

AYUNTAMIENTO DE CASTRO URDIALES

CVE-2015-4861 *Aprobación definitiva del Reglamento de Régimen Interno y Funcionamiento del Organismo Autónomo Local Residencia Municipal.*

Elevado a definitivo el acuerdo de Pleno 06 de febrero de 2015, de aprobación inicial del Reglamento de Régimen interno y funcionamiento del Organismo Autónomo Local Residencia Municipal, por no haberse presentado alegaciones o reclamaciones en el periodo de exposición pública, se hace publicación íntegra de su texto de conformidad con lo dispuesto en el art. 70.2 de la Ley 7/1985, para los efectos de su entrada en vigor.

"EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Residencia Municipal Castro Urdiales, está configurada como un Organismo Autónomo Local, cuyo objeto es la gestión, administración y mantenimiento de los servicios y recursos afectos a la asistencia integral personalizada a aquellas personas mayores de 60 años o equiparadas que, por presentar determinada problemática familiar, social o discapacidad física o psíquica, soliciten su ingreso a través de los mecanismos establecidos al efecto.

Como quiera que la Residencia Municipal de Castro Urdiales, de acuerdo con el carácter público y social de su objeto, ha de procurar la mejor atención a los/as residentes y, en consecuencia, mantener el buen orden de sus relaciones familiares y sociales en el ámbito residencial, así como en cumplimiento de lo previsto en la disposición adicional primera de los Estatutos del Organismo Autónomo, se estima necesario proceder a la aprobación de un Reglamento de Régimen Interior con el objeto de establecer determinadas pautas normativas de la actividad del Centro, que permitan el mantenimiento de un clima de bienestar y tranquilidad para el buen orden del servicio.

Por lo tanto, y tratando de respetar al máximo la libertad de los/as residentes, cuyo único límite estriba en el respeto a los/as demás y en su derecho a recibir un servicio en iguales condiciones de calidad y eficacia; a la hora de confeccionar este Reglamento se han tomado como pautas la mínima intromisión en las normas de convivencia diaria de los/as usuarios/as del servicio y el establecimiento de unas reglas de comportamiento elementales, flexibles y de fácil adaptación y comprensión para todos los interesados/as (residentes, familiares, empleados/as públicos, etc.).

Ha de tenerse en cuenta además, las especiales características que frecuentemente concurren en los/as usuarios/as del servicio que, por su propia naturaleza, implican determinadas limitaciones y problemáticas a las que debe darse respuesta y que es preciso ordenar del modo más razonable posible.

No existe, en definitiva, vocación de establecer una reglamentación exhaustiva de las conductas y actividades de las personas usuarias; sino tan sólo facilitar y racionalizar la prestación del servicio y hacer lo más agradable posible su estancia en la Residencia.

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Art. 1. Objeto.

El presente Reglamento tendrá como objetivo general establecer las normas básicas que regularán el funcionamiento y la convivencia en la Residencia Municipal de Castro Urdiales.

Art. 2. Ámbito de aplicación.

1.- El presente reglamento, será de aplicación en el ámbito espacial y funcional de la Residencia Municipal de Castro Urdiales, sita en la calle Silvestre Ochoa 27, que mantiene un régimen de concertación de algunas de sus plazas con el Gobierno de Cantabria.

MARTES, 14 DE ABRIL DE 2015 - BOC NÚM. 69

2.- El presente reglamento será de aplicación, desde este punto de vista, a las personas usuarias de los servicios y programas que se prestan en el Centro, a sus familiares y representantes legales, al personal profesional de los servicios y programas, así como al voluntariado que opere en el Centro.

Art. 3. Objetivos generales del Centro.

Los objetivos generales son:

- 1.- Ofrecer un hábitat seguro, accesible y adaptado a las necesidades funcionales de las personas usuarias en un ambiente confortable.
- 2.- Proporcionar una convivencia armoniosa entre las personas usuarias en interrelación con el entorno comunitario, respetando la intimidad y privacidad individuales.
- 3.- Mejorar la calidad de vida, el bienestar subjetivo y la satisfacción con el propio proceso de apoyos, favoreciendo la autoestima, el desarrollo personal y la integración socio ambiental.
- 4.- Prestar la atención necesaria a las personas usuarias según su necesidad de apoyo.

Art. 4. Descripción de los servicios prestados.

La Residencia Municipal de Castro Urdiales, es un Centro abierto polivalente que ofrece una asistencia integral personalizada a aquellas personas mayores de 60 años o equiparadas a estas que, por presentar determinada problemática familiar, social o discapacidad física o psíquica, soliciten su ingreso a través de los mecanismos establecidos al efecto; sin más limitaciones que la disponibilidad de plazas vacantes y las posibilidades razonables de prestarles una atención acorde con los medios materiales y humanos del centro.

Esa atención personalizada a la que se refiere el párrafo anterior incluye, desde el alojamiento, alimentación, asistencia sanitaria, asistencia psicológica, asistencia fisioterapéutica, hasta la higiene personal y cuidados generales (peluquería y pedicura).

El Centro dispone de un total de 94 plazas autorizadas.

TÍTULO II. PERSONAS USUARIAS

Art. 5. Persona usuaria.

1.- Podrá ser persona usuaria del servicio regulado por el Reglamento la persona solicitante que reúna los siguientes requisitos:

a) Tener 60 años cumplidos en la fecha de la presentación de la solicitud.

Podrá exceptuarse del cumplimiento de este requisito, previo informe favorable del trabajador/a social y/o los servicios médicos de la Residencia, a aquellas personas que hubieran cumplido cincuenta (50) años, que tengan reconocida su situación de dependencia y que, por circunstancias personales o sociales, puedan equipararse a las personas de sesenta (60) años o más.

b) Estar empadronado/a en el municipio de Castro Urdiales con una antigüedad de, al menos, tres años, o ser natural del municipio.

2.- No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, no se exigirá el cumplimiento de tales requisitos:

— Cuando se trate de personas que acceden al servicio residencial según el régimen previsto por el Gobierno de Cantabria, en base a la Ley de Dependencia.

— Llegado el caso de que en el Centro, se dispongan de plazas libres, podrán acceder al mismo previa aceptación del incremento de un 15% en la cuota establecida, durante los tres primeros años de estancia.

— Aquellos casos derivados de los Servicios Sociales de Base, previo informe que justifique la necesidad ó urgencia del ingreso en la Residencia.

MARTES, 14 DE ABRIL DE 2015 - BOC NÚM. 69

Art. 6. Exclusiones.

Será excluida del acceso y no podrá ser persona usuaria del servicio de Residencia la persona en la que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Que requiera de asistencia sanitaria con medios especializados o un elevado nivel de cuidados, fuera del alcance y posibilidades de las dotaciones propias de esta clase de servicio social residencial.

b) Que padezca enfermedades infecto-contagiosas, excepto en aquellos casos en que en función de su vía de transmisión se considere susceptible de poder ser atendida en un centro residencial.

c) Que padezca enfermedades invalidantes pero no crónicas, que sean susceptibles, mediante la aplicación de las oportunas medidas terapéuticas, quirúrgicas o de rehabilitación, de una mejoría que le permita en un futuro la independencia (Dependencias funcionales).

d) Que pueda sufrir efectos antiterapéuticos causados por el medio ambiente residencial, relaciones con otras personas u otras situaciones.

e) Que padezca trastornos graves de conducta y/o comportamientos que puedan distorsionar gravemente el funcionamiento del Centro o la normal convivencia en el mismo, no controlables con los medios propios de este tipo de centro residencial para personas mayores.

Los supuestos de exclusión para el acceso al servicio residencial recogidos en el presente artículo serán, también, motivo o causa de baja en el mismo si se dieran de forma sobrevenida a su alta en el servicio.

No obstante, en el supuesto de producirse una causa de exclusión sobrevenida a la situación de alta en el servicio, la baja podrá calificarse como definitiva o temporal en función del pronóstico de la misma.

TÍTULO III. RÉGIMEN DE ACCESO A LA RESIDENCIA MUNICIPAL CASTRO URDIALES

Art. 7. Tipos de procedimientos de acceso.

El acceso podrá realizarse de acuerdo con lo establecido:

a) Mediante plaza municipal, cumpliendo los requisitos, que así se indican.

b) Mediante plaza concertada con el Instituto Cantabro de Servicios Sociales (ICASS), para personas en situación de dependencia, o Entidad Pública que corresponda, de acuerdo en cualquier caso a la normativa que establezca en cada momento.

Art. 8. Procedimiento de acceso ordinario.

1.- Este procedimiento de acceso se iniciará previa solicitud de la persona solicitante, representante legal o persona que ejerza la guarda de hecho presentada en la oficina de Admisión del Organismo Autónomo.

Estas solicitudes deberán ser cumplimentadas en el modelo normalizado que a tal efecto se dispondrá en tales dependencias.

2.- Junto con la solicitud se presentará la siguiente documentación:

a) Fotocopia del D.N.I. o en su defecto, de cualquier otro documento acreditativo de la personalidad de la persona solicitante y en su caso, quien le represente legalmente o persona que ejerza la guarda de hecho.

b) En caso de incapacidad, la documentación acreditativa de la representación legal que tenga atribuida la persona que presente la solicitud en nombre de la persona incapaz. En su caso, también deberá aportarse autorización judicial para proceder al ingreso o en su defecto, justificante que acredite haberla solicitado.

c) Certificado de empadronamiento de la persona para la que se solicita el ingreso.

MARTES, 14 DE ABRIL DE 2015 - BOC NÚM. 69

Después de presentarse solicitud y recogida dicha documentación por el departamento de admisión y realizada la valoración médica y/o social, si procediera el caso para esta última, el Presidente de la Residencia de Castro Urdiales, procederá a:

- a) Aceptación o denegación del acceso al centro Residencia Municipal de Castro Urdiales.
- b) Si la resolución es de denegación, expresará el motivo o motivos de la denegación y en su caso, la incorporación a la lista de espera.

Art. 9. Procedimiento de acceso urgente.

1.- En el caso de que una persona que cumpla los requisitos establecidos en el Art. 5 del presente reglamento sufra una situación de abandono o de maltrato físico o psicológico que haya sido denunciada ante la autoridad competente, o que se encuentre en una situación de, en su caso, emergencia social y que no tenga acceso a otros recursos más adecuados, podrá ser ingresada de forma inmediata en la Residencia Municipal de Castro Urdiales, iniciándose posteriormente los trámites oportunos para la regularización administrativa de su situación.

2.- Este procedimiento se iniciará con el consentimiento al ingreso manifestado por la persona interesada o su representante legal, mediante la firma de la solicitud prevista en el Art. 8, pudiéndose solicitar informe a los/as técnicos/as competentes del Servicio Social de Base municipal, a los efectos de ratificación del motivo o causa de urgencia.

3.- En los ingresos de urgencia llevados a cabo a instancia del Servicio Social de Base municipal, serán los/as trabajadores/as de este quienes realizarán, posteriormente al ingreso, los trámites oportunos para la regularización administrativa de tal situación.

Art. 10. Contrato entre la Residencia Municipal de Castro Urdiales y las personas usuarias.

Una vez seguido el procedimiento establecido en los artículos anteriores, se formalizará el correspondiente precontrato de ingreso, a la espera de que el equipo técnico, en el plazo un mes, haga la valoración para proceder a la firma del contrato definitivo.

La firma del precontrato y contrato suponen la aceptación del contenido del presente reglamento por ambas partes, de forma voluntaria y consciente.

Art. 11. Ingreso en el servicio.

En el momento del ingreso, los/as responsables del servicio de atención a la persona usuaria se harán cargo de la documentación siguiente:

- Cartilla de la seguridad Social ó Tarjeta Individual Sanitaria (TIS) original.
- Fotocopia de la carátula de la libreta de ahorro/cuenta corriente bancaria en la que desea se realicen los cargos correspondientes a la prestación del servicio residencial.

Así mismo, deberá cumplimentarse un impreso en el que conste la expresa conformidad del usuario/a o, en su caso, de sus familiares o representantes legales, con el abono de los precios públicos por estancia en la Residencia, así como el conocimiento y aceptación íntegra del presente reglamento de régimen interior.

En tal sentido, y con objeto de agilizar y hacer más eficaz la comunicación entre los diferentes servicios de la residencia y los/las familiares, por parte de éstos se designará una única persona con quien el Centro establecerá las comunicaciones, incidencias, avisos urgentes e informes de cualquier tipo.

En caso de ausencia temporal de dicha persona como consecuencia de viajes, enfermedad, etc... deberá indicarse al servicio de atención a usuarios y familiares, quién la sustituirá y durante cuánto tiempo.

Los documentos de identidad oficiales no serán custodiados por la Administración de la Residencia, debiendo permanecer en posesión del usuario/a ó de sus familiares.

En caso de incontinencia deberán aportarse pañales para finalizar el mes en curso, así como la medicación en uso al menos para los dos días posteriores al ingreso. Si se está utilizando

MARTES, 14 DE ABRIL DE 2015 - BOC NÚM. 69

algún medicamento que precise sello de inspección, deberá presentar el correspondiente informe o documentación acreditativa de la prescripción de dicho medicamento.

Art. 12. Extinción de contrato.

1.- El cese en la prestación del servicio residencial y por tanto, la extinción del contrato formalizado, se producirá en los siguientes supuestos:

a) Por fallecimiento.

En este supuesto se comunicará dicha eventualidad a sus familiares, quienes se encargarán de todos los trámites administrativos, funerarios y de cualquier otra índole que sean necesarios, así como del pago de los mismos.

En el caso de los usuarios con plaza concertada, se comunicará al ICASS la situación y éste será el que tome las medidas oportunas.

Las pertenencias personales del fallecido/a serán recogidas por los/las familiares en los tres días siguientes al fallecimiento.

b) Por el cese en la prestación del servicio por parte de la Administración.

c) Por propia voluntad, siempre y cuando el/la usuario/a esté capacitado/a para tomar dicha decisión.

d) Por necesitar una atención que no se le pueda proporcionar en el Centro.

El Consejo Rector de la Residencia, y bajo los informes del equipo técnico de la misma, podrá promover la salida de un residente y, en consecuencia, la cesación en la prestación del servicio y la extinción del correspondiente contrato de prestación del servicio, en los siguientes supuestos:

a) Cuando de la conducta del o la residente, de su negativa a seguir las instrucciones del personal del centro o del reiterado incumplimiento de las normas de este reglamento se derivasen graves riesgos para sí, para el resto de los/as residentes, para el personal del centro o para sus instalaciones.

b) Cuando se produzcan impagos del correspondiente precio público por la estancia en la residencia.

En estos dos supuestos habrá que seguir el correspondiente expediente contradictorio, que implicará el trámite de audiencia al interesado por un plazo de 10 días hábiles, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 84 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Una vez resuelto el expediente de extinción del contrato, se procederá a dar un plazo voluntario de abandono del centro residencial, de una semana.

Caso de que no se produzca el abandono del centro de forma voluntaria, se procederá a la ejecución forzosa de la resolución en función de lo previsto en los artículos 93 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Extinguida o no la relación entre el centro residencial y la persona usuaria, siempre que haya deudas pendientes a favor del centro por la prestación de servicios, éste podrá exigirlos en virtud de lo establecido en el artículo 93 y siguientes, mencionados en el párrafo anterior.

2.- En los supuestos que afecten a residentes concertados con el Departamento de Servicios Sociales del Gobierno de Cantabria, se dará traslado de la resolución a dicho departamento a los efectos de adopción de las medidas que sean oportunas.

Art. 13. Aportación de la persona usuaria.

La aportación a abonar por las personas usuarias será, dependiendo de su modalidad de ingreso, la fijada por el Gobierno de Cantabria o la determinada de acuerdo con los precios públicos aprobados por el Ayuntamiento de Castro Urdiales por utilización de este servicio.

En este último supuesto, la calificación como válido o asistido se realizará de manera conjunta por los servicios médicos de la Residencia y la unidad de atención al usuario/a.

MARTES, 14 DE ABRIL DE 2015 - BOC NÚM. 69

Si se produce alguna alteración bien en las condiciones de validez o invalidez de los/las residentes o bien en la modalidad de ingreso de los mismos, el precio público a pagar variará al alza o a la baja, según las nuevas condiciones, en atención a lo que disponga el cuadro de precios vigente en cada momento.

Art. 14. Forma de pago.

La aportación económica establecida para la persona usuaria deberá hacerse efectiva mensualmente mediante domiciliación bancaria y, en el caso de las plazas concertadas, de acuerdo con el procedimiento seguido por el Gobierno de Cantabria.

TÍTULO IV. FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

Art. 15. Visitas a residentes.

1.- Con carácter general, se permiten visitas a los/las residentes a cualquier hora del día exceptuando:

- 10:00 a 11:00 horas
- 13:00 a 15:00 horas

2.- Este horario se deberá respetar como norma general para el buen funcionamiento de la residencia. Los/las responsables del Servicio podrán adaptar ó flexibilizar su cumplimiento en atención a las actividades o circunstancias existentes en cada caso concreto, sin que en ningún caso llegue a desvirtuarse ó perder una aceptable efectividad.

Art. 16. Comidas.

1.- El desayuno se servirá entre las 08:30-09:30 de la mañana, el almuerzo entre las 13:00-13:30 horas, la merienda entre las 16:00-16:30 y la cena entre las 19:00-20:00 horas. Se servirán en los comedores a las horas fijas que se anuncien en cada momento. Los/as residentes han de procurar observar la máxima puntualidad.

2.- La residencia contará con dos menús diarios, entre los que podrán elegir los/as usuarios/as. Los menús se expondrán diariamente en el tablón de anuncios.

3.- No está permitido introducir o extraer alimentos del comedor. Tampoco se podrán extraer utensilios del mismo, tales como cubiertos, vasos, servilletas, etc...

4.- Se deberán observar las normas elementales de decoro en la mesa, evitando realizar cualquier acto que pueda producir la repulsa de los/as demás.

Art. 17. Habitaciones.

1.- Todas las habitaciones están dotadas del mobiliario necesario, adaptado a las características y necesidades de los/as usuarios/as del centro. Si se desea incorporar algún mueble propio, deberá ponerse en conocimiento de la dirección del Centro a los efectos de estudio de su viabilidad.

Las peticiones de material ortoprotésico para los/as residentes, ropa o cualquier otro producto que se solicite a los familiares y que éstos deban aportar, será atendida por la familia con la mayor brevedad posible.

2.- El personal encargado al efecto se ocupará de la limpieza de las habitaciones de forma diaria.

3.- Las habitaciones se mantendrán sin cerrar con llave, por regla general, excepto en aquellos casos en los que por circunstancias especiales se permitan.

No obstante lo anterior, se habilitará la posibilidad de que los usuarios puedan mantener la privacidad y el cierre de sus habitaciones.

4.- Se permitirá el acceso directo de las visitas a las habitaciones, previa identificación de los/las visitantes y del usuario/a al que desean visitar.

MARTES, 14 DE ABRIL DE 2015 - BOC NÚM. 69

Con objeto de procurar la mayor tranquilidad en las diferentes plantas, y el reposo de los usuarios/as encamados/as, las visitas se circunscribirán exclusivamente a la propia habitación del o la residente, o alternativamente a cualquiera de las diferentes zonas de estar que existen en la Residencia y que se encuentren habilitadas para tal finalidad.

En cualquier caso, las visitas en planta no interferirán con el trabajo del personal de servicio, de quien se seguirán las instrucciones oportunas para el correcto desarrollo de la actividad.

5.- Los/las residentes podrán disponer en sus habitaciones de cuantos objetos personales o de entretenimiento sean de su agrado, siempre que no supongan molestias para sus vecinos/as, implique riesgo para el usuario u otros/as residentes o impidan el desarrollo de los trabajos cotidianos.

6.- El alojamiento de los/las residentes en las habitaciones se llevará a cabo en función de las disponibilidades de espacio existentes en cada momento.

Los/las responsables del servicio serán los/las encargados/as de la asignación de la habitación a cada nuevo ingreso, así como de establecer los cambios de habitación o planta que se estimen necesarios en el futuro, siempre que existan causas justificadas y basadas en la mejor prestación de los servicios y de acuerdo con las características asistenciales de los/las residentes.

Art. 18. Ropa.

1.- El objetivo prioritario de las actuaciones de la residencia en esta materia es tender a mantener en óptimo estado el aspecto personal de los/las usuarios/as en función de las disponibilidades de cada cual.

2.- La residencia se encargará tanto del lavado como del planchado de la ropa.

3.- En el momento del ingreso se traerá toda la ropa que traiga el/la residente, perfectamente marcada y a quien previamente se le habrá informado de las necesidades estimadas de ropa que debe traer a la Residencia, así como los objetos y utensilios de aseo personal que sean necesarios.

4.- Cada vez que se suministre ropa nueva a los/las residentes, deberá comunicarse al personal de la planta, para que proceda a su marcado.

Por otro lado, se comunicará a los/las familiares de los/las residentes la ropa que por determinadas circunstancias (estar en mal estado, pequeñas, etc...) deban ser repuestas.

5.- Sin perjuicio de cuantas informaciones se faciliten por la Residencia al respecto, deberán tenerse en cuenta en todo caso las siguientes consideraciones acerca del mantenimiento de la ropa de los/las residentes:

a) Toda la ropa se lava con maquinaria y procedimientos industriales, por lo que, exceptuando la ropa interior, se aconseja aportar ropa con un alto contenido en fibra sintética.

b) No se lavarán prendas delicadas ni aquellas otras en cuya etiqueta de fábrica se indiquen condiciones especiales de lavado (lavado a mano, limpieza en seco, etc).

c) Al no disponer de servicio de limpieza en seco, la Residencia no podrá hacerse cargo de la limpieza de abrigos, chaquetones, americana, trajes, etc.

d) El lavado de la ropa de los/las residentes, suele ser, por lo general, muy frecuente (a menudo diario), por lo que ha de considerarse normal el deterioro de las prendas, aconsejándose la reposición periódica y sistemática del vestuario de aquellos.

Art. 19. Salidas y vacaciones.

1.- Los/las residentes podrán salir todos los días si así lo desean y están en condiciones para ello. Es necesario, en cualquier caso, que se comunique cada salida en la recepción para evitar alarmas ó búsquedas innecesarias en caso de visitas ó llamadas telefónicas o por cualquier otra circunstancia.

2.- Cuando se prevea que la ausencia vaya a prolongarse durante más de veinticuatro horas, deberá indicarse en la recepción de la residencia el lugar en el que podrá localizarse al residente.

MARTES, 14 DE ABRIL DE 2015 - BOC NÚM. 69

3.- Se recomienda que los/las residentes lleven siempre consigo, en sus salidas, una tarjeta con la dirección de la residencia para que, en caso necesario puedan ponerse en contacto con el centro.

4.- La ausencia de la Residencia no eximirá del pago de los precios correspondientes al periodo de duración de la misma, salvo en los casos de ingreso hospitalario por un periodo superior a un mes, aplicándose un 50% de descuento en la cuota establecida, a partir de dicho momento.

5.- En aquellos casos en que los/las residentes estén obligados a acudir a citas o atender asuntos públicos o privados fuera del centro, excepción hecha de los traslados urgentes a centros hospitalarios, se dará aviso con la antelación suficiente a sus familiares, quienes se harán cargo del usuario/a y de su acompañamiento a donde fuese necesario.

6.- Los acompañamientos a personas que no cuenten con apoyo familiar, los pagarán los/as propios residentes. En el resto de los casos deberá ser la propia familia quien acompañe al residente a consultas médicas, gestiones, etc., aún en el caso de que el usuario tenga familia, deberá de estar a disposición de los mismos el servicio de acompañamiento con coste económico.

7.- En el caso de traslados urgentes de algún/a residente a un centro hospitalario, se establece el siguiente orden en las actuaciones:

a) Disponer todo lo necesario para materializar el traslado: aviso de ambulancia, servicios de urgencias o medicalizados, preparación de documentación del traslado, etc.

b) Finalizadas estas actividades se dará aviso a la familia para que se persone en la Residencia ó acuda directamente al centro de urgencias correspondiente.

Art. 20. Servicios sanitarios.

1.- El servicio Médico-Sanitario de la Residencia tendrá carácter de atención primaria y de cuidados generales, con la presencia física de un facultativo en los horarios y días que se determinen.

2.- Como regla general, se procurará que los ingresos de usuarios/as se realicen en aquellos días en que el/la médico se encuentre presente en la Residencia, de lunes a viernes entre las 11:00 y las 12:00 horas.

3.- El mismo día del ingreso o a la mayor brevedad posible el/la médico de la Residencia realizará una valoración y examen del/la usuario/a, siguiendo posteriormente su evolución y realizándose los tratamientos, estudios y pruebas que la situación de cada anciano/a requiera.

En los días siguientes al ingreso, se procederá a informar a la familia de la situación de cada nuevo usuario, de la impresión diagnóstica de su estado general, y de las expectativas de su actividad en la residencia.

4.- Los/Las enfermeros/as y auxiliares de enfermería del Centro se ocuparán diariamente de los cuidados que los/las residentes precisen: higiene, curas, dietas, medicación, valoración, limpieza, cambios posturales, y en general todo lo que afecte al bienestar integral del anciano/a.

5.- En aquellos casos en que los/las residentes se nieguen a seguir las prescripciones y/o indicaciones que el personal sanitario de la Residencia les indique, se dará inmediato aviso a los/las familiares a los efectos de adoptar, de común acuerdo con el personal competente, las medidas que sean necesarias en cada caso, y si persiste la negación se firmará una renuncia por escrito.

6.- La información médica que soliciten los/las familiares de los/las residentes se brindará por parte del servicio médico de la Residencia los días en que éste se encuentre en el Centro. A estos efectos, el/la médico/a indicará mediante el anuncio correspondiente, las horas y días de información a familiares.

Art. 21. Actividades socio-culturales.

1.- La Residencia pondrá a disposición de los/as usuarios/as salas destinadas a: biblioteca, televisión, música, manualidades, gimnasio, terapia ocupacional y capilla.

MARTES, 14 DE ABRIL DE 2015 - BOC NÚM. 69

2.- El servicio de atención a usuarios y familiares de la Residencia, se encargará de la planificación y ejecución de un programa anual de actividades culturales, recreativas y de animación sociocultural que puedan redundar en una mayor calidad del servicio y, por ende, en un mayor disfrute del mismo por los/las usuarios/as.

Art. 22. Servicios externos.

1.- La Residencia podrá concertar cuantos servicios externos considere convenientes y de utilidad para los usuarios.

2.- El Consejo Rector de la Residencia será el responsable de la organización de éstos servicios en cuanto se refiere a su utilización, información y, en general, establecimiento de prácticas de uso.

3.- Los/las residentes podrán utilizar tales servicios de acuerdo con la disponibilidad de los mismos, en los días y horarios que se determinen por la Dirección del Centro.

4.- Determinados servicios externos no son gratuitos, tales como acompañamiento a consultas o urgencias médicas, debiendo ser abonados por los usuarios directamente a la persona ó personas encargadas de la prestación de los mismos.

5.- En los casos en que los/las residentes se encuentren incapacitados/as para ello, los/las familiares podrán instar la utilización de estos servicios previo abono de la cuota establecida al efecto. Para ello, en el momento del ingreso, deberá determinarse por el/la usuario/a, sus familiares ó persona responsable, la modalidad elegida para el abono de éstos servicios.

6.- Los precios de dichos servicios se expondrán en el tablón de anuncios de la Residencia y las tarifas de los mismos se entregarán junto con el reglamento.

Art. 23. Correspondencia.

La correspondencia se repartirá entre aquellos/as residentes que puedan hacerse cargo de la misma.

No obstante, la correspondencia dirigida a los/las residentes que no puedan atenderla por sus propios medios, deberá ser retirada de la recepción de la Residencia por sus familiares.

Art. 24. Normas de seguridad.

1.- No está permitido el uso en las habitaciones de aparatos que puedan producir riesgos para los/as propios/as residentes, para el personal o para sus instalaciones.

2.- De igual manera, no se permite la presencia de animales en el interior de la Residencia.

3.- En cumplimiento de la normativa vigente sobre el consumo de tabaco en centros y lugares públicos, se dispondrá de una zona para consumo de tabaco, tanto de usuarios/as como de visitas.

4.- Como regla general, está prohibido entrar en la cocina, cuarto de calderas y cámaras frigoríficas.

5.- Las puertas de acceso a la Residencia permanecerán cerradas por las noches desde las 22:00 hasta las 08:00 horas.

6.- Habida cuenta que la Residencia no dispone de una caja de seguridad en la oficina de administración para el depósito de dinero efectivo y, en general de objetos de valor, no se responsabilizará de la pérdida o sustracción de aquellos objetos que los/las residentes lleven consigo ó guarden en su habitación.

7.- Por motivos de seguridad y servicio, las visitas deberán indicar previamente el nombre del o la residente que vienen a visitar en la recepción, donde se seguirá un control de las entradas y salidas de visitas.

MARTES, 14 DE ABRIL DE 2015 - BOC NÚM. 69

TÍTULO V. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Art. 25. Derecho a la privacidad.

1.- A los efectos del presente Reglamento, se entiende por derecho a la privacidad, el derecho de las personas a preservar su intimidad personal y relacional, sin que otras interfieran en las cuestiones que les conciernen directa y exclusivamente.

2.- En garantía de su privacidad, las personas usuarias deben poder ejercer los siguientes derechos atendiendo, según su naturaleza, al carácter residencial del Centro:

a) Disponer, en la medida de lo posible, de un espacio privado que puedan utilizar en las condiciones y en los momentos que ellas mismas deseen y que puedan preservar.

b) Disponer de un armario personal que les permita guardar sus pertenencias.

c) Recibir visitas en privado, bien en su habitación, bien en un lugar adecuadamente acondicionado para tal fin, y comunicarse con quien lo deseen por teléfono o por correspondencia en condiciones de privacidad. Para garantizar este derecho, no se permitirá la presencia de visitas en la habitación cuando se vayan a realizar curas o el aseo personal.

Art. 26. Derecho a la dignidad.

1.- A los efectos del presente Reglamento, se entiende por derecho a la dignidad, el derecho al reconocimiento del valor intrínseco de las personas, en toda circunstancia, con pleno respeto de su individualidad y de sus necesidades personales.

2.- En garantía de su ejercicio y de su respeto, las personas usuarias deben poder ejercer los siguientes derechos, atendiendo, según su naturaleza, al carácter residencial:

a) Ser tratadas por los/as profesionales del Centro, con respeto pleno de sus necesidades. Sus deseos, se atenderán en la medida de lo posible, atendiendo a factores étnicos, religiosos y culturales, no discriminando por razón de edad, sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra circunstancia personal.

b) Recibir un trato correcto y respetuoso, tanto en las relaciones verbales, como en la ayuda física que se presta para realizar las actividades de la vida diaria.

c) No ser objeto de restricciones físicas o tratamientos terapéuticos que no hayan sido prescritos y aceptados.

d) No ser obligadas a realizar servicios o actividades, aunque formen parte de su plan de atención.

e) No ser obligadas a actuar en contra de su voluntad.

f) Expresarse libremente respetando la sensibilidad de las personas del entorno.

g) Transitar libremente si no está comprendido/a en un protocolo de restricciones.

Art. 27. Derecho a la autonomía.

1.- A los efectos del presente Reglamento, se entiende por autonomía la posibilidad de actuar y pensar de forma independiente, incluida la disposición a asumir ciertos niveles de riesgo calculado.

2.- En garantía del respeto y del ejercicio de su autonomía, las personas usuarias deberán poder ejercer los siguientes derechos, atendiendo, según su naturaleza, al carácter residencial del Centro:

a) Participar en la adopción de las decisiones que les afecten directa o indirectamente, excepto en casos de incapacidad. En este último caso, se consultará sobre sus preferencias a la persona designada como su tutor/a.

b) Si por especiales circunstancias fuera necesario adoptar alguna medida de carácter restrictivo las personas usuarias, sus representantes legales en caso de incapacitación o su guarda de hecho en caso de deterioro cognitivo, deberán ser informados de la prescripción

MARTES, 14 DE ABRIL DE 2015 - BOC NÚM. 69

médica y firmar el consentimiento del uso de la correspondiente medida de contención. Dichas medidas deberán registrarse y ser objeto revisión periódica.

c) Ser informadas regularmente acerca de las cuestiones que atañen a la organización del servicio y a las prácticas ordinarias de la atención. También sobre las pautas de relación que se establecen entre las personas usuarias, y entre los/as usuarios/as y los/as profesionales.

d) Acceder a una información completa transmitida de forma comprensible, de todas las cuestiones que le puedan afectar: Estado de salud, tratamientos y servicios.

e) Conocer el precio de los servicios que recibe y cualquier variación en los mismos.

f) Las entradas y salidas de los residentes se pueden realizar a cualquier hora del día, previo aviso teniendo en cuenta la organización funcional del Centro y que no se encuentren incluidos en un protocolo de restricción de salidas.

Art. 28. Derecho de elección.

1.- A los efectos del presente Reglamento, se entiende por derecho de elección, la posibilidad de elegir libremente entre una serie de opciones existentes.

2.- En garantía de su ejercicio, las personas usuarias deberán poder ejercer los siguientes derechos atendiendo, según su naturaleza, al carácter residencial del centro:

a) Elegir y/o rechazar las actividades en las que desean participar.

b) Tener acceso, si lo desean y la estructura organizativa lo permite, a todos los demás recursos comunitarios sanitarios, sociales, culturales y educativos.

c) Darse de baja en el servicio si así lo desea.

d) Participar en las decisiones que les afectan directa o indirectamente.

Art. 29. Derecho al conocimiento y a la defensa de sus derechos.

1.- A los efectos del presente Reglamento, se entiende por derecho al conocimiento y a la defensa de los derechos la posibilidad de acceder a los cauces que permiten el ejercicio efectivo de los derechos reconocidos por el ordenamiento jurídico.

2.- En garantía del mismo, las personas usuarias deberán poder ejercer los siguientes derechos atendiendo, según su naturaleza, al carácter residencial del Centro:

a) Ser informadas por escrito y verbalmente, en un lenguaje adaptado a su nivel y capacidad de entendimiento, de los derechos reconocidos en el presente Reglamento.

b) Disponer de un contrato escrito en el que se formulen los términos y las condiciones en que los servicios les serán prestados.

c) Ser informadas de las normas y reglamentos que regulan el funcionamiento y la organización del servicio.

d) Participar en las evaluaciones internas y externas que se realicen sobre el funcionamiento del Centro, y a conocer los resultados de las mismas.

e) Tener la posibilidad de recurrir a un procedimiento formal de reclamación que permita, en su caso, el recurso a instancias internas o externas, y de presentar las sugerencias destinadas a mejorar el funcionamiento del centro o la calidad de la atención prestada.

f) Ser informadas de su estado de salud.

Art. 30. Confidencialidad y protección de datos.

Las personas usuarias tienen derecho a ser tratadas con respeto de la confidencialidad de la información que les concierne.

Se entiende por derecho a la confidencialidad el derecho a que los datos de carácter personal que obren en su expediente o en cualquier documento que les concierna sean tratados con pleno respeto de lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, incluyendo la debida reserva por parte de los/las profesionales

MARTES, 14 DE ABRIL DE 2015 - BOC NÚM. 69

de los datos de los que hayan tenido conocimiento sobre las personas usuarias de los servicios sociales.

En cumplimiento de lo dispuesto en la mencionada normativa, los datos e información relativa a los/as usuarios/as de la Residencia Municipal de Castro Urdiales, pasan a formar parte de un fichero informático cuya finalidad es la gestión de los expedientes de cada usuario/a de la Residencia.

De acuerdo con la Ley Orgánica 15/1999, podrán ejercerse los derechos de acceso, cancelación, rectificación y oposición expresamente reconocidos en la misma, dirigiéndose a la administración de la Residencia Municipal Castro Urdiales.

Art. 31. Obligaciones de las personas usuarias.

Las personas usuarias de la Residencia Municipal Castro Urdiales, tendrán las siguientes obligaciones:

a) Conocer y cumplir el contenido del presente Reglamento de Régimen Interno, así como seguir las directrices e instrucciones del personal del Centro.

b) Guardar las normas de convivencia y de respeto mutuo dentro del Centro y en cualquier otro lugar relacionado con sus actividades, como mantener un nivel de higiene adecuado y respetar el derecho de propiedad.

c) Los medios y bienes comunes (mobiliario, prensa, juegos, etc...) a compartir en general no podrán ser usados como exclusivamente propios y deberán mantenerse en los espacios comunes.

d) Utilizar adecuadamente las instalaciones, servicios del Centro y respetar los horarios.

e) Poner en conocimiento de la dirección o de las personas profesionales que en cada caso se señalen, las irregularidades o anomalías que se observen en el funcionamiento, la organización o las instalaciones del Centro.

f) De acuerdo con la normativa de aplicación, abonar puntualmente el precio que por los servicios prestados les corresponda.

g) Guardar las normas de convivencia, higiene y respeto mutuo tanto en el Centro como en cualquier otro lugar donde se realicen las actividades organizadas.

h) Notificar sus salidas, así como las ausencias en las comidas o en la pernoctación.

i) No guardar en las habitaciones ningún tipo de alimento o bebida que sean susceptibles de deteriorarse.

j) No tender ropa en las habitaciones o en las ventanas o instalar aparatos cuya utilización pueda producir humo o incendio. Así mismo deberá dejar las luces apagadas y los grifos cerrados cuando no se usen.

k) No fumar en el Centro, salvo en las zonas habilitadas al efecto.

l) No automedicarse.

m) Deberán firmar el documento pertinente, en el caso de negarse a las actuaciones sanitarias o de cuidados y atención personal propuestos, especialmente en caso de pruebas diagnósticas, actuaciones preventivas y tratamientos de especial relevancia para la salud de la persona usuaria. En dicho documento se debe expresar con claridad que la persona usuaria ha quedado suficientemente informado de las situaciones que se pueden derivar y que rechaza los procedimientos sugeridos o establecidos.

TÍTULO VI. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS FAMILIARES Y REPRESENTANTES LEGALES

Art. 32. Derechos de los/as familiares y representantes legales.

a) Derecho a recibir información puntual sobre el estado de su familiar, siempre y cuando el personal profesional esté autorizado para hacerlo, pudiendo además sugerir y participar en las intervenciones presentadas en los planes de atención individualizados.

MARTES, 14 DE ABRIL DE 2015 - BOC NÚM. 69

- b) Derecho a ser respetados por las personas usuarias y los/las profesionales del Centro.
- c) Derecho a acceder al personal técnico y que sea garantizado en todo momento la confidencialidad de las entrevistas.
- d) Derecho a realizar visitas a la persona usuaria.
- e) Derecho a presentar quejas, sugerencias o propuestas utilizando los cauces establecidos para ello.
- f) Derecho a conocer y ejercer los derechos, tanto los reconocidos en el presente Reglamento como aquellos inherentes a toda persona.
- g) Derecho a participar en aquellas actividades destinadas a los/as familiares que se desarrollen en el Centro.

Art. 33. Deberes de los/as familiares y representantes legales.

- a) Conocer y respetar el Reglamento.
- b) Respetar los horarios establecidos.
- c) No fumar en ninguna dependencia del Centro, excepto en las habilitadas a tal efecto.
- d) Informar sobre cualquier variación en los datos que obran en la ficha de la persona usuaria.

TÍTULO VII. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PROFESIONALES Y VOLUNTARIOS DEL CENTRO

Art. 34. Derechos de los/as profesionales.

Sin perjuicio de lo dispuesto en las normativas laborales y de las funciones que les sean de aplicación, los/as profesionales en el ejercicio de sus funciones, tienen derecho a:

- a) Ser tratados con respeto y dignidad, tanto por parte de los/as responsables del servicio y del resto de profesionales como parte de las personas usuarias y de sus acompañantes.
- b) Derecho a conocer y ejercer los derechos, tanto los reconocidos en el presente Reglamento como aquellos inherentes a toda persona.
- c) Derecho a presentar quejas ante su superior inmediato y/o ante la dirección del Centro.
- d) Derecho a presentar sugerencias sobre la atención que se presta al usuario/a.

Art. 35. Deberes de los/as profesionales.

Sin perjuicio de lo dispuesto en las normativas laborales y de las funciones que les sean de aplicación, los/as profesionales en el ejercicio de sus funciones, deberán:

- a) Conocer y respetar el Reglamento de régimen interior.
- b) Respetar todos y cada uno de los derechos de las personas usuarias, familiares, profesionales y voluntarios/as reflejados en el presente Reglamento, en particular el derecho a la dignidad y privacidad, así como el deber de confidencialidad de la información de las personas usuarias a la que tengan acceso en razón de su trabajo.
- c) Así mismo deberán mantener un comportamiento no discriminatorio con las personas usuarias por razón de sexo, orientación sexual, estado civil, edad, creencia religiosa, pertenencia a una minoría étnica, nivel económico, por discapacidad o cualquier otra condición personal o social.
- d) Respetar las fechas y horas establecidas con las personas usuarias para realizar entrevistas o prestar servicios, debiendo avisar de la eventual imposibilidad de hacerlo.
- e) Utilizar adecuadamente las instalaciones, el mobiliario y demás equipamiento del Centro.
- f) No fumar en ninguna dependencia del Centro, excepto en las habilitadas a tal efecto.
- g) Responder adecuadamente a las demandas planteadas por cualquier usuario/a y/o familiar, derivándole al profesional que corresponda.

MARTES, 14 DE ABRIL DE 2015 - BOC NÚM. 69

h) Informar al personal competente sobre cualquier alteración en la situación de la persona usuaria que haya detectado en el desempeño de sus funciones.

Art. 36. Derechos de las personas voluntarias.

Las personas voluntarias tendrán los siguientes derechos:

- a) Libre elección de su labor como voluntario/a, tras establecer las posibles funciones por parte del equipo técnico, así como de su disposición a realizarla.
- b) Poder renunciar a la realización de su labor.
- c) Ser respetado/a en su trabajo y sus opiniones.
- d) Presentar sugerencias en la atención a las personas usuarias, así como acerca del funcionamiento del Centro.

Art. 37. Deberes de las personas voluntarias.

- a) Respetar el Reglamento de régimen interior.
- b) Seguir las pautas dadas por los/las técnicos/as del Centro en lo concerniente a su labor con las personas usuarias.
- c) Informar sobre cualquier variación en la situación de la persona usuaria con el que realiza su labor.
- d) No fumar en ninguna dependencia del Centro, excepto en las zonas habilitadas para tal efecto.
- e) Respetar las instalaciones, mobiliario y materiales del Centro.

TÍTULO VIII. CAUCES DE PARTICIPACIÓN

Art. 38. Participación de las personas usuarias.

En conformidad con el artículo 75 de la ley de Cantabria 2/2007, de 27 de marzo, de Derechos y servicios sociales, las personas usuarias de los servicios sociales tienen derecho a la participación, entendiéndose por tal el derecho a tomar parte activa, directamente o por medio de representantes, en todas las decisiones que les afecten de forma directa o indirecta, individual o colectiva, en la organización y el funcionamiento de los servicios sociales de los que son usuarias.

Art. 39. Cauces de participación.

Los cauces de participación son:

- a) La entrevista con los/as diferentes profesionales.
- b) La utilización del buzón de sugerencias.
- c) La utilización de las Hojas de Reclamaciones, quejas y sugerencias que tienen a su disposición en las dependencias de la Residencia.
- d) La exposición de la opinión, queja o sugerencia ante los órganos competentes del organismo autónomo o ante cualquier órgano de representación que se pueda crear.

TÍTULO IX. QUEJAS Y SUGERENCIAS

Art. 40. Objeto.

1.- Podrán ser objeto de sugerencia o queja todos aquellos aspectos de la organización, del funcionamiento o de las prácticas profesionales de la Residencia que incidan en la calidad de los servicios o que directa o indirectamente mejoren el ejercicio de los derechos de las personas usuarias, o que los perjudiquen.

MARTES, 14 DE ABRIL DE 2015 - BOC NÚM. 69

2.- Serán inadmitidas las quejas que presenten el siguiente objeto:

- a) Las que exceden de la competencia del Centro.
- b) Los incidentes o acciones ocurridos más de doce meses antes de la presentación de la queja, salvo que sus efectos perduren.
- c) Las actuaciones que hayan sido objeto de resolución judicial o administrativa o estén pendientes de que recaiga una resolución de esta naturaleza.

Art 41. Efectos de las quejas.

1.- Las quejas formuladas con arreglo a lo dispuesto en este Reglamento no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su interposición paralizara los plazos establecidos en la normativa vigente.

2.- Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar las personas que figuren en él como interesadas.

Art. 42. Presentación de sugerencias y quejas.

1.- Para la presentación de quejas y sugerencias las personas usuarias tendrán a su disposición:

- a) Los buzones de sugerencias y quejas existentes en el centro.
- b) El servicio de atención a personas usuarias y familiares.

2.- El Centro pondrá a disposición de las personas usuarias formularios diseñados para consignar en ellos las sugerencias o quejas que estimen oportunas. Estos formularios deben estar redactados con claridad, en un lenguaje sencillo y en formatos y soportes que faciliten su comprensión por parte de todas las personas usuarias.

Art. 43. Procedimiento de quejas y sugerencias.

1.- El procedimiento se iniciará siempre a instancia de la persona usuaria del Centro o por su representante legal.

2.- En su fase inicial, las quejas podrán tramitarse con arreglo a un procedimiento en cuyo marco se procede a una negociación amigable, de carácter informal, en la que tanto la persona usuaria como la otra parte tendrán la posibilidad de explicar su postura, tratando de aportar al problema una solución adecuada en un plazo breve, de duración no superior a diez días. El inicio del procedimiento podrá ser verbal o escrito a través del buzón de quejas o sugerencias.

3.- Si por la vía de la negociación informal no se alcanza ninguna solución satisfactoria, la persona reclamante podrá iniciar un procedimiento formal, mediante escrito normalizado, que presentará ante el Consejo Rector de la Residencia.

4.- El servicio de atención al usuario/a deberá firmar, sellar y registrar la reclamación y entregar un duplicado a la persona reclamante, informando al Consejo Rector de la Residencia.

La reclamación será tramitada por el servicio en un plazo no superior a 20 días.

5.- Si la solución ofrecida no se estima satisfactoria por parte de la persona reclamante, podrá recurrir a la Presidencia y, en última instancia, al Consejo Rector de la Residencia.

6.- Las quejas contra actuaciones o conductas del personal se resolverán atendiendo a las normas disciplinarias específicas aplicables, sin perjuicio de las responsabilidades que por los hechos pudieran corresponder.

TÍTULO X. RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES

Art. 44 Infracciones y sujetos infractores.

1.- Constituyen infracciones administrativas en materia de servicios sociales las acciones u omisiones de los diferentes sujetos responsables tipificadas y sancionadas en este título.

MARTES, 14 DE ABRIL DE 2015 - BOC NÚM. 69

2.- Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves.

3.- La autoría de las infracciones tipificadas por este régimen sancionador se atribuye a quienes incurran en las acciones u omisiones tipificadas, por si mismos, conjuntamente o a través de otra persona a la que hagan servir como instrumento, así como quienes cooperen en su ejecución mediante una acción u omisión sin la cual la infracción no hubiera podido llevarse a cabo, y solidariamente a la persona física o jurídica titular del Centro, que en su caso, resulte responsable por haber infringido el deber de vigilancia.

4.- Podrán tener consideración de sujetos infractores:

- a) Las personas titulares del Centro.
- b) Las personas que ejerzan la administración, gerencia, dirección o responsabilidad técnica del Centro en el ámbito de sus funciones.
- c) El personal trabajador del Centro.
- d) Las personas usuarias del Centro, así como quienes ostenten su representación legal.

Art. 45. Infracciones leves.

1.- Las personas que ejerzan la administración, gerencia, dirección o responsabilidad técnica del Centro en el ámbito de sus funciones, en su caso el personal trabajador del Centro y quienes sean titulares del Centro, podrán incurrir en las siguientes infracciones leves:

a) Vulnerar los derechos legalmente reconocidos a las personas usuarias al conocimiento del Reglamento Interno del Servicio, al acceso a un sistema de recepción y resolución de quejas y sugerencias, a la comunicación a la persona usuaria del precio del servicio y la contraprestación que ha de satisfacer y a la tenencia de objetos personales.

b) No disponer de un registro de las personas usuarias o no tenerlo debidamente actualizado.

c) No proceder a la implantación o correcta ejecución de cualesquiera de los programas de los servicios sociales establecidos, en las normas reguladoras de los requisitos de los Centros y Servicios Sociales y en la Cartera de Servicios Sociales del Sistema Público de Servicios Sociales, siempre que no constituya infracción grave o muy grave.

d). Mantener los locales, instalaciones, mobiliario o enseres con deficiencias en su estado de conservación o funcionamiento, en su limpieza e higiene, sin que se utilicen a una finalidad distinta de aquella que motivó su concesión.

e) Prestar una asistencia inadecuada a las personas usuarias, siempre que no se les causen perjuicios de carácter grave.

2.- Las personas usuarias de los centros y servicios, o perceptoras de prestaciones, así como quienes ostenten su representación legal, podrán cometer las siguientes infracciones leves:

a) Incumplir las normas, requisitos, procedimientos, y condiciones establecidas para las prestaciones y servicios.

b) Destinar las prestaciones que les hayan sido concedidas a una finalidad distinta de aquella que motivó su concesión.

c) Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo creando situaciones de malestar en el centro.

d) Utilizar inadecuadamente las instalaciones y medios del centro o perturbar las actividades del mismo.

e) Promover y participar en altercados, riñas o peleas de cualquier tipo.

Art. 46.-Infracciones graves.

1.- Las personas que ejerzan la administración, gerencia, dirección o responsabilidad técnica del Centro y en el ámbito de sus funciones, en su caso el personal trabajador del Centro, y quienes sean titulares del Centro, podrán incurrir en las siguientes infracciones graves:

MARTES, 14 DE ABRIL DE 2015 - BOC NÚM. 69

a) Impedir el acceso en condiciones de igualdad a las personas destinatarias de los servicios sociales.

b) Incumplir la obligación de elaborar un plan de atención individual de las personas usuarias, o elaborarlo o aplicarlo incumpliendo la normativa establecida al efecto, en particular en lo relativo a la valoración del caso, a la participación de las personas destinatarias en el proceso de intervención individual, y la designación de una persona profesional de referencia.

c) Impedir el ejercicio de la libertad individual para el ingreso, permanencia y salida del Centro, salvo lo establecido al efecto por la legislación vigente para las personas incapacitadas.

d) Someter a las personas usuarias a maltratos físicos o psíquicos, siempre que no causen un perjuicio muy grave.

e) Mantener los locales, instalaciones, mobiliario o enseres con deficiencias en su estado, funcionamiento, limpieza o higiene, derivándose de ello riesgo para la integridad física o la salud.

f) No proporcionar a las personas usuarias de los servicios residenciales, una atención especializada e integral, de forma continuada y acorde con los requerimientos de su programa individual de intervención.

g) No respetar los derechos de las personas usuarias del Centro, relativos a la intimidad, al secreto de las comunicaciones, al ejercicio de la práctica religiosa, y al mantenimiento de la relación con su entorno familiar y social.

h) Incumplir o alterar el régimen de precios del servicio.

i) Cambiar la titularidad del Centro o realizar una modificación sustancial sin disponer de la autorización que resulte preceptiva a sus normas de desarrollo.

j) Ceser en la prestación de un servicio social autorizado sin haberlo comunicado a la Consejería competente en materia de Servicios Sociales.

k) Falsear los datos necesarios para la obtención de las autorizaciones administrativas o la acreditación, en especial los relativos a la personalidad y al carácter social o mercantil de la entidad; los concernientes a las condiciones de edificación, emplazamiento y acondicionamiento de los Centros; los relativos a los requisitos de titulación y ratios del personal de atención y dirección; y por último, los relativos al cumplimiento de los estándares de calidad exigidos en cada caso.

l) No someterse o impedir u obstaculizar las actuaciones de comprobación y evaluación de las condiciones de concesión de las autorizaciones y de la acreditación.

m) Incumplir la normativa reguladora de los requisitos y de los estándares de calidad que deban cumplir los servicios para poder funcionar o estar acreditados.

n) Obstruir la acción de la inspección de servicios sociales.

ñ) La omisión de actuación que provoque un perjuicio grave a las personas usuarias.

2.- Las personas usuarias del Centro, así como quienes ostenten su representación legal podrán incurrir en las siguientes infracciones graves:

a) Alterar las normas de convivencia de forma habitual creando situaciones de malestar y perjuicio en el centro.

b) No comunicar la ausencia del centro cuando ésta tenga una duración superior a veinticuatro horas e inferior a cinco días.

c) Utilizar en las habitaciones aparatos y herramientas no autorizados, que puedan suponer riesgo para la integridad física o la seguridad de las personas.

d) La sustracción de bienes o cualquier clase de objetos propiedad del centro, del personal o de cualquier persona usuaria.

Art. 47 Infracciones muy graves:

1.- Las personas que ejerzan la administración, gerencia, dirección o responsabilidad técnica del Centro en el ámbito de sus funciones, en su caso el personal trabajador del centro o servicio, y quienes sean titulares del Centro, podrán incurrir en las siguientes infracciones:

a) Realizar actuaciones constitutivas de servicios sociales sin la preceptiva autorización.

MARTES, 14 DE ABRIL DE 2015 - BOC NÚM. 69

b) Someter a las personas usuarias de los servicios, a cualquier tipo de inmovilización o restricción física o farmacológica, incumpliendo los requisitos de existencia de peligro inminente para la seguridad física de aquéllas, de terceras personas, prescripción profesional en el plazo de veinticuatro horas o comunicación a los familiares y al Ministerio Fiscal.

c) Someter a las personas usuarias de los servicios a maltratos físicos o psíquicos que les cause un perjuicio muy grave.

d) Ejercer coacciones o amenazas, así como cualquier otra forma de presión grave sobre el personal trabajador del centro y el inspector, las personas denunciantes, usuarias o familiares de éstas.

e) La omisión de actuación que provoque un perjuicio muy grave a las personas usuarias.

f) Prestar servicios sociales ocultando su naturaleza al objeto de eludir la aplicación de la legislación vigente en la materia.

g) Tener más personas residentes de las autorizadas.

h) Incumplir la normativa reguladora de los requisitos mínimos y de los estándares de calidad que deben cumplir los servicios para poder funcionar y seguir manteniendo en el tiempo las condiciones de concesión de las autorizaciones administrativas o de la acreditación, cuando el incumplimiento ponga en peligro la salud o seguridad de las personas usuarias.

i) La negativa absoluta a la acción de los servicios de inspección.

j) Incumplir el deber de confidencialidad de los datos personales, familiares o sociales de las personas usuarias de los servicios sociales.

2.- Las personas usuarias del Centro así como quienes ostentes su representación legal, podrán incurrir en las siguientes infracciones muy graves:

a) La agresión física o los malos tratos graves a otros usuarios o usuarias, al personal del centro o a cualquier persona que se encuentre en sus dependencias.

b) Falsear u ocultar declaraciones o aportar datos inexactos en relación con la condición de persona usuaria que sean determinantes del reconocimiento del derecho o prestación, cuando no se hubiera tenido derecho a tal reconocimiento de no mediar la infracción cometida.

c) La demora injustificada de tres meses en el pago de las estancias.

d) No comunicar la ausencia del centro cuando ésta tenga una duración igual o superior a cinco días.

Art. 48.- Prescripción de las infracciones

1.- Las infracciones muy graves tipificadas en esta Ley prescribirán a los cuatro años, las graves a los tres años y las leves al año.

2.- El plazo de prescripción de las infracciones comenzará a contarse desde el día en que la infracción se hubiera cometido. En el caso de que los hechos constitutivos de la infracción fueran desconocidos de manera general por carecer de cualquier signo externo, el plazo se computará desde su manifestación. Excepción hecha de este supuesto, será irrelevante el momento en que la Administración haya conocido la infracción a los efectos de determinar el plazo de prescripción de la infracción para el ejercicio de la potestad sancionadora.

3.- Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento de la persona interesada, del procedimiento sancionador, reanudándose el plazo de prescripción si el expediente sancionador estuviera paralizado más de un mes por causa no imputable al presunto responsable.

Art. 49.- Sanciones administrativas.

1.- Las personas que ejerzan la administración, gerencia, dirección o responsabilidad técnica del Centro y servicios en el ámbito de sus funciones, en su caso el personal trabajador del centro o servicio, y subsidiariamente quienes sean titulares de centros serán sancionadas con:

a) Por infracciones leves: amonestación por escrito o multa hasta 750 euros.

MARTES, 14 DE ABRIL DE 2015 - BOC NÚM. 69

b) Por infracciones graves: multa de 751 a 1.500 euros.

c) Por infracciones muy graves: multa de hasta 3.000 euros.

2.- Las infracciones cometidas por los usuarios del Centro así como quienes ostenten su representación legal, darán lugar a la imposición de las siguientes sanciones:

a) Por infracciones leves: amonestación verbal o por escrito.

b) Por infracciones graves: Suspensión de los derechos de la persona usuaria por un periodo no superior a seis meses.

c) Por infracciones muy graves:

1. Suspensión de los derechos de persona usuaria, por un período de seis meses a dos años.

2. Pérdida definitiva de la condición de persona beneficiaria del Centro.

3. En el caso de que la infracción la hubiera cometido quien ostente la representación legal de una persona usuaria incapacitada legalmente se le impondrá una sanción de hasta mil euros.

Art. 50.-Graduación de las sanciones

1.- En los supuestos en que el beneficio económico logrado como consecuencia de la omisión de la infracción supere la cuantía de la sanción establecida, la misma se elevará hasta la cuantía equivalente al beneficio obtenido.

2.- En la imposición de las sanciones por la Administración Pública se deberá guardar la adecuación entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y la sanción aplicada, considerándose especialmente los siguientes criterios para la graduación de la sanción a aplicar:

a) La existencia de intencionalidad, negligencia o reiteración. Se entiende que existe reiteración cuando en el año anterior a la comisión de la nueva infracción la persona infractora hubiera sido sancionado de manera firme en vía administrativa por la comisión de otra infracción de las tipificadas en este Reglamento.

b) Los perjuicios causados.

c) La reincidencia, por la comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza cuando así haya sido declarado por resolución firme.

Art. 51.-Prescripción de las sanciones

1.- Las sanciones impuestas por infracciones muy graves prescribirán a los cinco años, las graves a los cuatro años y las leves al año.

2.- El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que adquiera firmeza la resolución por la que se impone la sanción.

3.- Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento de la persona interesada, del procedimiento de ejecución, volviendo a transcurrir el plazo si aquél está paralizado durante más de un mes por causa no imputable a la persona infractora.

Art. 52.- Órganos competentes

El órgano competente para iniciar y resolver los procedimientos sancionadores por infracciones leves, graves y muy graves será el Presidente del O.A.L.

DISPOSICIONES FINALES

1ª. El presente Reglamento de régimen interior entrará en vigor una vez sea aprobado definitivamente por el Pleno Municipal y publicado íntegramente en el Boletín Oficial de la Comunidad de Cantabria y haya transcurrido el plazo de quince días previsto en el artículo 65.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril.

MARTES, 14 DE ABRIL DE 2015 - BOC NÚM. 69

2ª. A partir de ese momento, el reglamento se hallará de modo permanente a disposición de los usuarios/as y familiares en la recepción de la Residencia a los efectos de su debido conocimiento. Al producirse un nuevo ingreso, por parte del servicio de atención a la persona usuaria se entregará un ejemplar del reglamento a los referidos efectos, de lo que se dejará constancia expresa."

Castro Urdiales, 30 de marzo de 2015.

El alcalde,
Iván González Barquín.

2015/4861

CVE-2015-4861