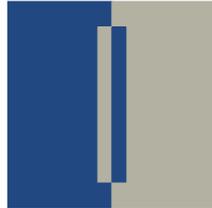




RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES
VALLE DEL CAUDAL

C/Doce de Octubre, s/n
Telefax: 985450055 – 985450149
Mail: resivallecaudal@gmail.com
33600 Mieres (Asturias)



RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES
VALLE DEL CAUDAL

Reglamento de Régimen Interior



ÍNDICE

TÍTULO I
IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO, TITULARIDAD, CARACTERÍSTICAS
PÁGINAS 3 A 6

TÍTULO II
CONDICIONES Y PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN DE PERSONAS USUARIAS, SOLICITUD DE PLAZA, COMPROMISO FAMILIAR,
FORMA DE INGRESO, DOCUMENTACIÓN A APORTAR.
PÁGINAS 6 A 8

TÍTULO III
RÉGIMEN ECONÓMICO Y CONDICIONES DE PAGO
PÁGINA 8

TÍTULO IV
DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS
PÁGINAS 8 A 10

TÍTULO V
DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS
PÁGINAS 10 A 11

TÍTULO VI
PARTICIPACIÓN: PROCEDIMIENTO PARA LA ELECCIÓN DEL/DE LA DELEGADO/A DE LA PERSONA USUARIA O MIEMBROS DE LA
JUNTA DE PARTICIPACIÓN
PÁGINAS 11 A 12

TÍTULO VII
NORMAS GENERALES DE CONVIVENCIA. RELACIONES ENTRE PERSONAS USUARIAS
PÁGINAS 12 A 13

TÍTULO VIII
NORMAS DE UTILIZACIÓN DE DEPENDENCIAS Y SERVICIOS
PÁGINAS 13 A 17

TÍTULO IX
SALIDAS Y AUSENCIAS DEL CENTRO
PÁGINA 17

TÍTULO X
RÉGIMEN Y HORARIOS DE VISITAS A PERSONAS USUARIAS
PÁGINAS 17 A 18

TÍTULO XI
CAUSAS DE EXTINCIÓN DEL CONTRATO. CONDUCTA IMPROCEDENTE.
PÁGINAS 18 A 22

TÍTULO XII
PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS
PÁGINA 22



TÍTULO I

IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO, TITULARIDAD Y CARACTERÍSTICAS

Art. 1.- La Residencia Valle del Caudal es un centro de alojamiento de personas mayores de titularidad pública, pertenece al ltmo. Ayuntamiento de Mieres y está regida por un Patronato Municipal que es el órgano gestor por delegación del Ayuntamiento mierense. Está clasificada como Fundación Benéfica Pública y es de naturaleza permanente, tiene personalidad jurídica propia y está sometida a las disposiciones legales vigentes, rigiéndose por los Estatutos de la Fundación y por las disposiciones que en interpretación y desarrollo de dichos Estatutos establezca el Patronato a través del Reglamento de Régimen Interior. Está ubicada en el centro de Mieres, en la calle doce de Octubre, s/n, muy cerca de zonas verdes (Parque Jovellanos), calles peatonales, paradas de autobuses, centros de mayores y la zona comercial de la villa. Está autorizada, acreditada e inscrita con el número 20 en el registro de la Consejería de Bienestar Social del Principado de Asturias.

Art. 2.- Constituye la finalidad de la Fundación, la asistencia y cuidado, en sus más amplios términos y tanto material como moral, de las personas acogidas en la institución, garantizándoles el pleno respeto a sus derechos fundamentales y estableciendo unas normas de funcionamiento de acuerdo a los siguientes principios:

- a) Integración del residente en el centro y en el entorno social en el que se encuentra..
- b) Atención a las necesidades básicas del residente para garantizar el máximo de autonomía personal.
- c) Promoción de la participación y representación de los residentes.
- d) Respeto a la individualidad, intimidad y trato personalizado.
- e) Implicación de los residentes en la prestación de los servicios.

Art. 3.- **ÓRGANOS DE GOBIERNO DE LA ENTIDAD TITULAR.** La Junta del Patronato es el máximo órgano de Dirección y Gestión de la Residencia, por delegación del Ayuntamiento de Mieres.

Art. 4.- El Patronato de la Residencia está compuesto por las siguientes personas físicas:

1. Presidente, El Alcalde o Concejales en quien delegue.
2. Un número de representantes designado por los Grupos Municipales en representación proporcional a su número en la Corporación, no ostentando necesariamente la condición de Concejales a excepción de quien vaya a ser Presidente.
3. Un representante del SOMA-FIA-UGT, entidad donante de los terrenos donde se ubica el Centro.
4. Un representante de cada una de las Uniones Comarcales de CC.OO. y U.G.T.
5. Un representante de los medios de comunicación locales.
6. Un representante de la Consejería competente en materia de servicios sociales.



7. Un representante de la Federación de Asociaciones de Vecinos de Mieres.

8. Un representante de la Federación de Asociaciones de Mayores del Principado de Asturias (FAMPA).

Art. 5.- Con carácter meramente enunciativo y, entre otras, las funciones del Patronato serán las siguientes:

- a) Cumplir y hacer cumplir los Estatutos de la Fundación.
- b) Fijar las normas para el gobierno, dirección y administración de la entidad.
- c) Velar por el respeto de los derechos de los residentes.
- d) Aprobar las memorias, presupuestos, cuentas y balances anuales.
- e) Transigir en cuestiones litigiosas, judiciales o extrajudiciales, incluso a medio de arbitraje de equidad.
- f) Representar a la Fundación en pleitos, causas y expedientes de todas clases, así accionando como defendiendo juicios y asuntos que seguidos por sus peculiares trámites naturales, incidentes y oportunos recursos, en todas instancias y tribunales, hasta conseguir resolución firme y su cumplimiento, pudiendo conferir poderes generales para pleitos a favor de profesionales de su libre elección.
- g) Admitir y despedir empleados, con arreglo a la legislación vigente.
- h) Acordar la realización de obras y la creación de toda clase de industrias o explotaciones que se consideren convenientes para la Fundación.
- i) Enajenar, hipotecar, gravar o disponer de otro modo de los bienes que integre su patrimonio, dando cumplimiento a las disposiciones vigentes sobre la materia, así como solicitar y percibir toda clase de préstamos.
- j) Las que específicamente se le atribuyen en el último título de los Estatutos de la Fundación.
- k) Interpretar los Estatutos, resolver toda clase de incidencias que se presenten en el funcionamiento de la Fundación y concertar acuerdos con cualesquiera Entes.
- l) La Junta del Patronato establecerá para su funcionamiento las Comisiones que se prevean en el Reglamento de Régimen Interior.

Los cargos del Patronato de la Fundación serán honoríficos y no remunerados.

Art. 6.- La Junta del Patronato de la Residencia de Personas Mayores Valle del Caudal, como máximo órgano rector de la misma, se reunirá, en sesión ordinaria, una vez al año, y en sesión extraordinaria cuantas veces se requiera, por decisión del Presidente o a petición escrita de la mitad más uno de sus miembros, o de la Dirección del Centro.

La convocatoria la realizará el Presidente con una antelación mínima de 48 horas, señalando el Orden del Día, fecha, lugar y hora de la reunión. Los acuerdos de la Junta del Patronato se tomarán por mayoría simple, decidiendo, en caso de empate, el voto del Presidente.

La Junta del Patronato se entenderá válidamente constituida en primera convocatoria cuando se encuentren presentes la mitad más uno de sus miembros. En segunda convocatoria, transcurridas al menos 48 horas, se entenderá válidamente constituida con los miembros que se hallen presentes y siempre que asista el Presidente o persona en quien delegue.



Art. 7.- Para la mejor resolución de los asuntos sometidos a su conocimiento, la Junta del Patronato se constituye en las siguientes comisiones:

1. La Comisión de Admisión. Estará formada por:
 - a) Cuatro miembros de la Junta del Patronato.
 - b) El Director o Coordinador de la Residencia.
 - c) Un Asistente Social o Diplomado en Trabajo Social Municipal.

Son competencias de esta Comisión:

- Valorar todas y cada una de las solicitudes presentadas para ingreso en la Residencia.
- Aprobar todas las admisiones que se produzcan.

2. La Comisión Económica. Estará formada por:

- a) Cuatro miembros de la Junta del Patronato.
- b) El Director o Coordinador de la Residencia.

Son competencias de esta Comisión:

- Seguimiento y supervisión de los movimientos de fondos.
- Estudio, conocimiento y análisis de los presupuestos anuales de la Residencia, así como de los balances de ingresos y gastos para su posterior traslado a la Junta del Patronato.
- Conocer el importe económico de los conciertos que se establezcan con cualesquiera Entes Estatales o Autonómicos y analizar la rentabilidad de los mismos.
- Realizar las gestiones y trámites necesarios para que las posibles donaciones a la Residencia, de cualquier clase que sean, se efectúen con arreglo a las disposiciones legales vigentes en esa materia.
- Intervenir y supervisar la formalización de los Contratos de Alojamiento que todo residente debe suscribir previamente a su ingreso en la Residencia.

3. La Comisión de Régimen Interior. Estará formada por:

- a) Dos miembros de la Junta del Patronato.
- b) El representante en el Patronato de la Consejería de Servicios Sociales, competente en materia de servicios sociales.
- c) Un Asistente Social o Diplomado en Trabajo Social Municipal.
- d) El Director o Coordinador de la Residencia.



Son competencias de esta Comisión:

- Supervisión del buen funcionamiento del Centro en todos sus órdenes.
- Estudio, valoración y aprobación de propuestas presentadas por la Dirección o Coordinación de la Residencia, o en su caso, traslado de las mismas a la Junta del Patronato para su resolución.
- Estudio y valoración de las faltas sujetas a sanción, tanto de personal como de residentes, y aplicación del Régimen Disciplinario en faltas consideradas leves, y previo informe y posterior acuerdo de la Junta del Patronato, cuando se trate de faltas graves o muy graves.

Art. 8.- NATURALEZA Y OBJETIVOS DEL CENTRO. La Residencia de Personas Mayores Valle del Caudal depende de la normativa que emana de sus Estatutos y su finalidad es la de ser un Centro de convivencia destinado a servir de vivienda permanente y común a la población mayor de 60 años y para aquellas otras personas mayores que aún no teniendo la edad indicada, sus circunstancias personales así lo aconsejen, en la medida que necesiten de unas atenciones que ni la familia ni la comunidad puedan prodigarle en su propio hogar. La Residencia estará orientada con prioridad a la población de la zona a fin de que sus instalaciones sirvan para dar respuesta a las demandas del sector, evitando el desarraigo de los mayores a otras zonas más distantes de su entorno familiar y social.

Art. 9.- Los objetivos prioritarios del Centro son los siguientes:

- a) Crear el mayor nivel de bienestar posible de los residentes mediante una asistencia integral.
- b) Mantener el mayor nivel de autovalimiento de los Personas Mayores.
- c) Estimular, descubrir y desarrollar sus capacidades.
- d) Favorecer la relación personal entre los residentes, sus familiares, amigos y el personal del Centro, manteniendo una relación continua con los familiares para evitar el distanciamiento de los Personas Mayores.
- e) Desarrollar y mantener sus capacidades mediante actividades físicas, recreativas y culturales de sus preferencias.
- f) Formación permanente del personal del Centro mediante cursos, conferencias, etc.
- g) Obtener el máximo aprovechamiento de los recursos humanos, logrando la mayor eficacia de las personas que trabajan en la Residencia.

Art. 10.- El funcionamiento interno de la Residencia se regirá por las normas establecidas en el presente Reglamento.

TÍTULO II

CONDICIONES Y PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN DE PERSONAS USUARIAS:

Art. 11.- CONDICIONES DE ADMISIÓN:

1. Haber cumplido 60 años de edad.
2. Tener más de 50 años y estar afectado de incapacidad permanente.



RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES
VALLE DEL CAUDAL

C/Doce de Octubre, s/n
Telefax: 985450055 – 985450149
Mail: resivallecaudal@gmail.com
33600 Mieres (Asturias)

3. No padecer enfermedad infecto-contagiosa.
4. En primer lugar tendrán preferencia los naturales del Concejo de Mieres o aquéllos vecinos que residan en el Concejo de Mieres con una antigüedad superior a dos años; en segundo lugar, los procedentes de concejos limítrofes; en tercer lugar los procedentes del resto de Asturias, y en cuarto y último, los procedentes del resto de España.
5. A los solicitantes a ocupar plaza se les realizará un reconocimiento médico que llevará a cabo el facultativo del Centro para su valoración y posterior ubicación en el Centro. La Comisión de Admisiones será la encargada de la interpretación de los criterios antes expuestos.
6. El anciano ingresará en la Residencia por su propia voluntad.
7. El residente o sus familiares abonarán por adelantado la tarifa mensual establecida por el Patronato.
8. Será requisito imprescindible para el ingreso en la Residencia la firma previa del Contrato de Hospedaje.
9. El ingreso en la Residencia tendrá carácter de prueba durante los 30 días siguientes, periodo durante el cual el residente deberá acreditar su capacidad para la convivencia y respeto a las normas del Centro. Transcurrido el periodo de prueba y previo informe de la Dirección se procederá a la admisión definitiva.
10. La Residencia tiene concertadas plazas con la Administración del Principado de Asturias a través del Organismo Autónomo ERA. El acceso a dichas plazas se realizará siguiendo los criterios establecidos al efecto por el mencionado organismo.

Art. 12.- INFORMACIÓN.

La Residencia facilitará al solicitante o a sus familiares información relativa a lo siguiente:

1. Las condiciones de admisión.
2. Normativa para los residentes.
3. Documentación que deberá acompañar a la solicitud.

Art. 13.- SOLICITUDES.

El expediente de admisión previo al ingreso recogerá los siguientes documentos:

- a) Solicitud de ingreso en modelo oficial.
- b) Fotocopia del Documento Nacional de identidad.
- c) Informe médico del Centro de Salud o Médico de Cabecera.
- d) Datos de los familiares directos o relacionados con el futuro residente.
- e) Opcionalmente podrá solicitarse Informe Social realizado por técnico competente en la materia.
- f) Declaración jurada de su situación económica y patrimonial.



- g) Certificación de pensiones o fotocopia del último recibo.
- h) Certificado de catastro actual y de cinco años anteriores.
- i) Fotocopia de la Declaración de la Renta y Patrimonio o certificado de no estar obligado a realizar dichas declaraciones.

Art. 14.- ADMISIÓN.

Toda admisión en la Residencia será aprobada por la Comisión de Admisión, excepto en las plazas concertadas con el Organismo Autónomo E. R. A.

TÍTULO III

RÉGIMEN ECONÓMICO Y CONDICIONES DE PAGO

Art. 15.- RÉGIMEN ECONÓMICO.

1. El importe de las tarifas correspondientes será establecido anualmente por el Patronato de la Residencia.
2. Previamente al ingreso, el residente, tutor o familiar responsable firmará el contrato de Hospedaje.
3. El residente, su tutor o familiares directos abonarán la tarifa mensual por adelantado, mediante transferencia o domiciliación bancaria, cuyo importe para el ejercicio actual se especifica en el Anexo I de este Reglamento.
4. La tarifa se actualizará anualmente y estará expuesta permanentemente en el tablón de anuncios del centro.
5. Si el solicitante dona o transmite bienes con posterioridad a la aceptación del Reconocimiento de Deuda, es decir la firma del Contrato de Hospedaje, éste deberá abonar, en su caso, la deuda acumulada y en adelante pagará el coste real establecido. En caso contrario causaría baja en la Residencia y se procedería a la reclamación de la deuda contraída si no ha sido liquidada.
6. Los residentes que ocupen plaza concertada con el E. R. A. se registrarán por el régimen económico que tenga establecido dicho organismo.

TÍTULO IV

DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

Art. 16.- Derechos.

1. Los residentes gozan de los derechos que les reconoce el ordenamiento jurídico en su conjunto, la Ley 1/2003 de Servicios Sociales y, en particular, el artículo 15 de la Ley 7/91, de 5 de abril, de asistencia y protección al anciano, y normativa complementaria.



2. Utilizar todas las instalaciones y servicios de la Residencia, dentro de las normas que se establezcan.
3. Tener acceso a todo tipo de publicaciones que se reciban en la Residencia.
4. Participar en los servicios y actividades que se organicen y colaborar con sus conocimientos y experiencia en el desarrollo de los mismos.
5. Integrarse en los órganos de participación y representación.
6. Hacer uso del buzón y/o las hojas de quejas, reclamaciones y sugerencias.
7. Formar parte de las comisiones que se constituyan.
8. Disponer, al tiempo de su ingreso, del Reglamento de Régimen Interior.
9. Elevar por escrito a la Junta de Participación o Dirección del Centro, propuestas relativas a mejoras en los servicios.
10. Participar como elector y candidato en los procesos electorales de la Residencia.
11. No ser objeto de discriminación por razón de edad, sexo, etnia, religión, ideología, territorio, orientación sexual, enfermedad, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal o social.
12. A conocer, con carácter previo a su utilización o a su ingreso, las instalaciones del Centro, así como cuanta información le sea precisa para ayudarle a decidir libremente sobre su ingreso, permanencia o abandono del recurso.
13. A ser acogido a su llegada al centro de forma individualizada para facilitar su integración, según los protocolos de ingreso que deben existir en todos los alojamientos.
14. A ser informada sobre la organización del centro, del Plan General de Intervención, del Reglamento de Régimen Interior, de los servicios y programas de intervención.
15. Las personas sujetas a alguna medida de protección legal tienen derecho a ser informadas sobre los actos realizados en su nombre y a manifestar su opinión cada vez que sea necesario y posible.
16. A participar en el diseño y seguimiento de su plan individualizado de atención, así como a recibir una atención integral que cubra las necesidades fisiológicas, psicológicas y sociales.
17. A beneficiarse de las intervenciones y terapias, preventivas y rehabilitadoras adecuadas al momento de su proceso y que estén fundamentadas en el conocimiento científico.
18. A tener asignado un profesional de referencia que será quien vele por el bienestar de la persona en el centro y a quien se podrá dirigir siempre que precise ayuda o consulta.
19. A mantener un expediente individual con garantía absoluta de privacidad de la información en él recogida, en el que quede archivada y registrada toda la documentación relativa a su valoración inicial, evolución de su proceso, tratamientos, programas en los que participa.



20. A recibir información en términos comprensibles y adaptados a su nivel educativo y de comprensión, en relación a su estado y situación en el centro. A conocer en cualquier momento el contenido de su expediente personal y a recibir un informe por escrito cuando lo solicite.
21. A llevar una vida privada, considerando el centro como su propio domicilio. Podrá participar en la decoración de sus habitaciones, personalizando la estancia con sus aportaciones.
22. A recibir visitas en el horario diurno establecido.
23. A que se le garantice un trato adecuado y digno, respetando su libertad de opción para las relaciones interpersonales.
24. A que se preserve su intimidad durante el aseo y en los cuidados personales, así como a recibir pronta respuesta cuando demande acudir al servicio, si se encuentra en situación de dependencia.
25. A que se le facilite la participación en la vida comunitaria (actos culturales, eventos sociales...) y a que se fomente y desarrolle su vida externa de manera normalizada.
26. A disponer en todo momento de sus pertenencias y controlarlas, así como a decidir, mientras aun mantenga capacidad de obrar suficiente, sobre la tutela de su persona y de sus bienes.
27. A participar en las evaluaciones que se lleven a cabo sobre el funcionamiento del Centro y a conocer el resultado de las mismas.
28. A no ser objeto de restricciones físicas o farmacológicas que no sigan las instrucciones recogidas en el protocolo diseñado al efecto, el cual debe contemplar la valoración del equipo multiprofesional, así como la opinión de la persona o representante legal. En caso de que las restricciones se consideren necesarias, recibirá información, razonada y por escrito, acerca de su contenido y duración.
29. A ser advertida para dar su consentimiento, expreso y por escrito, si las intervenciones que se le apliquen forman parte de proyectos docentes o de investigación.
30. A respetar sus últimas voluntades, así como a recibir cuidados psicológicos, espirituales y afectivos, procurando en los últimos momentos el acompañamiento por parte de las personas allegadas.
31. A ser informada de manera comprensible sobre el contenido de estos derechos y de los cauces para hacer efectivo su ejercicio.

TÍTULO V

DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

Art. 17.- Deberes.

1. Considerar como domicilio propio el establecimiento al cual asiste, usando de manera cuidadosa todas las dependencias del Centro.



2. Conocer y cumplir los estatutos, el reglamento de régimen interior y emplear de manera correcta los cauces para su aplicación.
3. Respetar las normas de convivencia, así como la intimidad, el reposo y la tranquilidad de los demás usuarios.
4. Respetar la dignidad del personal que trabaja en la Residencia.
5. Informar por el cauce que crea más oportuno sobre todas aquellas cuestiones que no considere adecuadas para el buen funcionamiento del centro y que afecten al bienestar general.
6. Cuidar de sus bienes personales.
7. Seguir las prescripciones acordadas en el plan individualizado de intervención o atención.
8. Abonar las cuotas correspondientes que establezca el Patronato de la Residencia.

TÍTULO VI

PARTICIPACIÓN: PROCEDIMIENTO PARA LA ELECCIÓN DEL/DE LA DELEGADO/A DE LA PERSONA USUARIA O MIEMBROS DE LA JUNTA DE PARTICIPACIÓN

Art. 18.- El órgano de participación y representación de los usuarios de la Residencia de Personas Mayores Valle del Caudal es la “Junta de Participación”.

Art. 19.- JUNTA DE PARTICIPACIÓN.

1.- La Residencia de Personas Mayores Valle del Caudal, al tener una capacidad de 77 plazas de alojamiento por lo que contará con una Junta de Participación integrada por tres personas, bien residentes, bien familiares o representantes legales de los residentes.

2.- Los miembros de la Junta de Participación tendrán un mandato de un año sin que puedan ser objeto de reelección sucesiva en más de una ocasión, y serán elegidos por las personas usuarias existentes en el Centro, familiares o representantes legales, a la fecha de convocatoria de las lecciones mediante sufragio libre, directo y secreto.

3.- Son funciones de la Junta de Participación, las siguientes:

- a) Defender los derechos e intereses de las personas usuarias
- b) Acordar la convocatoria de elecciones dentro del último mes de vigencia de su mandato.
- c) Recibir información periódica, por parte de la dirección, sobre las incidencias y la evolución general del Centro.
- d) Colaborar con la dirección del Centro en la evaluación de la calidad de los servicios que se prestan.
- e) Elevar a la dirección del Centro propuestas relativas a la mejora de los servicios, así como comunicar a la misma las anomalías o irregularidades que se observen en su funcionamiento y las soluciones que se estimen convenientes.
- f) Recepcionar y tramitar las quejas y sugerencias planteadas por las personas usuarias, haciéndolas llegar a la Inspección de Servicios Sociales acompañadas de un breve informe.
- g) La supervisión de los sistemas de evaluación de la calidad que se establezcan.
- h) Proponer a la dirección de la Residencia las obras de reparación, conservación y adecuación que consideren oportunas.



- i) Colaborar en la estimulación de la cooperación y participación en actividades conjuntas con el resto de las personas usuarias de los diferentes Centros y con la comunidad..
- j) Difundir entre las personas usuarias las informaciones que sean de interés general para todos/as.
- k) Emitir informe sobre la memoria anual de actividades que el Centro debe remitir a la Consejería competente en materia de servicios sociales, así como sobre el Plan General de Intervención, el Plan de Gestión de Calidad, el Plan anual de Formación y el Reglamento de Régimen Interior que en cada momento se apruebe, incorporándose al mismo como parte integrante del documento.

4.- Procedimiento electoral.

4.1. Se anunciará la convocatoria de elecciones en el tablón de anuncios del centro. Los candidatos a la Junta de Participación dispondrán de un plazo de 10 días para la presentación de su candidatura ante el director o coordinador del centro.

4.2. Finalizado el plazo de presentación de candidatos se publicará en el tablón de anuncios del centro la lista de estos a la vez que se informará de la fecha de las votaciones.

4.3. El día de las elecciones se reunirán a todos los residentes y/o familiares o representantes legales en el salón de actos del centro. Acto seguido se procederá, por parte de la Coordinadora del centro o persona en quien delegue, a dar lectura en voz alta de las candidaturas presentadas.

4.4. A continuación los residentes, o en sustitución de estos sus familiares o representantes legales, procederán a emitir su voto a mano alzada.

4.5. Se contabilizarán todos los votos emitidos y los tres candidatos que hayan obtenido mayor número de sufragios serán nombrados miembros de la Junta de Participación. Los cargos electos se darán a conocer en el tablón de anuncios de la Residencia, especificando el periodo de su mandato.

TÍTULO VII

NORMAS GENERALES DE CONVIVENCIA. RELACIONES ENTRE PERSONAS USUARIAS

Art. 20.- NORMAS GENERALES DE CONVIVENCIA. Para que entre todos haya un verdadero ambiente familiar es necesaria una organización y normas de convivencia que se exponen a continuación:

- 1) Los residentes deberán observar las instrucciones dadas por la Dirección del Centro y guardar las normas de convivencia, respeto mutuo, seguridad e higiene en todas las dependencias y en las actividades que se desarrollen.
- 2) Tanto por higiene como por respeto a los compañeros es imprescindible guardar las más elementales normas de aseo personal.
- 3) Cuando se encuentren en los salones o circulen por las áreas comunes de la Residencia, han de hacerlo siempre con ropa y calzado de calle. El uso y disfrute de las zonas o servicios comunes, instalaciones y mobiliario de los centros será el que corresponda a las características de los mismos, realizando las actividades en los lugares habilitados para ellas. En las salas de entretenimiento no se podrán cruzar apuestas de dinero, salvo en los juegos organizados por el Centro. Deben evitar aquellas actividades o comportamientos que puedan ocasionar malestar a los demás residentes.
- 4) Cualquier objeto perdido o extraviado que encuentren en la dependencia deben entregarlo en Recepción o al responsable de la Residencia.
- 5) Con carácter general no se permitirán los animales domésticos en los centros, salvo supuestos excepcionales autorizados expresamente por la Dirección.



- 6) El personal del Centro y su labor profesional merecen ser respetados, debiendo observarse las indicaciones que en su cometido puedan proporcionar. No se podrá ofrecer dinero o regalos de contenido económico o no al personal del Centro, así como practicar, en cualquier lugar, peticiones de donativos o similares.
- 7) Los residentes, tanto hombres como mujeres, siempre que su estado de salud se lo permita y lo deseen, pueden colaborar en las actividades diarias del centro, bien haciendo la cama y la limpieza de su habitación, lavado de verduras, preparación del comedor y otras tareas.
- 8) Deben cuidar de que en cada momento sólo permanezcan encendidas aquellas luces que son necesarias, colaborando en apagar las que no sean precisas.
- 9) Desde las 22 horas hasta las 8,30 horas de la mañana, y desde las 14,30 horas hasta las 16,30 horas, se ruega el máximo silencio en las habitaciones y zonas comunes al objeto de respetar el descanso.
- 10) A las 22 horas, todos los residentes deberán encontrarse en la Residencia. Si alguno va a permanecer fuera después de esa hora, deberá comunicarlo en Recepción o al responsable del Centro.
- 11) Si algún residente desea pernoctar o realizar alguna comida fuera de la Residencia deberá comunicarlo en Recepción o al responsable del Centro con la antelación suficiente.
- 12) Los residentes deben respetar las prescripciones facultativas a que estén sometidos, y para ello la Dirección de la Residencia podrá determinar las medidas que garanticen su respeto.
- 13) Se recomienda, especialmente a los residentes que carecen de capacidad de autogestión y a sus familiares, no tener en las habitaciones objetos de valor de índole personal (anillos, pulseras, collares, etc.) a fin de evitar pérdidas o extravíos. La Residencia no asume la custodia de dichos objetos y, en su caso, no se hace responsable de las posibles pérdidas o extravíos que pudieran producirse.

Art. 21.- RELACIONES ENTRE RESIDENTES.

1. Se evitarán las discusiones de componente agresivo o belicoso entre residentes.
2. Se respetarán las costumbres de los demás residentes y en caso de discrepancia se solicitará la mediación del director, coordinador o encargada de servicios del centro.
3. En las zonas comunes se procurará mantener un tono de voz moderado.
4. Cuando los residentes se encuentren en el comedor, observarán una conducta apropiada y cortés con el resto de compañeros, evitando malos modales, discusiones, voces, amenazas y cualquier comportamiento que altere la convivencia pacífica.
5. En el uso de los ascensores del centro se evitarán las aglomeraciones y empujones; se entrará en ellos de uno en uno y lo mismo se hará a la hora de salir. Se evitará bloquear las puertas con bastones, muletas, sillas de ruedas, etc., a fin de que no se produzcan averías que van en perjuicio de todos.
6. Los residentes habrán de respetar las opiniones y creencias de cualquier índole que sean manifestadas por sus compañeros, debiendo evitar los altercados y discusiones que alteren la convivencia.



TÍTULO VIII

NORMAS DE UTILIZACIÓN DE DEPENDENCIAS Y SERVICIOS

Art. 22.- COMEDOR.

1. El menú es único y se hace público diariamente en el tablón de anuncios, salvo los regímenes personales prescritos por el médico.
2. Para evitar trastornos en este servicio deberán observarse los horarios del comedor, y los residentes que no deseen hacer uso del mismo deberán comunicarlo en el Servicio de Conserjería antes de las 10:00 horas de ese mismo día.
3. Los horarios de las comidas, que deberán ser rigurosamente respetados, son los siguientes:

RESIDENTES VÁLIDOS

Desayuno: 9:30 horas.
Comida: 13:30 horas.
Merienda: 17:00 horas
Cena: 20:30 horas.

RESIDENTES ASISTIDOS

Desayuno: 9:00 horas.
Comida: 13:00 horas.
Merienda: 16:30 horas
Cena: 20:00 horas.

4. Las comidas se servirán en los comedores, salvo que excepcionalmente y por prescripción facultativa, esté aconsejado hacerlo en las habitaciones.
5. El acceso y permanencia en el comedor está reservado exclusivamente a los residentes. No obstante, siempre que la ocupación de la Residencia y la capacidad del comedor lo permitan cada residente podrá invitar hasta un máximo de cinco comensales al mes. Será requisito indispensable para invitar a comer a algún familiar o amigo, comunicarlo en el Servicio de Conserjería, al menos con 24 horas de antelación. El pago de las invitaciones se hará en el momento de encargarlas y el precio se fijará en el tablón de anuncios.
6. Los residentes ocuparán en el comedor el lugar que tienen asignado y se abstendrán de introducir o sacar del mismo alimentos o utensilios. No está permitido introducir alimentos de propiedad particular para ser consumidos en el comedor.
7. En el comedor deben guardarse las normas elementales de educación e higiene, tanto por el respeto debido a los demás comensales, como por razones básicas de convivencia.
8. El personal encargado del Servicio podrá denegar, bajo la prescripción facultativa oportuna y previo conocimiento de la Dirección, determinados productos a aquellos residentes que no puedan consumirlos por algún problema de salud u otra casa justificada.

Art. 23.- HABITACIONES.



- 1) Las habitaciones de la Residencia disponen del mobiliario adecuado y suficiente para el uso a que están destinadas y para los objetos de uso personal de los residentes.
Los residentes deberán solicitar la autorización de la Dirección del Centro para instalar mobiliario personal o modificar la distribución del existente, manteniendo en todo caso las condiciones de seguridad en las habitaciones.
- 2) Los residentes deberán abandonar las habitaciones durante el tiempo que permanezca en ellas el personal de limpieza, a fin de no entorpecer su trabajo.
- 3) No se ofrecerá, salvo en casos de enfermedad y por prescripción médica, servicio de alimentación en las habitaciones.
- 4) Se recomienda a los familiares y amigos de residentes que las visitas no se realicen en las habitaciones o, en su caso, limiten el tiempo de estancia en las mismas debido a que estas son compartidas. Para recibir a las visitas los residentes pueden hacer uso de las zonas comunes del Centro y salas de estar.
- 5) En las habitaciones no podrán realizarse modificaciones arquitectónicas de cualquier tipo.
- 6) En caso de que los residentes deseen disponer en las habitaciones de aparatos de música, televisores, vídeos o similares, han de solicitarlo a la Dirección del Centro, quien en su caso lo autorizará teniendo en cuenta la incidencia o perturbación a los demás residentes, así como los condicionamientos técnicos existentes.
En el uso de estos aparatos se evitará ocasionar molestias a los demás mediante la utilización de auriculares si fuera preciso y respetando las horas de descanso establecidas en la Residencia. En todos los casos su mantenimiento será de cuenta del residente.
- 7) Los residentes procurarán mantener su habitación limpia y en orden. No está permitido tener en las habitaciones artículos alimenticios perecederos que por su naturaleza sean susceptibles de descomposición, produzcan malos olores, deterioren el mobiliario, o cualesquiera otros que incidan negativamente en la higiene y limpieza elemental, así como sustancias tóxicas o inflamables. Por motivos de seguridad no está permitido, asimismo, el uso de braseros, estufas o aparatos análogos que puedan generar riesgo de incendios y fumar en las habitaciones. Los residentes se abstendrán de tirar papeles y colillas al suelo, escupir, arrojar por las ventanas objetos al exterior y en general, todos aquellos actos que sean causa de suciedad y deterioro.
- 8) No deberá colocarse en las habitaciones, sin autorización expresa de la Dirección, ningún mueble ni objeto de propiedad particular, salvo aquellos pequeños de valor afectivo, decorativo o de carácter íntimo.
- 9) Los residentes no podrán instalar mecanismos de cierre accesorios a los existentes en puertas y ventanas, ni colocar muebles u objetos que puedan obstaculizar la entrada o salida de la habitación.
- 10) La Residencia facilita ropa de cama y toallas para uso personal de los residentes que se renovará con la frecuencia necesaria para garantizar una correcta atención.
- 11) Periódicamente se efectuará una revisión de habitaciones por parte de la Dirección, al objeto de retirar toda prenda, utensilio y objeto que desmerezca del aseo e higiene o entrañe peligrosidad.

Art. 24.- OTRAS DEPENDENCIAS.

1. Las zonas para uso común de los residentes se utilizarán para aquellas actividades que les sean propias, respetando los horarios y normas de funcionamiento que se determinen. En todo caso se observará el debido cuidado con el mobiliario y enseres existentes.



Las personas autorizadas por la Dirección serán las encargadas de las manipulaciones de los aparatos que pudieran existir en las zonas comunes.

2. Para el tránsito y permanencia en las zonas comunes se utilizará ropa y calzado de calle en condiciones adecuadas, y se mantendrá una correcta higiene personal, debiendo abstenerse de utilizarlas el tiempo en que se lleva a cabo las labores de limpieza.
3. Los residentes distribuirán de un modo equitativo el espacio, uso y disfrute de toda zona o servicio común.

Art. 25.- SERVICIO DE LAVANDERÍA.

1. El servicio de lavandería de la Residencia está contratado con una empresa exterior, cuyo personal recoge y entrega la ropa, tanto de lencería como de residentes, en el propio Centro.
2. Con el fin de evitar pérdidas y facilitar las labores de lavado y reparto de la ropa, ésta debe ser marcada, de modo que pueda identificarse a quién pertenece. El Centro no se hará responsable de los posibles extravíos que puedan sufrir las prendas personales de los residentes por la inobservancia de tal prescripción.
3. En el caso de que algún familiar se haga cargo del lavado de ropa del residente, llevándosela a su domicilio, la Residencia no atenderá ningún tipo de reclamación posterior relativa a extravío o deterioro de la misma, recayendo dicha responsabilidad en la familia.
4. No está permitido lavar o tender ropa ni en baños ni en las habitaciones.

Art. 26.- SERVICIO DE CONSERJERÍA.

1. Se deberá comunicar en el Servicio de Conserjería cualquier anomalía observada en el funcionamiento de los elementos e instalaciones existentes en las habitaciones o zonas comunes del Centro.
2. Asimismo, deberá comunicar en el Servicio de conserjería cualquier ausencia prolongada de la Residencia o el pernocte fuera de la misma.
3. El Servicio de Conserjería es el responsable de la recepción y custodia de las llaves de habitaciones y otras dependencias.

Art. 27.- SERVICIO DE LIMPIEZA.

1. El personal del Centro será el encargado de efectuar la limpieza de las habitaciones en el horario que a tal efecto se determine.
Los residentes que lo deseen y se encuentren aptos para ello podrán colaborar en dichas tareas, sin perjuicio de una posterior revisión por el personal del Centro.
2. Los residentes y visitantes deben facilitar al personal de limpieza el desempeño de su labor, para lo cuál deberán abstenerse de usar las dependencias durante el tiempo en que la limpieza se lleve a cabo.

Art. 28.- HIGIENE Y CUIDADO PERSONAL.

- 1) Los residentes que no puedan valerse solos para su aseo personal serán ayudados por el personal de la Residencia en la realización de las actividades básicas de la vida diaria.



- 2) El cambio de ropa se realizará semanal o diariamente, según necesidad.
- 3) Toda la ropa deberá ser lavada en la lavandería. No se lavará ni se tenderá ropa en baños y habitaciones.
- 4) Los residentes deberán mantener una correcta vestimenta e higiene personal y muy especialmente durante su estancia en las zonas comunes como salas de estar y comedores.

TÍTULO IX

SALIDAS Y AUSENCIAS DEL CENTRO

Art. 29.- SALIDAS.

1. El residente deberá comunicar en el Servicio de Conserjería cualquier ausencia prolongada del Centro o el pernocte fuera del mismo.
2. Las ausencias de duración continuada superiores a cuatro días deberán comunicarse a la Dirección del Centro.
3. Con independencia de la naturaleza y duración de las salidas, aquellos residentes con control de enfermería continuado, serán informados previamente por los profesionales a su cargo, sobre la conveniencia o no de la salida. No obstante, la decisión última y la responsabilidad sobre la misma corresponderá al residente, si tuviere plenitud de facultades, o, en su caso, al familiar o responsable de la salida.
4. En todos los casos, las llaves se depositarán en el Servicio de Conserjería de la Residencia.
5. La Residencia permanece abierta ininterrumpidamente desde las 08:00 horas hasta las 23:00 horas.
6. Las entradas y salidas de residentes así como las visitas que reciban se registran en dos libros por parte del Servicio de Conserjería. Por ello resulta oportuno comentar en el servicio de recepción cualquier entrada o salida así como proceder a identificarse aquellas personas que visiten el centro.
7. Los residentes podrán recibir avisos mediante la megafonía interna, a través de los teléfonos de sus habitaciones o directamente por mediación de los trabajadores designados por la dirección o coordinador del centro.

TÍTULO X

RÉGIMEN Y HORARIOS DE VISITAS A PERSONAS USUARIAS

Art. 30.- El régimen de visitas del Centro es abierto. Sin embargo, y con el fin de evitar posibles molestias a los residentes y respetar su intimidad se establecen los siguientes horarios:

MAÑANAS: De 10:00 horas a 13:00 horas.

TARDES: De 16:00 horas a 20:00 horas

1. Las personas que visiten a los residentes enfermos cumplirán las prescripciones facultativas a que estén sometidos los residentes, consultando, en caso de duda, con el personal del Centro.



Cuando en una zona del Centro con residentes asistidos exista un control de enfermería, los familiares deberán comunicar a este personal, tanto el desplazamiento de tales residentes a otras zonas de la Residencia, como, en su caso, la salida y la previsión de regreso.

2. Fuera de los horarios establecidos los residentes no podrán recibir visitas, salvo en situaciones de excepción o urgencia, autorizadas por el Director, Coordinador o Encargada de Servicios del centro.
3. Después de las 22 horas no se pasarán llamadas telefónicas a los residentes, salvo en casos de excepción o urgencia.
4. Los visitantes deberán comunicar su entrada y salida en el Servicio de Conserjería de la Residencia y respetar en todo momento las libertades y derechos que asisten a todos los residentes, en especial su privacidad e intimidad. Asimismo deberán atender las indicaciones del personal del Centro.

Para el buen funcionamiento del Centro y para un mejor bienestar de todos, les recordamos que están en su casa y es deber suyo, por tanto, colaborar con el personal de la Residencia.

TÍTULO XI

CAUSAS DE EXTINCIÓN DEL CONTRATO. CONDUCTA IMPROCEDENTE.

Art. 31.- La condición de residente se perderá por alguna de las siguientes causas:

1. A petición propia.
2. Por sanción disciplinaria.
3. Por fallecimiento. (En los casos de matrimonio el fallecimiento de uno de los cónyuges no priva al otro de la condición de residente. En circunstancias de ausencia de últimas voluntades, la Residencia hará entrega a los parientes próximos que acrediten su condición de tales, de los objetos y pertenencias personales del fallecido).
4. Por no tomar posesión de la plaza dentro de los 15 días siguientes al de la notificación del ingreso. Solamente y salvo causa justificada podrá demorarse el ingreso en el Centro hasta un mes; transcurrido ese plazo, se perderá el derecho de admisión.
5. Por ausencia superior a 45 días ininterrumpidos y no justificados.
6. Por impago de la tarifa establecida durante dos meses consecutivos sin que exista causa que lo justifique.

Art. 32.- Las faltas sujetas a sanción se clasifican en leves, graves y muy graves.

a) Se consideran faltas leves:

1. Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo, creando situaciones de malestar en la Residencia.
2. Faltar levemente a la consideración debida a la Dirección, personal del Centro, resto de residentes o visitantes.
3. Pernoctar fuera de la Residencia sin previa comunicación al Servicio de Conserjería.



4. Utilizar inadecuadamente las instalaciones, medios y servicios de la Residencia o perturbar las actividades de la misma.
5. Promover o participar en discusiones alteradas o violentas, en perjuicio de la convivencia.

b) Se consideran faltas graves:

1. La reincidencia en las faltas leves, desde la tercera cometida.
2. Faltar gravemente a la consideración debida a la Dirección, personal del Centro, resto de residentes o visitantes.
3. Ocasionar daños graves en los bienes del Centro.
4. Alterar la convivencia del Centro de forma habitual, creando situaciones de malestar en la Residencia y causar perjuicios notorios al normal desarrollo de los servicios.
5. Utilizar en las habitaciones aparatos o herramientas no autorizados.
6. No comunicar la ausencia de la Residencia cuando ésta tenga una duración superior a 24 horas.
7. Ausentarse por periodo superior a cuatro días sin previa comunicación a la Dirección.
8. La demora injustificada de un mes en el pago de la estancia.
9. Falsear u ocultar datos en relación con el disfrute de cualquier prestación económica o servicio.

c) Se consideran faltas muy graves:

1. La reincidencia en las faltas graves, desde la tercera cometida.
2. La agresión física o los malos tratos graves a otros residentes, miembros del Patronato, personal de la Residencia o a cualquier persona que tenga relación con el Centro.
3. Falsear u ocultar declaraciones o aportar datos inexactos y relevantes en relación con la condición de residente.
4. La sustracción de bienes o cualquier clase de objetos propiedad de la Residencia, del personal o de cualquier residente.
5. Ocasionar daños muy graves en los bienes o instalaciones del Centro.
6. La embriaguez habitual que perturbe la convivencia en el Centro
7. La demora injustificada de dos meses, alternos o sucesivos, en el abono de la estancia.

Art. 33.- Reincidencia.

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



Art. 34.- Prescripción.

- Las faltas leves prescribirán a los tres meses.
- Las faltas graves prescribirán a los seis meses.
- Las faltas muy graves prescribirán a los nueve meses

El plazo de prescripción empezará a contar desde el día en que la falta se hubiera cometido.

El plazo de prescripción se interrumpirá por cualquier acto propio del expediente o preliminar del que pudiera instruirse, en su caso, siempre que la duración de éste, en su conjunto, no supere el plazo de nueve meses sin mediar culpa del residente interesado.

Art. 35.- Sanciones.

Sin perjuicio de las demás responsabilidades a que hubiera lugar, las sanciones que se podrán imponer a los residentes que incurran en algunas de las faltas señaladas, serán las siguientes:

1.- Por faltas leves:

- a) Amonestación privada, verbal o escrita.
- b) Suspensión de los derechos de residente por un periodo inferior a quince días.

2.- Por faltas graves:

- a) Suspensión de los derechos de residente por un tiempo superior a quince días e inferior a dos meses, sanción asimismo aplicable a los usuarios no residentes del Centro.

3.- Por faltas muy graves:

- a) Suspensión de los derechos de residente por un periodo de dos a seis meses.
- b) Expulsión del Centro.

Art. 36.- Procedimiento sancionador. Órgano Competente.

1. Las sanciones por faltas leves, serán impuestas por la Comisión de Régimen Interior, observando las normas oportunas de procedimiento y dando cuenta a la Junta del Patronato y a la Dirección del Centro para su archivo y anotación en el expediente personal, en su caso. No obstante, la Dirección del Centro podrá amonestar verbalmente al residente o usuario, poniéndolo, posteriormente, en conocimiento de la Comisión de Régimen Interior y de la Junta del Patronato.
2. Las sanciones por faltas graves y muy graves serán impuestas por la Junta del Patronato de la Residencia, previo informe de la Dirección del Centro y de la Comisión de Régimen Interior.
3. En los casos de riesgo inmediato para la integridad física de los residentes o personal de la Residencia, la Dirección del mismo podrá, mediante decisión motivada, adoptar las medidas cautelares que resulten necesarias para asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer, el buen fin del procedimiento, evitar el mantenimiento de la infracción y las exigencias de los intereses generales.



Art. 37.- Anotación y cancelación.

1. Las sanciones impuestas a los residentes serán anotadas en el expediente personal de cada uno, una vez que sean firmes. Estas anotaciones quedarán canceladas, salvo en los casos de expulsión de la Residencia, siempre que la Junta del Patronato considere que el sancionado ha observado un normal comportamiento en los siguientes plazos:
 - a) Sanciones por faltas leves: tres meses.
 - b) Sanciones por faltas graves: seis meses.
 - c) Sanciones por faltas muy graves: nueve meses.

En los supuestos de reincidencia, los plazos de la cancelación se incrementarán en un cincuenta por ciento. Estos plazos serán contados a partir de la fecha en que finalice el cumplimiento de la sanción impuesta.

2. Los sancionados por faltas graves o muy graves no adquirirán el derecho de sufragio activo ni pasivo en los procesos electorales para la constitución de la Junta de Residentes, mientras no quede cancelada la anotación correspondiente.

Art. 38.- Graduación de las sanciones.

Calificadas las infracciones, las sanciones se graduarán teniendo en cuenta factores como el grado de intencionalidad o reiteración, naturaleza de los perjuicios causados, reincidencia, negligencia, circunstancias personales, gravedad de los hechos, perjuicios causados y actitud ante los mismos.

Art. 39.- Inicio del procedimiento.

1. Denunciado ante la Junta de Residentes, la Dirección de la Residencia o la Junta del Patronato un hecho susceptible de ser tipificado como falta con arreglo a lo dispuesto en el artículo 36 de este Reglamento, o habiéndose tomado conocimiento de su comisión, se llevará a cabo por parte de la Dirección de la Residencia una primera comprobación acerca de la veracidad del mismo y de su gravedad. y, posteriormente, lo pondrá en conocimiento de la Comisión de Régimen Interior y ésta lo trasladará a la Junta del Patronato.
2. La Junta de Residentes habrá de ser notificada con carácter inmediato de cualquier hecho supuestamente tipificado como falta disciplinaria.
3. Para la imposición de sanciones por faltas graves y muy graves, se hará necesaria la correspondiente incoación de expediente disciplinario a través de la oportuna resolución de la Junta del Patronato de la Residencia, con la designación de Instructor, quien procederá a la realización de la oportuna investigación, oídos el residente interesado y la Junta de Residentes.
4. Para la imposición de sanciones por faltas leves no será necesaria la incoación de expediente, pero sí el trámite de audiencia al interesado y la Junta de Residentes.

Art. 40.- Notificación de la incoación.

El presunto responsable ha de ser notificado, en su caso, de la incoación de expediente disciplinario, con indicación de los hechos que se le imputan, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que se le pudieran imponer.

Art. 41.- Resolución.

El órgano competente pondrá en conocimiento del residente interesado, de la Dirección del Centro y de la Junta de Residentes la resolución adoptada en el expediente disciplinario incoado.



RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES
VALLE DEL CAUDAL

C/Doce de Octubre, s/n
Telefax: 985450055 – 985450149
Mail: resivallecaudal@gmail.com
33600 Mieres (Asturias)

Art. 42.- Recursos.

Contra la sanción impuesta y sin perjuicio de las acciones civiles o penales que pudieran corresponder, podrá interponerse recurso ordinario ante la Junta del Patronato en el término de quince días contados a partir de la fecha en la que al interesado se le hubiere notificado la sanción.

TÍTULO XII

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Art. 43.- Los residentes podrán formular quejas, reclamaciones y sugerencias sobre cualquier aspecto de la Residencia, su funcionamiento y de los servicios que se presten, a través de:

1. Su órgano de representación que es la Junta de Participación.
2. El buzón de quejas y sugerencias habilitado al efecto. Se formularán por escrito y de forma anónima o identificada.
3. Directamente, de manera verbal o escrita, a la Dirección, Coordinación o Encargada de Servicios del Centro.
4. Recibida la queja, reclamación o sugerencia el receptor de la misma la valorará y dará cumplida respuesta a quien la hubiere formulado, de la misma forma en que haya sido presentada, en el plazo máximo de tres días.

Disposición final.

El presente Reglamento deroga cualquier otro que se encontrase en vigor con anterioridad a su fechado, firma y visado.

Mieres, 11 de Febrero de 2011

El Presidente del Patronato

Fdo.- Luis María García García