



C/ Carmen, 23. Tel. 976 627 408. Fax. 976-627468
50108. ALMONACID DE LA SIERRA. (ZARAGOZA)

www.residenciadelcarmen.com

e-mail: pcardiel@telefonica.net

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

CAPÍTULO PRIMERO DEFINICIÓN

Artículo 1.- Residencia Ntra. Sra. Del Carmen de Almonacid, S.L. es una empresa privada cuya finalidad es la gestión integrada de servicios asistenciales especializados en Residencias, Centros Socio-sanitarios, Centros de Día, Centros Sociales, que garantiza el cuidado de las personas con dependencia.

Tiene todos sus servicios orientados a la calidad para procurar la mejora continua y el bienestar de las personas que cuida y sus familias, estableciendo un compromiso de eficacia y seguridad con sus clientes, desarrollando productos y servicios que ofrezcan asistencia y confort en la Comunidad.

Nuestro modelo se basa en la atención integral, el trabajo interdisciplinar y una planificación de servicios sectorizada y coordinada con el entorno habitual de la persona.

Nuestro modelo asistencial y la gestión de los servicios, resulta de un análisis integral y personificado del perfil del usuario, y de una planificación de la asistencia desde una perspectiva integradora. Este modelo de atención integral a la persona tiene unos objetivos preventivos y rehabilitadores. Por eso la organización de nuestros servicios y nuestro Centro Residencial se ha establecido de forma interdisciplinar para integrar a las personas en su medio habitual, potenciando su autoestima y estimulando su interés vital.

Nuestro Centro asume como suyos los siguientes puntos como atención al cliente:

- El respeto a la dignidad y la individualidad de cada persona
- Procurar la defensa de sus derechos
- Promover la autonomía y la mejora de su salud
- Mantener y fomentar los lazos familiares
- Crear un entorno agradable para la convivencia y las relaciones



Artículo 2.- RESIDENCIA NTRA. SRA. DEL CARMEN DE ALMONACID, S.L., está orientada a la atención de personas válidas (autónomos/as) y asistidas (que no pueden valerse por sí mismas para las actividades de la vida diaria).

Artículo 3.- A tenor de lo dispuesto en el artículo anterior, el Centro dispone de plazas para personas válidas e instalaciones independientes para ellos, por lo cual podrán permanecer en estas estancias hasta que la dirección del Centro lo crea oportuno y trasladarlas a las dependencias de asistidos. Comunicando previamente su traslado a los residentes, familiares y/o representantes.

CAPÍTULO SEGUNDO RÉGIMEN DE ADMISIONES

Artículo 4.- Tendrán prioridad para la admisión aquellas personas que estén empadronadas en Almonacid de la Sierra (Zaragoza). La edad mínima de admisión será de 60 años, a excepción de las personas que tengan reconocido Grado y Nivel en la Ley de Dependencia y de las personas que por su situación de dependencia así lo requiera. La admisión de personas que deseen adquirir la condición de internos, podrán solicitarlo por escrito o verbalmente ante la dirección del Centro, en el caso de dar conformidad del ingreso deberán rellenar la documentación pertinente, así como el recibí del presente reglamento.

La firma de la persona que desee ingresar en el Centro, o en su caso la persona familiar que lo represente legalmente.

En la ficha deben aparecer los datos de identificación del interno, haciéndose constar todos los que normalmente aparecen en el Documento Nacional de Identidad, así como el original y fotocopia del mismo para su cotejo y poderla adjuntar en su correspondiente archivo.

Datos de los familiares más cercanos y responsables del paciente, a efectos de notificaciones, enfermedades y fallecimiento.

Artículo 5.- La dirección del Centro se reserva el derecho de solicitar un certificado médico oficial, si el informe que debe aportar el interno no especifica con claridad su estado de salud físico y psíquico, el tratamiento farmacológico que se le está administrando en el momento del ingreso o si el mencionado informe es superior a quince días, desde la fecha de alta hospitalaria.

Si el solicitante de la plaza en el Centro, no dispusiese de informe médico, el paciente debe solicitar a su médico de medicina general un



informe de su estado, que será remitido al médico que presta sus servicios en la Residencia.

Artículo 6.- La dirección podrá realizar el ingreso inmediato, siempre y cuando existan camas disponibles, en relación al grado de enfermedad que presente el paciente. El Centro nunca denegará una admisión por razones de raza, sexo o religión ni por causas de carácter personal cumpliendo con el artículo 14 de la Constitución Española. Se garantiza el respeto a las creencias religiosas y a la libertad sexual de los residentes.

Artículo 7.- En el contrato que se suscribirá entre la Residencia y el solicitante tendrá efecto inmediato, surgiendo a partir de ese preciso instante la relación contractual y la reciprocidad de derechos y obligaciones. Su vigencia será mensual renovable por la tácita por igual periodo.

En dicho contrato se harán constar todos los datos de identificación de ambas partes contratantes, la declaración de admisión del presente Reglamento de Régimen Interior, el precio mensual que habrá de satisfacer el residente/a y sus mecanismos de revisión, que no serán otros que, primero la variación del Índice de Precios al Consumo que anualmente establezca el Instituto Nacional de Estadística, segundo, así como lo que el Centro estime oportuno en el caso de que el residente/a recayera en un estado de salud de difícil atención, así como la variación en su grado de dependencia y los familiares o responsables deseasen que permaneciese en el Centro. Entendiéndose como estado de salud de difícil atención, los cuidados de úlceras de cúbito, asistencia a enfermos terminales, servicio de alimentos triturados mediante jeringuillas y en sí, todos aquellos servicios que necesiten personal específico y exclusivo para sus cuidados.

Artículo 8.- En ningún caso se admitirá el ingreso de una persona si no consta con claridad su deseo en tal sentido, sin que su voluntad pueda nunca ser sustituida por familiares u otras personas salvo en caso de incapacitación, la cual se acreditará ante la dirección mediante la aportación de testimonio auténtico de la resolución judicial correspondiente.



CAPÍTULO TERCERO RÉGIMEN ECONÓMICO

Artículo 9.- El régimen de precios se corresponderá con las tarifas comunicadas y debidamente selladas por la Diputación General de Aragón.

Estas tarifas estarán a disposición del residente/a, entregándosele copia de las mismas cuando lo solicite, también estarán expuestas en el tablón de anuncios del Centro.

Artículo 10.- Los recibos serán satisfechos a la Residencia mensualmente por adelantado el día primero de cada mes, bien directamente al titular del servicio o al familiar responsable del mismo, extendiéndose el correspondiente recibo.

Artículo 11.- El recibo que se presente al cobro será claro y conciso, detallado y sin tecnicismos complejos y especificará con precisión sus conceptos, así como los servicios extras que se presten en el centro y que no estén incluidos en el recibo periódico mensual.

Artículo 12.- El mecanismo de revisión de los precios no será otro que, primero la variación del Índice de Precios al Consumo que anualmente establezca el Instituto Nacional de Estadística, así como lo que el centro estime oportuno, en el caso de que el residente/a recayera en un estado de salud de difícil atención, así como la variación en su grado de dependencia y los familiares o responsables desearan que permaneciese en el Centro. Entendiéndose como estado de salud de difícil atención, los cuidados de úlceras de cúbito, asistencia a enfermos terminales, servicio de alimentos triturados mediante jeringuillas y en sí, todos aquellos servicios que necesiten personal específico y exclusivo para sus cuidados.

Artículo 13.- El residente/a a su ingreso, depositará una fianza equivalente a quince días para responder de los daños o gastos que pudiera originar durante su estancia, siéndole reintegrada en caso contrario, al finalizar el contrato.

CAPÍTULO CUARTO PRESTACIONES

Artículo 14.- En el precio base del recibo están incluidas las siguientes prestaciones:



- **Alojamiento:** Se entiende por tal, el uso de la habitación contratada, a disposición continua del residente/a, así como el uso y disfrute de todas las instalaciones para convivencia y uso en común (servicios, sala de televisión, zonas comunes, jardines y comedores)
- **Pensión completa:** Comprende el desayuno, comida, merienda y cena, las cuales estarán de acorde con las prescripciones facultativas en su caso.
- **Atención Médico-Sanitaria:** De conformidad con lo establecido en el Régimen de la Seguridad Social.

Artículo 15.- Además del derecho a su habitación, este Centro ofrece los siguientes servicios, incluidos en el precio base:

- Calefacción central
- Sala de televisión
- Prensa diaria
- Juegos de mesa
- Teléfono de uso comunitario, no estando el importe de las llamadas incluido en el precio, pero si el derecho al uso del mismo.
- Servicios religiosos (opcional)
- Lavandería

Artículo 16.- Cualquier otro concepto distinto de los incluidos en el precio base se cobrará aparte al residente/a, detallándolo debidamente en el recibo.

La Residencia, ofrece fuera del precio base, los servicios que a continuación se detallan, que serán subvencionados por el residente:

- Televisión individual.
- Atención de profesionales externos. (Médico Particular, ATS DUE Particular, Peluquería, Podólogo, Fisioterapeuta, Terapeuta Ocupacional, Trabajadora Social, etc.)
- Teléfono individual en la habitación, abonando la cantidad que suponga su instalación así como el abono de la línea y consumo a la compañía correspondiente.
- Servicio de Internet
- Excursiones o salidas culturales del centro, todas aquellas que sean organizadas por ellos/as mismos/as y abonadas de su propio peculio.



CAPÍTULO QUINTO ATENCIÓN MÉDICA

Artículo 17.- La Residencia gratuitamente se encargará de realizar la documentación pertinente, del traslado del Médico de la zona el cual le correspondiese anteriormente al ingreso, al Médico de la zona donde está ubicada la Residencia.

Artículo 18.- El residente/a que enfermara será prontamente trasladado/a al Centro Hospitalario más cercano o el que determine el Médico que le atienda, haciéndose cargo la familia de este en el momento de su ingreso.

En el caso de que el residente/a o sus familiares desearan médicos especialistas no incluidos en el Régimen de Seguridad Social, o en cualquier seguro privado o del mismo Estado, el paciente correrá con los gastos.

Artículo 19.- La Residencia cuenta con un botiquín de primeros auxilios y medicamentos elementales, debiendo correr con los gastos farmacológicos el residente/a, cuando estos no entren por el Régimen de la Seguridad Social.

Artículo 20.- En caso de enfermedad repentina o muy grave, la Residencia actuará de inmediato velando por la vida y seguridad del enfermo de la manera más eficaz y rápida que sea posible.

CAPÍTULO SEXTO CONVIVENCIA

Artículo 21.- La dirección y personal de la Residencia tratarán con respeto y simpatía a los visitantes, los cuales serán considerados como "miembros de una gran familia", tratando siempre de buscar un clima de armonía y respeto mutuo, amistad y de crear y mantener un ambiente agradable y cordial.

Artículo 22.- La limpieza se considerará fundamental, debiendo el residente/a cuidar su higiene y aspecto personal y el de la propia Residencia, absteniéndose de comportamientos groseros, sucios y de



mala educación y tratando con respeto y educación a sus compañeros/as y al personal de la Residencia.

Artículo 23.- Dentro de los márgenes normales que impone la convivencia en común y el cumplimiento de estas normas mínimas, el residente/a debe sentirse como en su propia casa, siempre en la seguridad de que la exposición de sus problemas e inquietudes o dudas serán escuchados con atención y en la voluntad de encontrarles solución adecuada.

CAPÍTULO SÉPTIMO DERECHOS Y DEBERES

Artículo 24.- El residente/a tiene todos sus derechos constitucionales, sin limitación alguna, de modo que gozará de un trato igualitario, tiene derecho a su intimidad personal, a la libertad de expresión, de comunicaciones y al secreto de las mismas, participar en la vida interna del Centro y a considerar la Residencia como su domicilio a efectos legales de notificaciones.

Artículo 25.- Tiene el residente/a todas las obligaciones legales del ciudadano/a español/a y para con el Centro el deber de comportarse adecuadamente, respetando el Reglamento de Régimen Interior y pagar puntualmente las mensualidades y los gastos que a su instancia se generen.

Artículo 26.- Es obligación del residente/a participar en la vida del Centro de forma activa, dentro de sus posibilidades, prestando la debida atención a las normas internas, de convivencia y planes de salvamento, evacuación y de urgencia.

Es obligación del residente/a o de sus familiares, el marcar correctamente la ropa.

Podrá disponer en su habitación el residente/a, de sus objetos personales, siempre y cuando no dañen la higiene de la habitación.

No se permite bajo ningún concepto la entrada de alimentos al Centro sin el consentimiento y conocimiento de la dirección de éste. En consecuencia los Derechos y Deberes de los residentes/as son los siguientes:



DERECHOS DE LOS RESIDENTES/AS

- a) A participar como elector/a y poder ser elegido/a en los procesos de elección del Consejo de personas usuarias que se desarrollen en el Centro.
- b) A participar activamente en las actividades que se organicen, colaborando con su experiencia y conocimientos, en la medida de sus posibilidades.
- c) A formar parte de los grupos de actividades que en el Centro se constituyan.
- d) A presentar sugerencias a la Dirección del Centro con propuestas de mejora de servicios y de actividades.
- e) A tener acceso a todo tipo de publicaciones y libros que se reciban en el Centro.
- f) A formular reclamaciones.
- g) A mantener relaciones con sus familiares y allegados.
- h) A una atención sin discriminación por razón de edad, sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra circunstancia personal o social.
- i) Al máximo respeto de su persona y a recibir un trato correcto por parte del personal y de los otros residentes/as o personas usuarias.
- j) A recibir una información clara y completa sobre la organización del Centro, sus condiciones y normativas del Centro y toda la información que sea relevante para su estancia en el mismo. Tienen derecho igualmente a ser informados/as de cualquier cambio que se pueda originar en la dinámica de funcionamiento del Centro y que le afecten.
- k) A estar informados de manera completa y a decidir su incorporación en estudios o investigaciones clínicas, con las debidas garantías, sabiendo que se pueden negar a ello sin que eso represente ninguna clase de discriminación por parte del personal del Centro o la Entidad.
- l) A conocer a los profesionales del Centro y a conocer quién es la persona o personas a las que pueden dirigir sus preguntas o solicitar informaciones sobre cuestiones relacionadas con el Centro, su organización, su estancia en él, y a ser recibido/a en horarios convenientes para ambas partes.
- m) A mantener su vida cultural, social o política, salvaguardando en cualquier caso, el legítimo pluralismo de opinión.
- n) A recibir todos los servicios que se presten en el Centro en las condiciones establecidas, acordadas o convenidas entre la persona usuaria o tutor y el Centro.
- o) A considerar en su caso como domicilio propio el establecimiento residencial que lo/a acoge, así como a ejercer sus derechos individuales, con especial alusión al ejercicio de la vida afectiva y la libertad de expresión, haciendo en todo caso un uso del mismo



- conforme a lo que establezca el Reglamento de Régimen Interior del Centro.
- p) A la intimidad en su proceso de atención, independientemente de las condiciones estructurales del Centro.
 - q) A recibir la información adecuada y suficiente sobre los programas y tratamientos oportunos, incluyendo beneficios, desventajas y posibles alternativas. Cuando la persona usuaria no se halle en condiciones de recibir información ni de tomar decisiones, el Centro debe consultar a su tutor o familiar designado al efecto.
 - r) A conocer su historia sociosanitaria.

DEBERES DE LOS RESIDENTES/AS

- a) Cumplir el Reglamento de Régimen Interior del Centro.
- b) Cumplir los acuerdos e instrucciones emanadas de la Dirección del Centro.
- c) Utilizar las instalaciones del Centro adecuadamente, conforme a las normas de uso.
- d) Guardar las normas de convivencia, higiene y respeto mutuo tanto en el Centro como en cualquier otro lugar donde se realicen las actividades organizadas.
- e) Abonar puntualmente los servicios, precios públicos o prestaciones económicas que normativa o contractualmente se estipulen.
- f) Colaborar al máximo en el cumplimiento de las normas internas del Centro, y respetar las condiciones de admisión, estancia y salida del Centro, recogidas en el Reglamento o Contrato.
- g) Colaborar en la vida cotidiana del Centro y en su autocuidado, según sus capacidades.
- h) Respetar el ideario del Centro.
- i) Tratar con el máximo respeto al personal del Centro y a las otras personas usuarias. Toda persona usuaria tiene el deber de respetar la intimidad, el reposo y la tranquilidad de las demás personas usuarias.
- j) En su caso, acatar y cumplir las resoluciones sancionadoras firmes por infracciones cometidas en la condición de persona usuaria y contempladas en el presente Reglamento de Régimen Interior.
- k) Deber de firmar el documento pertinente, en el caso de negarse a las actuaciones sanitarias propuestas, 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 informada de las situaciones que se pueden derivar y que rechaza los procedimientos sugeridos.



FALTAS Y SANCIONES

Se consideran faltas todos aquellos hechos y omisiones que perturben el buen funcionamiento y la normal convivencia del Centro. Las faltas se clasificarán en leves, graves y muy graves, y serán objeto de la sanción pertinente.

Las sanciones a imponer son las siguientes:

- a) Por faltas leves, la sanción podrá ser la amonestación privada, verbal o escrita.
- b) Por faltas graves, suspensión de la condición de residente/a en el Centro por un periodo de 7 a 30 días.
- c) Por faltas muy graves, se impondrá la sanción de pérdida de la condición de residente.

Se consideran como faltas leves las siguientes:

- a) Promover o participar en discusiones alteradas o violentas.
- b) No atender el horario de comidas o cualquier otro señalado para el buen funcionamiento de la Residencia, sin haber informado a la Dirección.
- c) Efectuar una comida fuera de la Residencia sin haber informado a la Dirección.
- d) Molestar intencionadamente y de forma clara a cualquier usuario o trabajador del Centro en el normal desenvolvimiento de su trabajo, y de la vida residencial.

Se consideran como faltas graves las siguientes:

- a) La repetición de tres faltas leves, en un periodo inferior a seis meses.
- b) Realizar actos perjudiciales para la reputación o buen crédito de la Residencia.
- c) Entorpecer intencionadamente las actividades del Centro.
- d) Pernoctar fuera de la Residencia sin informar a la Dirección, sin causa justificada.
- e) Alterar las normas de convivencia creando situaciones de malestar en la Residencia.
- f) Producir deterioros por mal uso de las instalaciones.

Se consideran como faltas muy graves las siguientes:



- a) La repetición de dos faltas graves, en un periodo inferior a seis meses.
- b) El deterioro intencionado de los bienes, instalaciones y material del Centro, así como el mal trato a cualquiera de las personas que en dicho Centro conviva y a cualquier trabajador/a del Centro.
- c) La apropiación indebida de enseres u objetos personales o del Centro.
- d) Falsear las declaraciones o aportar datos inexactos para obtener cualquier tipo de ayuda o beneficio. También falsear datos intencionadamente en el contrato de admisión.

La imposición de sanciones corresponderá: a la Dirección del Centro, cuando se trate de faltas leves y a la Comisión de Gobierno cuando sean graves y muy graves, debiéndose comunicar por escrito.

Será preceptiva la audiencia del interesado, así como de su representante, ante la Comisión de Gobierno antes de dictarse la oportuna sanción, pudiéndose presentar por el usuario pliego de descargos ante la mencionada Comisión de Gobierno.

Contra la resolución que dictamine la Comisión de Gobierno, el usuario sancionado podrá presentar recurso ordinario en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a su notificación.

CAPÍTULO OCTAVO

SISTEMA DE VISITAS, HORARIOS Y SALIDAS

Artículo 27.- El servicio general de la Residencia, dado su propio carácter, es en sí mismo continuo durante las veinticuatro horas del día, si bien habrán de respetarse, en beneficio de la convivencia los horarios que establece el Centro.

Artículo 28.- Las cuatro comidas se servirán por el personal del Centro en los comedores comunitarios, salvo en caso de enfermedad, en los horarios detallados a continuación:

- **DESAYUNO: Desde las 9,00 horas hasta las 10,00 horas.**
- **COMIDA: Desde las 12,00 horas hasta las 13,00 horas.**
- **MERIENDA: Desde las 16,30 horas hasta las 17,00 horas.**
- **CENA: Desde las 19,00 horas hasta las 20,00 horas.**

A las 22,00 horas deben estar los residentes/as en sus habitaciones, para dormir.



El horario de visitas es el siguiente:

- **MAÑANAS:** **De 11,00 horas a 12,00 horas.**
- **TARDES:** **De 18,00 horas a 20,00 horas.**

Salvo autorizaciones de la Dirección del Centro a familiares que por motivos de desplazamiento o trabajo tengan que realizar las visitas en horario distinto.

Artículo 29.- Para salir del Centro en horas diurnas, el residente/a gozará de libertad, si bien deberá ponerlo en conocimiento de la Residencia para evitar los problemas que de no hacerlo se derivarían y siempre bajo responsabilidad del visitante.

Artículo 30.- Para pernoctar fuera del Centro, deberá el residente/a igualmente notificarlo por escrito a la Residencia, haciendo constar el tiempo de ausencia, reservándose la Residencia el derecho a impedirlo si existe causa razonada para ello o se puede temer por la integridad y la salud del residente/a.

Sólo se considerará causa razonada para impedir la pernocta fuera del Centro al residente/a, los motivos de salud previo consejo facultativo en tal sentido.

El impedimento para pernoctar fuera del Centro, siempre de carácter excepcional, se notificará debidamente y por escrito tanto al propio/a residente/a como a sus familiares o personas que el mismo designe a tal efecto.

CAPÍTULO NOVENO VIGENCIA Y RESOLUCIÓN DEL CONTRATO

Artículo 31.- El contrato comenzará a regir desde su formalización y tendrá una validez de un mes prorrogable por periodos iguales, si ninguna de las partes muestra su voluntad en lo contrario.

Artículo 32.- Son causa de resolución del contrato:

- La baja voluntaria expresa por parte del residente/a, la cual no impide que la Residencia cobre el importe de la mensualidad, salvo que se preavise en los treinta días anteriores. Se entenderá que rescinde el contrato si el residente/a permanece siete días ausente de la Residencia sin haber preavisado y sin alegar causa alguna justificada.



- El impago de uno o más recibos mensuales.

- La desidia y abandono grave o reiterado de la higiene personal y el atentado grave o reiterado contra las instalaciones de la Residencia.

- El comportamiento descortés grave y reiterado hacia el resto de los residentes/as o el personal del Centro.

- La enfermedad grave del residente/a cuando ésta sea de tal cariz que haga no idónea a esta Residencia para su adecuada atención.

- El fallecimiento del residente/a, en cuyo caso la liquidación final contemplará a favor de sus herederos, la devolución de la fianza que corresponda y los gastos que el óbito haya ocasionado a la Residencia.

Artículo 33.- Ante el impago de uno o más recibos, la Residencia podrá dar por resuelto el contrato, quedando legitimada para exigir el cobro de su importe por vía judicial o extrajudicial.

Artículo 34.- El residente/a a su ingreso, depositará una fianza equivalente a quince días para responder de los daños o gastos que pudiera originar durante su estancia, siéndole reintegrada en caso contrario, al finalizar el contrato.

Artículo 35.- En caso de ausencia voluntaria prolongada del residente/a se le guardará la plaza, siempre que el residente/a haya preavisado en tal sentido. La Residencia cobrará en este caso el 100 % del importe del recibo, quedando en libertad para disponer de la plaza, dando por rescindido el contrato, si esta situación se prolongara durante dos meses, salvo que el residente/a comunicará que se le siga reservando la plaza, por su deseo expreso de volver.

En caso de ausencia forzosa por internamiento en Centro sanitario o especializado del residente/a, se reservará la plaza hasta su alta en el mismo y se cobrará al residente/a el 100% del importe del recibo.



CAPÍTULO DÉCIMO RÉGIMEN DE PARTICIPACIÓN

Artículo 36.- El residente/a podrá participar activamente en relación a la normativa y Régimen Interior de la Residencia sin poder hacer imposiciones a la Dirección de la misma, pero sí aportar sus opiniones, experiencias, inquietudes e ideas y canalizarlas a través de sistemas realmente operativos.

El Centro ofrece a los usuarios, el despacho de Dirección los miércoles por la mañana en horario de **11,00 a 12,00** para recibir todas estas cuestiones.

Artículo 37.- En lugar visible y significativo de la Residencia se ubica un buzón de sugerencias donde los residentes/as podrán depositar por escrito, así como sus familiares, aquellas sugerencias que deseen hacer llegar a la Dirección, de tal modo que será diariamente revisado a fin de tomar en consideración las procedentes.

De lunes a viernes, en horario de 11,00 a 12,00 de la mañana, el Director o responsable asignado por éste recibirá personalmente a aquellos residentes/as o familiares que así lo deseen, a fin de escuchar las sugerencia que de modo personal deseen hacerle llegar, así como para informar a los familiares de la evolución del residente/a.

Cuando cualquier sugerencia o propuesta sea expuesta por más de cinco personas, la misma será sometida a exposición y debate general en reunión que se celebrará en el plazo de veinticuatro horas, que debidamente anunciada, tendrá por objeto escuchar las opiniones al respecto de los residentes/as y personal del Centro si fuese necesario.

Asimismo, se publicarán en el tablón de anuncios de la Residencia las opiniones, consideraciones y sugerencias de los residentes/as a fin de su conocimiento general.

Las reclamaciones se harán de acuerdo con las hojas de reclamación del modelo oficial que están a disposición de los usuarios o de sus familiares de acuerdo con el Artículo 34.9 del Decreto 111/1992 del Boletín Oficial de Aragón nº 66.

Artículo 38.- La Residencia dará todo tipo de facilidades a su alcance a fin de que los residentes/as puedan dirigirse por escrito a las Organizaciones y Asociaciones que interesen a sus derechos, organizando charlas, coloquios, debates y conferencias, si así le fuere solicitado por cualquiera de los residentes/as.



CAPÍTULO UNDÉCIMO NORMAS ESPECIALES

Artículo 39.- La dirección dispone de un Plan de Evacuación de Emergencia, debidamente actualizado, que pondrá en conocimiento de cada nuevo residente/a así como de todo el personal del Centro y se repasará cada tres meses practicándose un simulacro.

A efectos del párrafo anterior, la Dirección al objeto de contar siempre con los planes de evacuación más idóneos, recabará periódicamente información necesaria al Consejo de Protección Civil y Organismos especialistas en este tema.

Artículo 40.- Para los casos de fallecimiento del residente/a, la Dirección pondrá el hecho inmediatamente en conocimiento del familiar responsable del mismo/a.

Si no existiese familia o personas que se responsabilizasen del cadáver, la Dirección adoptará las medidas necesarias, constituyéndose en un acreedor más de la herencia yacente, si existiesen deudas contraídas con el Centro y únicamente en la cuantía de las mismas.

En todos los casos de fallecimiento, la Dirección avisará inmediatamente al médico de guardia, a fin de que certifique la causa de defunción, poniendo este hecho en conocimiento del juzgado de Guardia si no lo verificase el Servicio de Pompas Fúnebres.

Así mismo cuando ocurra el fallecimiento del algún residente/a, la Dirección del Centro, previo conocimiento de algún residente/a y del vocal representante de los mismos en la Comisión del Gobierno (si la hubiera), se hará cargo de sus enseres personales durante un plazo máximo de tres meses, en tanto se acreditan sus posibles herederos y se personen para recogerlos.

Artículo 41.- Queda terminantemente prohibido fumar en todas las estancias y dependencias de la Residencia, de acuerdo con la Ley 28/2005 del 26 de diciembre.

Artículo 42.- En cuanto a los servicios religiosos en la Residencia se celebrará Misa Católica todos los primeros miércoles de cada mes, a las 16,30 horas. Teniendo en cuenta que todos/as los residentes/as gozan de su derecho constitucional a la libertad de culto, sin impedimentos de ninguna clase.



Artículo 43.- Todos los datos de carácter personal, social y sanitario proporcionados, pasarán a formar parte del fichero **Gestión asistencial, Gestión administrativa y Atención y cuidados** propiedad de **RESIDENCIA NTRA. SRA. DEL CARMEN DE ALMONACID, S.L.**

Estos ficheros han sido previamente notificados a la Agencia de Protección de Datos y cuentan con las medidas de seguridad necesarias para garantizar la seguridad de los datos así como para evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado a los mismos.

Los ficheros serán utilizados con las finalidades de:

- ▶ Gestión contable, fiscal y administrativa de residentes,
- ▶ Prestar los servicios asistenciales (incluidos los servicios sanitarios y sociales) que se encuentran sometidos a contrato.

Asimismo, se informa de que la información contenida en el fichero de **Gestión administrativa** podrá ser cedida, la realización de dichas gestiones y para facilitar la tramitación de ayudas y subvenciones, a:

- Administración tributaria
- otros órganos de la administración pública,
- bancos, cajas de ahorros y cajas rurales, y
- Administración pública con competencias.

La información contenida en el fichero de **Gestión asistencial** podrá ser cedida, para la realización de dichas gestiones, a:

- Organismos de la Seguridad Social
- otros órganos de la administración pública,
- entidades sanitarias, y
- administración pública con competencias.

La información contenida en el fichero de **Atención y cuidados** no será cedida.

La negativa a suministrar los datos solicitados impediría la prestación del servicio.

Los datos personales podrán ser comunicados a terceros sin el consentimiento del titular de los mismos siempre que esta comunicación responda a una necesidad para el desarrollo, cumplimiento y control de la relación contractual y se limite a esta finalidad (art. 11.1 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal) o en caso de que sea necesario para proteger un interés vital del interesado (Artículo 7, parte 6 de la Ley 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal).



Así mismo se informa de la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación, y oposición que expresamente reconoce la L.O.P.D.

Para el ejercicio de este derecho se debe dirigir una solicitud a:

RESIDENCIA NTRA. SRA. DEL CARMEN DE ALMONACID, S.L.
C/ Carmen 23
50108 Almonacid de la Sierra (Zaragoza)

o a través de la dirección de correo pcardiel@telefonica.net con los siguientes datos: nombre y apellidos, domicilio a efectos de notificaciones, petición en que se concreta la solicitud, fecha y firma del interesado.

Artículo 44.- Para dar una mejor y constante calidad a los usuarios/as del Centro, la Residencia ha establecido un Sistema de gestión basado en la **Norma UNE 158101:2008: “Servicios para la promoción de la autonomía personal. Gestión de los centros residenciales y centros residenciales con centro de día o centro de noche integrado. Requisitos”**

Con el fin de:

- **Aumentar la satisfacción del cliente**
- **Mejora continua de la eficacia del sistema**
- **Cumplir con los requisitos pactados con el cliente y con los legales y reglamentarios aplicables.**

Artículo 45.- La Residencia se reserva el derecho de modificar los artículos del presente Reglamento de Régimen Interno, siempre que se necesite, ante los avances en los servicios sociales y de empresa, siendo comunicado al gobierno de Aragón y a los residentes/as y familiares afectados.

Almonacid de la Sierra a 1 de Septiembre de 2011