REGLAMENTO DE SERVICIO Y REGIMEN INTERIOR DEL CENTRO DE ESTANCIAS DIURNAS "PEDRO HERNANDEZ CABALLERO", MUNICIPIO ALCANTARILLA

Capítulo I

Principios de funcionamiento

Los son establecimientos de atención diurna. Es un recurso socio-sanitario intermedio dirigido a atender las necesidades específicas de las personas mayores. Ofrecen atención especializada mediante la intervención de profesionales con formación adecuada. Elaboran y dirigen un Plan Atención Individualizado (PAI) para cada usuario.

Las personas mayores que acuden a este servicio, continúan residiendo en su domicilio y se desplazan en horario diurno al centro de día mediante sus propios medios, acompañamiento de sus familiares o en el servicio de transporte.

Los pilares principales del centro de día son: el mantenimiento de la autonomía personal, la permanencia del usuario en su entorno habitual y el soporte a la familia.

Artículo 1. Definición, objeto y ámbito

Definición: El centro de estancias diurnas "Pedro Hernández Caballero del municipio de Alcantarilla, situado en la calle Antonio Galindo Caballero nº 4 (esquina con calle Casablanca y calle San Fernando), es un establecimiento público, gestionado de forma directa por el Ayuntamiento de Alcantarilla CIF: P 3000500 C, en el marco de la Ley 3/2021, de 29 de julio, de Servicios Sociales de la Región de Murcia. y de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia.

Objeto: El presente Reglamento tiene por objeto regular el funcionamiento del Centro de Estancias Diurnas, revisando el texto anterior para su adaptación al Convenio de Colaboración entre la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, a través del Instituto Murciano de Acción Social y el Ayuntamiento de Alcantarilla para la prestación del servicio de centro de día para personas mayores dependientes, firmado en 30.12.2020, conforme a lo recogido en la cláusula tercera, sobre régimen de funcionamiento, apartado b,3) reglamento de régimen interior.

Ámbito: El CED está acreditado para su funcionamiento por el Servicio de Acreditación e Inspección de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, con un total de 35 plazas, de las que 33 plazas están concertadas con el IMAS (Instituto Murciano de Acción Social), para personas con grado de dependencia reconocido y 2 plazas son de régimen municipal, para personas que o bien no tienen el grado de dependencia y/o se encuentran en trámite del mismo.

Artículo 2. Objetivos

2.1. General

Favorecer unas condiciones de vida dignas entre las personas mayores, facilitando la continuidad en sus modos de vida y el logro de un mayor nivel de autonomía.

2.2. Específicos

- Atender de forma integral a la persona mayor.
- Recuperar y/o mantener el máximo grado de autonomía personal que permitan sus potencialidades.
- Prevenir situaciones de dependencia mediante intervenciones rehabilitadoras y terapéuticas.
- Ofrecer un espacio adecuado donde pueda desarrollar relaciones y actividades sociales gratificantes.
- Evitar institucionalizaciones innecesarias y no deseadas.
- Facilitar la permanencia de las personas mayores en su entorno habitual.
- Mejorar o mantener el nivel de salud de los usuarios a través del control y seguimiento de sus enfermedades y deterioros.
- Facilitar la realización de las actividades básicas de su vida cotidiana, ofreciéndoles las ayudas necesarias.
- Ofrecer un apoyo social, asistencial y rehabilitador a las familias que realizan el esfuerzo de mantener en su medio a las personas mayores.
- Intervenir en posibles conflictos que se producen en el entorno familiar al intentar compaginar la permanencia del mayor en el domicilio con el actual estilo de vida, previniendo situaciones de riesgo para el mayor.
- Generar las habilidades necesarias en las familias, para la realización de las tareas de cuidado.

Artículo 3. Principios organizativos y de funcionamiento

La organización y el funcionamiento del CED garantizarán el respeto a los derechos fundamentales y se ajustará a las disposiciones legales vigentes que regulan este tipo de centros. Asimismo, se ajusta a los siguientes principios:

+ Atención a las necesidades básicas de los usuarios favoreciendo el máximo nivel de autonomía personal.

+ Respeto a la individualidad, intimidad y trato personalizado.

+ Promoción de la participación y representación de los usuarios en la vida diaria del CED.

+ 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.

Capítulo II

De los Servicios del Centro

Artículo 4. Servicios Básicos del Centro de Estancias Diurnas

Al ingreso de cada usuario se llevará a cabo una valoración geriátrica integral para elaborar un Plan de Atención Individual (PAI), donde se establecerán todas aquellas actuaciones dirigidas a mantener y mejorar su autonomía personal, potenciando su integración social en el centro. Así como las actuaciones con la familia para una adecuada atención a la persona mayor.

A los usuarios se les prestará el apoyo que precisen para realizar las actividades de la vida diaria en el centro y para el mantenimiento de su aseo personal. Para ello dispone de:

La atención sanitaria de los usuarios será la que reciban a través del Sistema de Salud al que se encuentren acogidos. Las actuaciones del centro de día en este ámbito se concretan en:

- Elaboración y desarrollo de programas preventivos de salud.

- Seguimiento del tratamiento médico prescrito por el personal facultativo del usuario, así como la administración de la medicación, control de parámetros vitales, etc.
- Coordinación continúa con los sistemas sanitarios para una adecuada atención.

El traslado y acompañamiento a centros sanitarios, correrán a cargo de los familiares y/o cuidadores de los usuarios.

El Servicio de Higiene Personal incide en los hábitos higiénicos de la persona mayor como forma de auto-percepción saludable. Las actuaciones que lleva a cabo el personal de atención directa en las salas de aseo personal son:

- Programa de baño (previa valoración técnica) lavado de manos, higiene bucodental, uso adecuado de vestimenta, etc., orientando como realizar el aseo, qué productos usar y de qué forma efectuar estas actividades.

El Servicio de Podología Llevado a cabo por el podólogo, consta básicamente de quiropedia general, la cual consta de: corte de uñas, deslaminación de durezas y callos. Este servicio también realizará la inspección de los pies de los usuarios para en caso necesario derivar al profesional competente. Conforme al reglamento del servicio se establece que los usuarios del CED, quedan exentos de dicha tasa.

Gimnasia de Mantenimiento, Fisioterapia y Gerontogimnasia, es un programa que, por medio de la actividad física controlada, pretende atenuar/retrasar el deterioro funcional que se va produciendo con la edad, proporcionando a los usuarios del Centro de Estancias Diurnas cambios favorables en el estado emocional y de relación, aumentando con ello sus niveles de autonomía e independencia personal.

Este servicio será programado, dirigido y controlado por el fisioterapeuta, que diseñará la actividad terapéutica en función del estado físico, el estado mental y la colaboración del usuario/a, siendo siempre ejercicios adaptados, personalizados, progresivos, realizando sesiones cortas en función de las condiciones generales del usuario.

Atención Psicológica y Psicogeriatría, pretende favorecer el ajuste y adaptación del usuario al centro a su ingreso, para lo que se realizará una evaluación de su nivel de funcionamiento afectivo y cognitivo. Entre las actuaciones a desarrollar se encontrarían:

- La estimulación intelectual y social para frenar el posible deterioro cognitivo, que se produce como consecuencia de la edad.
- El tratamiento de estados depresivos y ansiosos.
- El aprendizaje de habilidades de negociación y conflicto ante problemas que se plantean en el centro o en el domicilio.
- La creación de un buen clima de relación entre los usuarios
- Asesoramiento familiar sobre cómo actuar ante comportamientos difíciles de la persona mayor, etc.

Atención Social Atiende las necesidades de los mayores y de su familia, a través del tratamiento individual, familiar y de grupo. Entre los programas sociales que se desarrollan en el centro:

- Programas de apoyo al ingreso y adaptación del usuario a la vida del centro, trabajando las posibles resistencias con el usuario y/o familia.
- Información, orientación y/o tramitación de ayudas y/o prestaciones sociales.
- Actuar como puente de información entre la familia y el centro.
- Programa de apoyo y orientación a familiares.
- Programas de participación comunitaria promoviendo las actuaciones del voluntariado y la utilización de dispositivos complementarios al centro.
- Programas de inserción social orientados a mantener o favorecer la integración del usuario en su medio habitual.

Terapia Ocupacional. Este servicio pretende atenuar, en la medida de lo posible, el deterioro psicofísico que se va produciendo con el paso de los años en las personas mayores y, con ello mejorar y/ o mantener la independencia funcional y autonomía para las AVD o compensar déficit mediante el uso de ayudas técnicas y adaptaciones. Algunos de los programas que se desarrollan son:

- Programa de desarrollo de autonomía personal (entrenamiento en el manejo de ayudas técnicas y adaptaciones).
- Programa de Terapia Funcional.
- Programa de Psicomotricidad.
- Programa de Terapia Cognitiva y Psicoestimulación.

- Programa de Ocio y Tiempo Libre.

Servicios de Manutención. El servicio de manutención incluye tres comidas (desayuno, comida y merienda). Los menús deberán ser visados por personal cualificado, garantizando el aporte calórico y dietético. Se atenderá que los menús sean variados, estableciéndose menús de verano e invierno.

Además del menú ordinario, se servirán otros de régimen específico a los usuarios que, por sus circunstancias personales y patologías, así lo precisen.

Las comidas y platos cocinados, ya sean con servicio propio o contratado, llegarán a temperatura adecuada a sus destinatarios/as. Asimismo, deberá existir una cadena de frío para conservar y guardar los alimentos.

De los menús se informará a los usuarios, familiares y/o cuidadores, debiendo estar expuestos en el tablón informativo del centro los menús mensuales con indicación de su aporte calórico y dietético.

Cualquier cambio de menús deberá ser puesto en conocimiento de los usuarios y/o familiares.

Se deberá prestar la ayuda personal necesaria a los usuarios que no puedan comer por sí mismos, utilizando en su caso los medios técnicos precisos.

No se aceptarán alimentos que no sean los servidos por el servicio de catering.

Servicio de Transporte adaptado

Este servicio comprende la recogida y traslado de los usuarios que lo precisen en vehículo adaptado, desde el lugar establecido como parada hasta el Centro de Día y vuelta desde éste a la parada establecida.

Para las plazas de dependencia se garantiza este servicio para todos los usuarios que lo soliciten, organizando el número de rutas, itinerarios, paradas y horarios que se adecuen a las necesidades de cada momento. Para las plazas municipales el servicio será valorado por el Equipo Técnico, atendiendo a las situaciones de necesidad.

Las rutas están sujetas a modificaciones, en función de la dinámica del centro. La duración de la ruta no será superior a 45 minutos.

El servicio de transporte no incluye los desplazamientos entre el domicilio del usuario y la parada que se establezca. Si el usuario precisa ayuda para realizar dichos desplazamientos, el cuidador deberá garantizar el acompañamiento al

mayor, comunicando al responsable del CED los datos del acompañante (nombre, teléfono de contacto y domicilio).

Si al efectuar la parada de regreso, la persona responsable del cuidado del usuario no acude a recogerlo, este volverá al centro donde tendrán que venir a recogerlo.

Capítulo III

De las condiciones de admisión y bajas

Artículo 5. Solicitud, documentación y requisitos

El CED está acreditado para su funcionamiento por el Servicio de Acreditación e Inspección de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en un total de 35 plazas, de las que 33 plazas están concertadas con el IMAS (Instituto Murciano de Acción Social), para personas valoradas con grado de dependencia y 2 plazas son de régimen municipal, para personas que o bien no tienen el grado de dependencia y/o se encuentran en tramite del mismo.

Por lo tanto existen dos modalidades de acceso al Centro de Estancias Diurnas, a través de la ley de dependencia y a nivel municipal, pudiéndose tramitar ambas en el Centro de Servicios Sociales a través del profesional de referencia o en la sede electrónica . Las dos modalidades de acceso garantizan los mismos servicios.

5.1. Solicitud a través del Sistema de Atención a la Dependencia de las 33 plazas

El acceso a estas plazas, viene determinada por el IMAS, usuarios que previamente tienen reconocido el grado de dependencia y han solicitado el Servicio de Centro de Día.

En estos casos el derecho a la prestación del Servicio del Centro de Día se otorgará, suspenderá o extinguirá, mediante la oportuna Resolución del IMAS como órgano competente para el reconocimiento del derecho a las prestaciones de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

El IMAS, a través de la Dirección General de Personas Mayores notificará a los titulares del derecho reconocido al servicio, las condiciones de acceso y permanencia en el mismo.

El Ayuntamiento o en su caso, la dirección del centro deberá comunicar, en el plazo máximo de tres días, a la Dirección General de Personas Mayores, las altas, bajas y

cualquier incidencia que se produzca, según modelos establecidos por dicha Dirección General. Para ello, el IMAS facilita a la Entidad la aplicación informática necesaria para la expedición de los documentos justificantes del servicio prestado.

En caso de baja voluntaria o renuncia a la incorporación se adjuntará documento expreso firmado por el interesado o representante legal, en su caso.

5.2. Solicitud a través del Ayuntamiento de las 2 plazas municipales

Para el acceso a las plazas municipales el procedimiento técnico administrativo será el siguiente:

1. El solicitante, familiar o representante legal, presenta la solicitud (disponible en la sede electrónica) en el Registro General del Ayuntamiento o a través de los servicios telemáticos dispuestos al efecto. Acompañando a la misma de la documentación siguiente:

    + Certificado de empadronamiento, que acredite la residencia en el domicilio en los dos años anteriores a la solicitud, salvo situaciones excepcionales. Dado que se puede efectuar la consulta telemáticamente por el personal que tramita no será necesario la presentación del mismo pero sí la consulta a efectos de acreditación e informe.

    + DNI compulsado del usuario/a y del familiar, persona responsable o representante legal.

    + Tarjeta sanitaria de la Seguridad Social o en su caso, de la Mutualidad o compañía privada.

    + Informe médico conforme a modelo, emitido antes de los tres últimos meses en el que se haga constar: enfermedades activas, alergias y contraindicaciones, medicación prescrita, régimen dietético y atención sanitaria o de enfermería que necesite.

    + Certificado acreditativo de los ingresos de la unidad familiar (certificado de las pensiones, declaración de la renta, declaración jurada de los ingresos, certificado de bienes), para el cálculo de la capacidad económica.

    + Documento SEPA de domiciliación bancaria, especificando el IBAN.

5.3- Requisitos

Tener cumplidos los 60 años. Excepcionalmente, serán admitidas personas menores a esta edad, previa valoración del Centro de Servicios Sociales conjuntamente con el equipo técnico del CED cuando el correspondiente informe médico y social manifieste que la situación socio-sanitaria de estas personas permita su ingreso en el Centro.

Estar empadronado en el municipio de Alcantarilla y con residencia habitual en el mismo.

Tener reducida la autonomía para las actividades de la vida diaria y/o carencias en su situación socio-familiar.

No padecer enfermedad mental o trastornos de conducta que puedan alterar gravemente la convivencia.

Iniciar el trámite para el reconocimiento de la situación de dependencia, en caso de no tenerlo iniciado previamente.

Artículo 6. Trámite

Para el acceso a las plazas municipales el procedimiento técnico administrativo será el siguiente:

1. El expediente electrónico se comparte con el trabajador Social de referencia, quien instruirá el expediente y lo conformará con la documentación necesaria, recogerá la información a través de entrevistas y visita domiciliaria (conjuntamente con la Trabajadora Social del CED) para emitir el diagnóstico e Informe Social, realizando propuesta a la Comisión de Valoración.
2. La Comisión de Valoración estará formada por el trabajador social de UTS y/o de referencia y el Equipo Técnico del CED, quienes valorarán conforme al baremo del Servicio de Centro de Estancias Diurnas municipal, la puntuación obtenida en base al cumplimiento de los requisitos establecidos, generando el Dictamen Técnico de Comisión.
3. Se emitirá la correspondiente resolución, por parte del/a Concejal/a del área que corresponda y, se realizará la correspondiente notificación al usuario, pudiendo pasar a ser alta o lista de espera.
4. En caso de pasar a la lista de espera, (solicitudes municipales) se configurará la misma según los siguientes criterios: puntuación obtenida en el baremo y fecha de entrada de la solicitud. Y en caso de coincidencia de

puntuación y fecha, prevalecerá la valoración global de la situación por parte del equipo técnico.

La lista de espera será revisable, con carácter permanente, accediendo al alta el primero de la misma, con mayor puntuación, conforme se vayan produciendo bajas definitivas en el CED, con carácter ordinario. Y con carácter extraordinario, una vez al año.

Artículo 7. Admisión e Ingreso

El CED se reserva el derecho a admitir personas con problemas continuados de conducta y/o trastornos mentales que puedan alterar gravemente la convivencia.

No serán admitidas aquellas personas que precisen atención continuada en centro hospitalario ni las que hayan sido sancionadas con expulsión de una de las plazas integradas en la red de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Tras la resolución de alta, el usuario contará con siete días hábiles para efectuar el ingreso, este se podrá posponer por motivos justificados del usuario y/o cuidador principal, que deberá estar debidamente acreditado.

En caso de alta, se formalizará el preingreso y se concretará la fecha y hora prevista para realizar el ingreso efectivo, informando a los cuidadores principales y usuarios/as los protocolos del ingreso y del proceso de adaptación.

En el momento del ingreso se procederá a firmar el compromiso de admisión del usuario/a en el CED, debiendo aportar: enseres para la higiene bucodental, cambio de ropa perfectamente marcada, 2 fotografías recientes tamaño carnet, sentencia de incapacitación si tuviera, documentación original para su comprobación, DNI, tarjeta sanitaria, Nº de cuenta para la domiciliación del copago, certificado de pensiones actualizado, teléfonos, emails y direcciones de familiares, así como informes médicos, analítica y receta electrónica actualizada.

El usuario del CED adquiere el compromiso de asistir al mismo, en el horario y días establecidos al efecto, por sus propios medios y/o a través del servicio de transporte.

En el caso de las plazas concertadas, la dirección realizará diligencia notificando el día que se ha incorporado el usuario/a al CED, y la enviará al IMAS a través del programa dispuesto en el concierto (ICC). La persona será dada de alta en el Libro de Registro y en el programa informático correspondiente.

En el caso de plazas municipales la dirección realizará comisión de alta, la persona será dada de alta en el libro de registro.

Se facilitará documento SEPA de domiciliación bancaria, al área de recaudación.

En el momento del ingreso, se realizarán las correspondientes valoraciones psíquicas, físicas y sociales por los miembros del equipo técnico para poder conformar su Programa Individualizado de Atención.

Los usuarios dispondrán en el CED de un cambio completo de ropa y todos aquellos enseres indicados en el preingreso, con ello nos referimos a todo lo necesario para cubrir una necesidad inmediata y puntual. Dichos enseres serán adecuados a la estación correspondiente, deberán estar ubicados en las taquillas del CED, preparadas al efecto, debidamente marcada con nombre y/o iniciales para poder identificar las prendas.

Artículo 8. Ausencias Temporales

Se consideran *ausencias justificadas* las siguientes:

- Enfermedad del usuario, debidamente acreditada por el facultativo.
- Asistencia a consulta médica.
- Enfermedad del cuidador que impida la adecuada preparación del usuario para su asistencia al centro.
- Vacaciones que deberán ser comunicadas con antelación y que no podrán exceder de 60 días al año.
- Cualquier otra circunstancia justificada que pueda alterar de forma importante la dinámica habitual del usuario o su familia.

Los usuarios adquieren el compromiso de comunicar al centro sus ausencias de la siguiente manera:

Cuando la ausencia se deba a motivos de salud del usuario o de la persona responsable que se ocupe de él, la notificación podrá realizarse de forma verbal, siempre que su duración se presuma de 1 ó 2 días. Si es superior se notificará por escrito.

Cuando la ausencia se refiera al disfrute de un período de vacaciones, deberá solicitarse mediante escrito a la dirección del centro, con una antelación de al menos 48 horas.

Las ausencias temporales no eximen de la obligación de la cuota mensual en concepto de co-pago del CED, tanto de las plazas municipales como de las concertadas con el IMAS.

Artículo 9. Causas de baja.

Se perderá la condición de usuario del centro de Estancias Diurnas cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:

- ⇨ Renuncia voluntaria, formalizada ante la Dirección.
- ⇨ Por fallecimiento.
- ⇨ Por incompatibilidad con otros recurso o prestación.
- ⇨ Por traslado a otro centro.
- ⇨ Por ausencia prolongada de más de treinta días consecutivos o por la ausencia injustificada al CED, durante más de cuarenta y cinco días anuales no consecutivos.
- ⇨ Por deterioro en el estado físico-psíquico que suponga una variación importante de las circunstancias que motivaron el ingreso.
- ⇨ Por realización de 3 faltas muy graves.
- ⇨ Por impago de la mensualidad durante dos meses consecutivos, o de cuatro meses a lo largo de un año, del servicio de manutención, en el caso de las plazas municipales.
- ⇨ Por impago de la cuota mensual en concepto de co-pago del CED.

Cuando el CED considere la posibilidad de rescindir el contrato por alguna de las causas anteriormente expuestas, se informará por escrito al usuario/a y/o representante legal de la causa que motiva la decisión, disponiendo éste de un plazo no superior a 15 días para presentar cuantas alegaciones considere oportunas.

En el caso de usuarios, que ocupen plaza a través del Convenio IMAS, se informará por escrito a la Dirección General de Personas Mayores.

En caso de baja por impago de la cuota, no se podrá solicitar de nuevo la incorporación al Servicio hasta que no se haya satisfecho el importe de la deuda contraída, incluidos recargos e intereses de demora.

Capítulo IV

Ayuntamiento de Alcantarilla

Normas Generales de funcionamiento

Artículo 10. Funcionamiento

El régimen de funcionamiento del centro se ajustará a la normativa reguladora, tanto municipal, regional como estatal.

El régimen de estancia de los usuarios se establecerá con criterios de respeto a su dignidad personal y libertad, que sólo podrán ser condicionadas por razones de tipo sanitario, de higiene, seguridad, convivencia y del adecuado funcionamiento de los servicios. En ningún caso podrá existir discriminación alguna entre los usuarios.

10.1. Horario

El Centro de Día permanecerá abierto de lunes a viernes en días laborables de acuerdo al calendario laboral establecido para cada ejercicio. El horario es de 8:00 a 19:00 h, siendo el horario de los servicios que prestan de 9'00 a 17:00 h.

10.2. Protocolos y Registros

Para el adecuado desarrollo de su actividad, el Centro contará con:

Fichero socio sanitario/Expediente personal

De cada usuario deberá existir un expediente personal en el que constará: la información social, médica, el PAI, informes técnicos, tratamientos prescritos e informes de seguimiento y evaluación, así como el registro de las incidencias durante su estancia en el Centro:

- Información Sanitaria: Historia clínica/Informe médico/Prescripción médico-farmacéutica. Escalas de valoración del estado cognitivo y emocional.
- Social: Historia socio-familiar, judicial y económica/ Persona de contacto (familiar y/o cuidador responsable de la persona usuaria).
- Rehabilitadora: Escalas de valoración de autonomía/seguimiento y valoración / revisiones.

Protocolos y registros

El Centro dispondrá al menos de los siguientes:

- Protocolo de pre-ingreso, acogida, adaptación y de baja.
- Registro de incontinencia.

- Registro de usuarios con úlceras por presión con indicación de causa originaria, tratamiento, fecha de aparición y evolución, fecha de curación.
- Registro de caídas de usuarios, con indicación al menos, de las circunstancias, motivo, lugar, fecha y hora de cada incidente.
- Registro de usuarios que requieren medidas de contención mecánica, con indicación del tipo de medida, alcance, duración, pauta de movilización, con la correspondiente prescripción médica y autorización del familiar.
- Registro de administración de medicación.
- Registro de quejas y reclamaciones de usuarios y/o familiares, especificando, apellidos y nombre del reclamante, usuario o familiar, motivo, fecha.

Hojas de reclamaciones

Sin perjuicio de lo establecido en el Título II del Decreto 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia, existirán Hojas de Reclamaciones en modelo normalizado, así como Buzón de Quejas y Sugerencias a disposición de las personas usuarias y/o sus representantes.

De ellas se enviará copia al Servicio de Acreditación e Inspección de la Consejería responsable en materia de Servicios Sociales, de acuerdo con lo recogido en el artículo 40 del Decreto núm. 3/2015, de 23 de enero, por el que se regula la autorización, la acreditación, el registro y la inspección de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y se establece la tipología básica de los mismos. Se enviará otra copia a la Dirección General de Personas Mayores del IMAS.

El centro deberá exhibir de modo permanente un cartel en el que figure la siguiente leyenda "Existen hojas de reclamaciones a disposición del usuario". Este cartel estará situado en la zona de mayor concurrencia de las personas usuarias y/o sus representantes legales, debiendo estar elaborado con letra legible y de un tamaño que permita su perfecta visibilidad.

Libro de registro

Existirá asimismo un Libro-Registro de Usuarios, ajustándose a lo dispuesto en el Decreto 69/2005, de 3 de junio.

Tablón de anuncios

El Centro deberá disponer de un tablón de anuncios en un espacio de especial concurrencia de usuarios, en el que deberán quedar expuestos como mínimo:

- Copia de la inscripción del establecimiento en el Registro de Centros y Servicios de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Organización horaria de los servicios generales que se prestan.
- Reglamento de Régimen Interior
- Tarifa de precios de aquellos servicios no incluidos en el presente convenio que así lo requieran.
- Organigrama del Servicio del Centro de Día y nombre de los responsables.
- Programa de actividades.
- Menús verano/invierno
- Horario de atención a familiares

10.3. Servicios

a) Los Servicios de Atención Psicológica, Atención Social, Fisioterapia y Enfermería se prestarán diariamente.

b) El Servicio de Terapia Ocupacional se presta de lunes a viernes en horario de mañana y tarde.

c) El Servicio de Atención directa con usuarios se realiza ininterrumpidamente por las auxiliares de geriatría durante el horario que permanece abierto el centro.

d) El Servicio de Podología se prestará dos veces al mes, o a petición de la dirección del centro, cuando es necesario en horario de mañana.

e) El Servicio de transporte se presta diariamente, estableciéndose varias rutas en función de las diferentes direcciones de los usuarios/as.

f) El Servicio de manutención se presta todos los días.

g) El resto de programas y actividades del centro, se ajustan a la programación anual del centro.

10.4. Visitas

Se trata de un establecimiento cerrado, al que el usuario acude durante unas horas al día, manteniéndose en su entorno habitual el resto del tiempo, por lo que no procedería visita alguna.

No obstante, (en los casos en los que existan problemas relacionales en la familia u otras circunstancias), las visitas que sean ineludibles deberán realizarse en horario de 12.30 h a 13.00 h. Debiendo respetar, en cualquier caso, los horarios de actividades, aseo personal, comidas y descanso. Se dirigirán a recepción, para que se avise a los profesionales y al usuario, a fin de mantener el adecuado orden y privacidad del resto de usuarios. En todo caso, se efectuarán en los espacios comunes del CED, debiendo quedar reflejado en registro correspondiente situado en la recepción del centro la presencia y salida de las visitas.

Capítulo V

Normas de convivencia

Artículo 11. Convivencia

Los usuarios deben observar las normas de convivencia, respeto mutuo, seguridad e higiene en todas las dependencias del CED y en las actividades que se desarrollen.

Deben evitarse las actividades que puedan ocasionar malestar a los demás usuarios. A tal efecto, han de respetarse las normas de uso de las diversas dependencias, establecidas en el presente Reglamento o por la Dirección del CED.

Artículo 12. Uso de los espacios

Las diversas dependencias del CED se destinan a fines y actividades concretas. Se evitará realizar fuera de los lugares adecuados actividades que no correspondan.

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

No se permiten la estancia de animales domésticos en las dependencias interiores del CED, salvo que por razones excepcionales se autoricen por la Dirección.

No se permite la colocación de elementos decorativos en las paredes, salvo aquellos que determine la Dirección del Centro.

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

Artículo 13. Personal

El personal del CED merece un trato correcto. Deben seguirse sus indicaciones. Las quejas sobre el personal serán directamente dirigidas a la Dirección mediante las correspondientes Hojas de Reclamaciones.

El personal del CED no podrá recibir de los usuarios compensación económica o regalos, por el desempeño de su trabajo.

Artículo 14. Quejas, Reclamaciones y Sugerencias

Los usuarios que deseen presentar quejas o reclamaciones sobre cualquier aspecto del funcionamiento o de los servicios del CED, lo podrán hacer llegar a los responsables correspondientes a través de las Hojas de Reclamaciones que tendrán a su disposición en la Dirección del CED.

En cualquier caso también podrán presentar reclamaciones ante el Servicio de Inspección de la Consejería Competente en cada momento, así como el Servicio y Acreditación de Centros de Servicios Sociales.

Podrán realizar cualquier tipo de sugerencias que tienda a la mejora de la calidad de vida en el CED por medio de los buzones colocados en la Administración.

Artículo 15. Limpieza e higiene

El personal del CED se encarga de efectuar la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones del CED.

No se podrá traer al CED alimentos o cualquier otro elemento que incida negativamente en la higiene o limpieza.

Artículo 16. Seguridad

Siendo esencial mantener las adecuadas condiciones de seguridad en todo el CED, los usuarios se abstendrán, por los riesgos que implica, de fumar y de utilizar aparatos que supongan riesgo de incendio.

No se podrá guardar en las taquillas ningún tipo de medicamento, sustancias tóxicas o inflamables.

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

Artículo 17. Comedor

El horario de las comidas se reflejará en el tablón de anuncios del CED. Este

horario debe cumplirse puntualmente, para evitar trastornos en el servicio y sólo puede alterarse por prescripción facultativa para los usuarios que lo necesiten.

Los Menús se servirán teniendo en cuenta la prescripción médica.

No está permitido sacar del comedor comida ni utensilios como platos, vasos o cubiertos.

Artículo 18. Otras zonas comunes

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.

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

No están permitidos los juegos de azar con resultados lucrativos.

Las personas autorizadas se encargarán de la manipulación de aparatos de televisión, música, videos, etc., de las zonas comunes.

Artículo 19. Atención Sanitaria

La asistencia sanitaria y farmacológica que se presta en el CED es complementaria de la atención pública o privada que pudiera corresponderle al usuario/a. Por tanto, esto no impide que el usuario mantenga la obligatoria relación con el médico de cabecera que le corresponda, siendo rigurosamente cumplidos los diagnósticos y prescripciones que determine.

Los usuarios y familiares podrán solicitar consulta al personal sanitario siempre que lo estimen necesario, de acuerdo a las normas u horarios que se fijen por parte de la Dirección.

Los fármacos los aportarán los familiares y mientras el usuario permanezca en el CED, el control, administración, seguimiento y conservación de los medicamentos prescritos por el médico que haya atendido al usuario/a será competencia y responsabilidad exclusiva del personal cualificado del CED. Fuera del CED, no se asume esta responsabilidad.

Capítulo VI

Deberes y Derechos de los usuarios del CED

Artículo 20. Derechos

Todo usuario en el CED, tiene derecho a:

- Recibir información general con relación a los aspectos que le afecten, y a ser informado, por parte de la Dirección de! Centro de las medidas de Seguridad y Plan de evacuación y emergencia.
- No ser discriminado por razón de sexo, raza, ideología política, religiosa, filosófica, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal, de salud o social.
- La privacidad, mediante el secreto profesional, de todos aquellos documentos y datos propios que constituyen el expediente socio-sanitario, asistencial y administrativo.
- Ser tratado por parte de todo el personal del Centro con respeto y consideración.
- Favorecer la relación con su entorno familiar y social. Mantener y/o mejorar un clima afectivo dentro y fuera del centro.
- Ser tenida en cuenta su situación personal y familiar.
- Derecho a la participación en la dinámica del Centro.
- A conocer en todo momento el precio de los servicios que recibe y a que le sean comunicados con la suficiente antelación sus modificaciones.
- Presentar quejas y reclamaciones a la inspección de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de Murcia (Consejería Competente en cada momento, así como el Servicio y Acreditación de Centros de Servicios Sociales).
- Presentar sugerencias o reclamaciones al CED sobre el funcionamiento del Centro y que éstas sean estudiadas y contestadas.
- A poner en conocimiento de los órganos de Dirección del Centro y Coordinación de Personas mayores y Dependencia de Servicios Sociales, las anomalías que se observen dentro del centro.
- Derecho a la libertad y a no ser sometido a ningún tipo de inmovilización o restricción física o farmacológica, sin prescripción médica y supervisión constante (según protocolo existente en el CED).

Artículo 21. Deberes y obligaciones

El usuario del CED y la persona responsable quedan obligados a facilitar la realización de los servicios del CED, y en especial a:

- Respetar y facilitar la convivencia.
- Respetar las convicciones políticas, morales y religiosas del resto de los usuarios, así como del personal que presta servicios.
- Respetar el buen uso de las instalaciones y medios del centro. Serán por cuenta y cargo del usuario los daños y desperfectos causados, tanto a las instalaciones como a los demás usuarios.
- Aportar en el CED, al equipo sanitario la documentación exigida y los nuevos informes médicos que vayan obteniendo tras revisiones en el Sistema Murciano de Salud (SMS).
- Comunicar por escrito, puntualmente al equipo sanitario cualquier cambio o modificación en el tratamiento médico o farmacológico prescrito por el facultativo.
- Informar cualquier cambio que se produzca en su situación sociofamiliar.
- Todo usuario que por prescripción facultativa deba mantener un régimen alimenticio determinado, estará obligado a su cumplimiento.
- Será causa de rescisión del contrato de admisión imputables al usuario los siguientes:
    - Impago del concepto de COPAGO.
    - Impago de los servicios de manutención, en el caso de las plazas municipales.
    - No respetar las normas de convivencia y del Centro de Día.
    - Dificultar la buena marcha del centro.
- Cumplir lo dispuesto en el presente Reglamento de Régimen Interno, y en los términos que se reflejan en el contrato.
- Abonar mensualmente la cuota mensual del CED, conforme a la capacidad económica del usuario. La obligación del pago nace desde que se formaliza el ingreso en el CED, liquidándose mensualmente, por medio de domiciliación bancaria, a mes vencido.
- Abonar mensualmente el precio correspondiente del servicio de manutención

en el caso de las plazas municipales. La obligación del pago nace desde que se inicie la prestación del servicio, si bien el pago del mismo deberá realizarse a mes vencido, dentro del plazo comprendido entre los días 1 al 5 de cada mes, la cantidad establecida para el servicio de desayuno, comida y merienda conforme a lo que establece la Ordenanza Municipal al respecto. El pago se realizará mediante domiciliación bancaria, al servicio concesionario:

- Las cuotas tendrán carácter mensual
- Las bajas deberán ser solicitadas por escrito y surtirán efecto al finalizar el mes correspondiente a su solicitud.
- La no asistencia del usuario al Centro de Estancias Diurnas no supondrá por sí sola la baja, cuando se trate de vacaciones, ingresos hospitalarios, previamente avisadas por escrito y no superando los 30 días consecutivos y/o más de cuarenta y cinco días anuales no consecutivos, en ambos casos, el usuario quedará eximido de la obligación del pago de los servicios de manutención, pero no de la mensualidad de COPAGO.
- La no asistencia del usuario al Centro de Estancias Diurnas, un día de manera puntual por motivos justificados no supondrá el cobro de la tasa del servicio de comedor de dicho día siempre que se informe de la ausencia a primera hora de la mañana, de 9:00 a 10:00 horas.
- Las deudas por impago de la cuota mensual del centro se exigirán por el procedimiento administrativo de apremio.
- Las cantidades que deban abonar los usuarios serán aprobados y modificados por el Pleno de la Corporación del Ayuntamiento de Alcantarilla.

Capítulo VII

De los órganos de participación y representación

Artículo 22. Órganos de participación y representación

Los órganos de participación y representación del CED son la Asamblea General y el Consejo de usuarios.

Artículo 23. Asamblea General

Constituye el órgano de participación del que forman parte: los usuarios del CED, los representantes de aquellos que estén incapacitados y un representante de los trabajadores. Sus funciones básicas serán:

a) Servir de cauce ante la Dirección, de las propuestas de los usuarios y hacer llegar a los mismos los acuerdos adoptados.

b) Promover cuantas iniciativas y actividades ayuden al logro de los fines del Centro, particularmente las que fomenten la convivencia e inserción social de los usuarios.

c) La elección de los miembros del Consejo de usuarios.

d) Conocer y aprobar, en su caso, el informe anual de gestión del Consejo de usuarios.

La Asamblea se reunirá, en sesión ordinaria, una vez al año y en sesión extraordinaria en los siguientes supuestos:

a) Por acuerdo del Consejo de usuarios.

b) A petición del Director del Centro.

c) A petición del 20% de los miembros de la Asamblea General.

Para el desarrollo de sus funciones, la Asamblea General podrá redactar su propio reglamento de funcionamiento democrático y participativo.

Artículo 24. Consejo de usuarios

El Consejo de usuarios constituye el órgano de representación del que forman parte los usuarios a tal fin elegidos, y se estructura en: Presidente, Vicepresidente, Secretario y dos vocales.

Sus funciones básicas son:

a) Confeccionar y proponer programas anuales de actividades, de acuerdo a los criterios formulados por la Asamblea General, y colaborar en su desarrollo.

b) Conocer y divulgar entre los usuarios el reglamento de régimen interno.

c) Convocar en los plazos reglamentarios las elecciones al Consejo de usuarios.

d) Elaborar el informe anual de gestión y someterlo a la aprobación de la Asamblea General.

e) Todas aquellas que se le atribuyan.

El Consejo de usuarios será elegido por un periodo de dos años, por mayoría absoluta de los votos emitidos en la primera votación o relativa de los emitidos en la segunda votación, que se realizará veinticuatro horas después.

El Consejo de usuarios estará compuesto por: 1 representante de los usuarios, 1 representante de los familiares de los usuarios, 1 representante de la entidad pública.

El mandato del Consejo expirará automáticamente, bien con la constitución del nuevo Consejo, o bien cuando el número de miembros quedase reducido a menos de la mitad, en cuyo caso la Dirección del CED procederá a convocar elecciones. La constitución del nuevo Consejo se producirá al día siguiente de su elección.

Capítulo VIII

Infracciones y Sanciones

Artículo 25. Faltas

Las faltas sujetas a sanción, cometidas por los usuarios del CED durante su estancia en el CED podrán ser **leves, graves o muy graves.**

1. Se consideran **faltas leves:**
   - Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo creando situaciones de malestar.
   - Utilizar inadecuadamente las instalaciones y medios del CED o perturbar las actividades de la misma.
   - Promover y participar en altercados, riñas o peleas de cualquier tipo.
   - Fumar.
2. Se consideran **faltas graves**:
   - La reincidencia en las faltas leves, desde la tercera cometida.
   - Faltar gravemente a la consideración debida al personal del CED, demás usuarios o visitantes.
   - La sustracción de bienes o cualquier clase de objetos propiedad del CED, del personal o de cualquier usuario.
   - Falsear u ocultar datos en relación con el disfrute de cualquier prestación o servicios.

- Impago de los conceptos de copago y servicios de manutención.

3. Se consideran **faltas muy graves**:

- La reiteración de las faltas graves, desde la tercera cometida.
- La agresión física/ y o verbal o los malos tratos graves hacia el personal del CED, demás usuarios o visitantes.
- Ocasionar perjuicios o daños graves en los bienes o en la convivencia del centro.

Artículo 26. Sanciones

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

1. **Faltas leves**
   - Amonestación verbal privada o escrita.
2. **Faltas graves:**
   - Inhabilitación para formar parte de cualquier órgano de representación de los usuarios o para participar en asambleas o actos públicos, por período no superior a un año.
   - Expulsión temporal del CED por un periodo inferior al mes.
3. **Faltas muy graves:**
   - Inhabilitación para formar parte de cualquier órgano de representación de los usuarios o para participar en asambleas o actos públicos, por período de uno a cinco años.
   - Expulsión temporal del CED por un período de uno a seis meses.
   - Expulsión definitiva.

Artículo 27. Criterios

Calificadas las infracciones, las sanciones se graduarán en atención al grado de intencionalidad o negligencia; al estado de salud (siempre acreditado por Informe de un facultativo), a las circunstancias personales, tales como edad, formación o actitud hacía la convivencia; a la gravedad o trascendencia de los hechos; a las muestras de arrepentimiento y consiguiente reparación de los daños

de toda índole que haya podido producir.

Artículo 28. Comunicación

Todas las infracciones así como las sanciones que se pudieran derivar, se comunicarán por escrito a los usuarios y/o representante legal para que en plazo no superior a 15 días pueda presentar la correspondiente alegación.

Artículo 29. Consideraciones para la readmisión

Tras la suspensión de la plaza motivada por las faltas sancionadas, ya sean graves o muy graves, su reingreso vendrá determinado por el índice de ocupación efectiva que en cada momento presente el centro.

Será competencia de la Concejalía de Bienestar Social correspondiente en cada momento y del Área de Personas Mayores y Dependencia, previo informe de la Dirección del Centro, la ejecución de las sanciones anteriormente citadas.

Se extinguirá la responsabilidad del usuario, por el cumplimiento de la sanción, muerte o prescripción de la falta o sanción. Las faltas leves prescribirán a los dos meses, las graves a los seis meses y las muy graves al año. El plazo de prescripción comenzará a contarse desde el día en que se cometió la falta.

Capítulo IX

Modificación del Reglamento Interno

Artículo 30. Modificación

Cualquier modificación del presente Reglamento de Régimen Interno dará lugar a un nuevo Reglamento, por lo que éste, tendrá que someterse a su autorización y aprobación por parte de la unidad administrativa correspondiente (Servicio de acreditación e inspección de la CARM y a nivel municipal por el órgano competente).