



Manual de Bienvenida al Residente

Residencias de Mayores
Agencia Madrileña de Atención Social



**Comunidad
de Madrid**



Esta versión forma parte de la Biblioteca Virtual de la **Comunidad de Madrid** y las condiciones de su distribución y difusión se encuentran amparadas por el marco legal de la misma.



www.madrid.org/publicamadrid

Consejería de Políticas Sociales y Familia
Agencia Madrileña de Atención Social
Diseño, maquetación e impresión: B.O.C.M.
Tirada: 1.000 ejemplares
Edición: 1/2017
Depósito Legal: M-20326-2016
Impreso en España - Printed in Spain

Haz clic en el índice para ir al punto de interés



Para regresar al índice haz clic en el símbolo



Para regresar a la cubierta haz clic en el símbolo



ÍNDICE

06

Presentación

07

Quiénes somos

08

Cómo nos organizamos

09

Cómo trabajamos

12

Compromisos mutuos

13

Dónde estamos

14

Facilitando las relaciones

17

Normativa vigente

A young woman with dark hair pulled back, wearing a light blue and white vertically striped button-down shirt and black pants, is smiling warmly at the camera. She is standing in an office, holding the handle of a glass door with a grey frame. The door is partially open, revealing a desk and a black office chair in the background. The lighting is bright and even, creating a professional and welcoming atmosphere.

LE DAMOS LA BIENVENIDA

Presentación

Las **Residencias de Mayores** de la Agencia Madrileña de Atención Social (**AMAS**) son centros destinados a **personas mayores que no pueden vivir en su entorno habitual** en razón de su dependencia, o por su perfil social y económico.

Residentes, familiares y empleados, participando en las actividades cotidianas, aportando ideas y compartiendo información, harán del **centro un entorno acogedor y confortable**.

COMUNIDAD DE MADRID

Consejería de Políticas Sociales y Familia

Agencia Madrileña de Atención Social

Centros:

Residencias de Mayores

Centros de Día de Mayores

Centros de Mayores

Centros para Personas con Discapacidad
Intelectual

Comedores Sociales

Centros de Menores

Centros Maternales

La Agencia Madrileña de Atención Social colabora en la tarea de hacer cada día mejor la vida de nuestros Mayores.

Quiénes somos

Misión

Prestar cuidados integrales de la máxima calidad a Personas Mayores respondiendo al Compromiso Social de la **Consejería de Políticas Sociales y Familia** de la Comunidad de Madrid.

Objetivos

- Prestar **atención integral**.
- **Integrar al residente** en el centro y en su entorno social desde el momento de su ingreso.
- Fomentar la **normalización**, entendida como el desarrollo de un estilo de vida similar al del entorno de referencia.
- Atender las **necesidades básicas** de los residentes de acuerdo a su nivel de autonomía personal.
- **Respetar la individualidad**, intimidad y el trato adecuado.
- Promocionar la **participación** de los residentes en la vida del centro.
- **Seguimiento profesional continuo** de la evolución de los usuarios.
- Ofrecer al residente el **mejor nivel de calidad de vida** de acuerdo a su estado.



Cómo nos organizamos

Para llevar a cabo las funciones de las **Residencias de Mayores** trabajamos alrededor de las siguientes líneas:

Asistencial y Sanitaria

Apoyo Personal y Social

Hostelera y Servicios Complementarios

Servicios Generales y Mantenimiento

Dirección y Administración

Para atender a estas líneas, en todos los centros se cuenta con un Director y, según el tamaño de la Residencia, podrá usted disponer de una Jefatura Técnico Asistencial, Gobernantía, Jefatura de Cocina, Jefatura de Mantenimiento y el equipo interdisciplinar.

Todas las **áreas y unidades** de la Residencia **funcionan de una manera coordinada** para que las necesidades de los residentes estén cubiertas de manera satisfactoria.

Cada **profesional** que trabaja en las Residencias de Mayores está cualificado y formado para que la organización del centro funcione adecuadamente y contribuya al bienestar de todos los residentes y familiares.

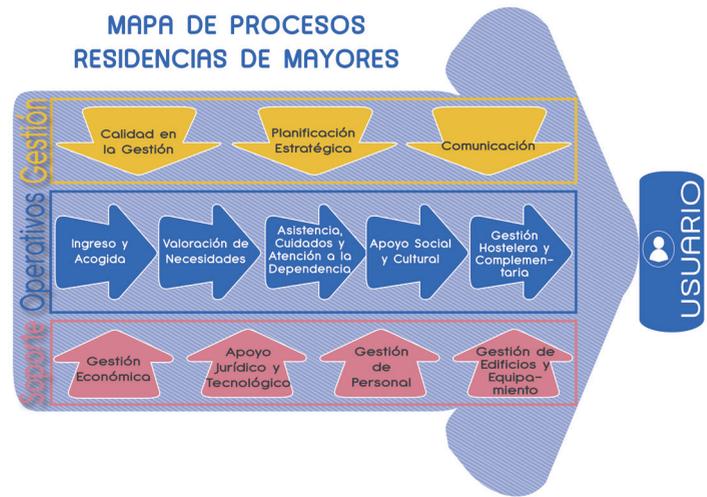


En la Agencia Madrileña de Atención Social trabajamos para que se sienta como en casa.

Cómo trabajamos

Por procesos

Hemos identificado los principales procesos en las Residencias de Mayores como **base para la mejora continua**, y es esta forma de trabajo la que nos impulsa a perseguir constantemente el camino hacia la **excelencia del servicio al ciudadano** de la Comunidad de Madrid.



Aplicando los Protocolos e Instrucciones Asistenciales

Las residencias de la AMAS aplican los procedimientos que determinan las formas más adecuadas para la intervención asistencial individual, denominadas **protocolos, procedimientos y normas técnicas**, basados en evidencia científica y experiencia técnica.

Cumpliendo la Normativa Vigente

Tanto nacional como autonómica para que los residentes y familiares se sientan amparados y protegidos en todo momento. Cumpliendo el Reglamento de Organización y Funcionamiento (ROF) de las residencias y las instrucciones y horarios señalados en cada centro. Siendo evaluada la calidad de los servicios periódicamente por las inspecciones y auditorías internas.

Cómo trabajamos

Carta Marco de Servicios

Todos los servicios que prestamos en las Residencias de Mayores a residentes y familias están recogidos en la Carta Marco de Servicios.

TÉCNICOS ASISTENCIALES Y SANITARIOS

Atención Médica y Farmacológica.
Complementaria, no sustitutiva, al
SERMAS u otros sistemas de salud
de la red pública o privada

Cuidados de Enfermería

Mantenimiento funcional:
Fisioterapia y Terapia ocupacional

Cooperación en el entorno sociosanitario
con los Servicios de Atención Primaria y Es-
pecializada del Sistema Nacional de Salud

APOYO PERSONAL Y SOCIAL

Atención, apoyo y asesoramiento indi-
vidual y grupal a usuarios y familiares

Trabajo Social

Actividades de dinamización, ocio,
tiempo libre y alternativas culturales

Servicios Religiosos

HOSTELEROS

Alojamiento

Alimentación completa y equilibrada

Salones y televisión

Cafetería y peluquería en centros con
locales habilitados

Limpieza de habitaciones y
zonas comunes

Lavandería y tratamiento de ropa

Sala de usos múltiples

Control, vigilancia y mantenimiento
de instalaciones

COMPLEMENTARIOS

Evaluación de la calidad de nuestros servicios

Atención a sugerencias y quejas

Podología y otros servicios

Cómo trabajamos

Respetando sus derechos

Todos los usuarios de los centros gozarán de los **derechos** contenidos en el decálogo que se recoge en la **Ley 11/2002, de 18 de diciembre**, sin perjuicio de cualquier otro que le corresponda como ciudadano:

- A acceder a los centros o servicios sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- A acceder, permanecer y cesar en la utilización del servicio o centro por voluntad propia*.
- A un programa de intervención individual definido y realizado con la participación y conocimiento del usuario.
- A la máxima intimidad personal y a la protección de la propia imagen.
- Al secreto profesional de su historia sanitaria y social y a la protección de sus datos personales.
- A participar en las actividades que se desarrollen en el centro o servicio.
- A asociarse al objeto de favorecer su participación en la programación y desarrollo de actividades y para la defensa de sus derechos.
- A presentar reclamaciones y sugerencias.
- A la información contenida en su expediente personal, a conocer el precio de los servicios que recibe y, en general, a toda aquella información que requiera como usuario.
- A mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas.
- A recibir los servicios que se presenten en el centro o servicio de acuerdo con su programa de intervención social, así como a una adecuada coordinación con otros sistemas afines, como el sociosanitario, educativo y aquellos otros que puedan confluir con los servicios sociales en áreas concretas de la intervención personalizada.

* Salvo resolución judicial en contrario.

Compromisos Mutuos

Para garantizar la atención y convivencia

Compromiso de las residencias: "Trato Humano y profesional"

- Plan de Atención y Cuidados personalizado
- Dieta adaptada a necesidades
- Historias profesionales informatizadas, registro documental de la situación y evolución personal (médica, enfermería, fisioterapia, trabajo social, terapia ocupacional)
- Valoración funcional al ingreso y periódicamente
- Información y comunicación (residente y familia)

Compromiso de la familia: "Colaboración e información para el bienestar de su familiar"

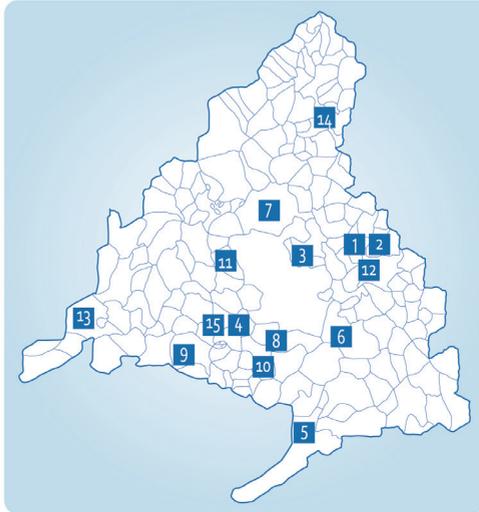
- Visitar y llamar al residente con frecuencia
- Colaborar con los profesionales aportando información de cualquier aspecto importante para la familia o el residente, atendiendo a las indicaciones del equipo interdisciplinar para favorecer el desarrollo del Plan de Atención y Cuidados
- Participar y colaborar en convocatorias, celebraciones y eventos
- Atender las necesidades del mayor (vestuario, calzado, acompañamiento a consultas y hospitales)

Compromiso del Residente: "Deberes del usuario" Ley 11/2002

- Cumplir las normas determinadas en las condiciones generales de utilización del centro o servicio de acción social.
- Observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración encaminada a facilitar una mejor convivencia.
- Abonar el precio establecido, en cada caso, conforme a la normativa vigente.
- Facilitar toda la información necesaria para valorar sus circunstancias y responsabilizarse de la veracidad de dicha información, así como informar de los cambios que se producen respecto a su situación, sin perjuicio de las obligaciones del centro o servicio de acción social en esta materia.

*Para poder ofrecerle un **Servicio Público de Calidad**, necesitamos su estrecha colaboración en el cumplimiento de las obligaciones señaladas, así como en las establecidas en la Ley de Servicios Sociales 11/2003, de 27 de marzo (en sus artículos 4 y 5).*

Dónde estamos



	Localidad	Centro
1	Alcalá de Henares	Francisco de Vitoria
2	Alcalá de Henares	Cisneros
3	Alcobendas	Gastón Baquero
4	Alcorcón	Alcorcón
5	Aranjuez	Santiago Rusiñol
6	Arganda del Rey	Arganda del Rey
7	Colmenar Viejo	Colmenar Viejo
8	Getafe	Getafe
9	Navalcarnero	Navalcarnero
10	Parla	Parla
11	Las Rozas	Reina Sofía
12	S. Fernando de Henares	S. Fernando de Henares
13	S. Martín de Valdeiglesias	S. Martín de Valdeiglesias
14	Torrelaguna	Torrelaguna
15	Villaviciosa de Odón	Villaviciosa de Odón

	Distrito	Centro
1	Carabanchel	Vista Alegre
2	Carabanchel	Gran Residencia
3	Fuencarral - El Pardo	Doctor González Bueno
4	Fuencarral - El Pardo	Ntra. Sra. del Carmen
5	Hortaleza	Manoteras
6	Puente de Vallecas	Vallecas
7	Salamanca	Goya
8	Salamanca	La Paz
9	San Blas	Adolfo Suárez
10	Usera	San José
0	Servicios Centrales	Agustín de Foxá, 31 28036 - Madrid



Facilitando relaciones

Participación en la vida del centro

La participación e integración de **residentes y familias** en la vida del centro y en la esfera social de su entorno, cuenta con **Programas de Apoyo Social y Cultural**.

- **Programas de dinamización** para los residentes de la AMAS con apoyo técnico de profesionales especializados. Están diseñados para ofrecer actividades que estimulen sus capacidades afectivas, lúdicas, culturales o de conocimiento sobre cualquier ámbito de interés.
- **Programa de promoción de la esfera social.** Este programa engloba actividades de convivencia, onomásticas, fiestas sociales y celebraciones propias de cada centro. Su fin es la participación e integración de residentes, familias y entidades o instituciones en la vida del centro.

El centro le facilitará información sobre todos estos programas.



Facilitando relaciones

Canales de comunicación

Para la Agencia Madrileña de Atención Social es importante el **conocimiento mutuo entre la residencia, la familia y la sociedad**, con vistas a una mejor adaptación del mayor a su nuevo entorno y una mejor comunicación y colaboración entre ellos.

En las residencias de mayores de la AMAS, la **cercanía con los residentes y sus familias es un objetivo prioritario**. Por ello, hemos habilitado diferentes canales de comunicación.

Las **familias** pueden comunicarse a través de:

- Trabajadora Social (por teléfono, en entrevista en su horario y por carta).
- Formatos oficiales de sugerencias y quejas.

Los **residentes** también tienen sus propios canales y vías de comunicación:

- Trabajadora Social o departamento implicado en los despachos destinados a tal efecto.



- Consejo de Residentes (representantes de los residentes).
- Buzón de sugerencias.
- Tanto las familias como los residentes mostrarán su percepción del servicio en los estudios anuales de satisfacción.

NORMATIVA VIGENTE

Reglamento de organización
y funcionamiento

Reglamento de Régimen Interior

REGLAMENTO DE ORGANIZACION Y FUNCIONAMIENTO

Aprobado por Orden 766/1993, de 10 de junio, de la Consejería de Integración Social (1)

CAPÍTULO I

Organización de las residencias

Artículo 1. Objeto y ámbito

El presente Reglamento tiene por objeto regular el régimen general de la organización y funcionamiento de las residencias de ancianos que gestione directamente el Servicio Regional de Bienestar Social, organismo autónomo adscrito a la Consejería de Integración Social.

Artículo 2. Definición

A los efectos anteriormente citados, se entiende por residencia de ancianos el establecimiento destinado a servir de alojamiento estable y común a personas mayores, en el que se presta una asistencia integral y continuada, superando la meramente asistencial.

Artículo 3. Principios organizativos y de funcionamiento

La organización y el funcionamiento de las residencias de ancianos garantizarán el respeto a los

derechos fundamentales y a los mencionados en la Ley 8/1990, de 10 de octubre, reguladora de las actuaciones inspectoras y de control de los Centros y Servicios de Acción Social. (2)

Asimismo, se ajustarán a los siguientes principios:

- a) Integración del residente en el centro y en su entorno social desde el momento mismo de su ingreso.
- b) Fomento de la normalización, entendida como el desarrollo de un estilo de vida similar al del entorno de referencia.
- c) Atención a las necesidades básicas de los residentes que garantice el máximo de autonomía personal.
- d) Trato diferenciado y respeto a la individualidad y a la intimidad, y especialmente, a la orientación sexual y a la identidad de género del residente. (3).
- e) Promoción de la participación y representación de los residentes.
- f) Participación y corresponsabilización de los profesionales en el seguimiento de la evolución de los usuarios.

Artículo 4. Órganos de dirección y participación

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

- a) Dirigir, coordinar e inspeccionar el funcionamiento de las distintas áreas funcionales del centro, de conformidad con las directrices emanadas por los órganos de gobierno del Servicio Regional de Bienestar Social.
- b) Responsabilizarse del desarrollo de los programas y de la ejecución del presupuesto.
- c) Velar por el respeto de los derechos de los usuarios y porque reciban los servicios que la residencia debe ofrecer, así como por el pleno cumplimiento de los principios mencionados en el artículo 3.
- d) Todas aquellas necesarias para el ejercicio de las anteriores, aquellas que no estén atribuidas a ningún otro órgano de la residencia o cuantas otras le asignen los órganos de gobierno del Servicio Regional de Bienestar Social.

2. En cada Centro existirá un Consejo de Residentes, elegido democráticamente, de carácter representativo y participativo, con funciones asesoras, consultivas y de propuesta.

Artículo 5. Organización y estructura

Desde el punto de vista organizativo, las residencias se clasifican en Centros de 250 o más residentes y Centros de menos de 250 residentes. Bajo la dependencia de sus respectivos Directores se estructuran en Áreas funcionales y en Unidades de prestación de Servicios.

1. Centros con 250 o más residentes.

- a) Área de Administración.
- b) Área de Servicios Generales.
- c) Área Técnico-Asistencial.

Dichas Áreas prestarán los siguientes servicios organizados en unidades:

- a) Área de Administración.
 1. Administración.
 2. Almacén.
 3. Control, Comunicaciones y Vigilancia.
- b) Área de Servicios Generales.
 1. Cocina.
 2. Mantenimiento.
 3. Lavandería.
 4. Limpieza.
 5. Comedor.
- c) Área Técnico-Asistencial.
 1. Unidad de Atención Sanitaria y Farmacológica.
 2. Unidad de Apoyo Personal y Social.

2. Centros con menos de 250 residentes.

- a) Área de Administración y Servicios Generales.
- b) Área Técnico-Asistencial.

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

- a) Área de Administración y Servicios Generales.
 1. Administración.
 2. Almacén.
 3. Control, Comunicaciones y Vigilancia.

4. Cocina.
5. Mantenimiento.
6. Lavandería.
7. Limpieza.
8. Comedor.

b) Área Técnico-Asistencial.

1. Unidad de Atención Sanitaria y Farmacológica.
2. Unidad de Apoyo Personal y Social.

CAPÍTULO II

Funcionamiento de las residencias

SECCIÓN 1.ª CONTENIDO FUNCIONAL DE LAS ÁREAS

Artículo 6. Área de Administración

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

Artículo 7. Unidad de Administración

Corresponden a esta Unidad la realización de las siguientes actividades:

- a) La conservación y actualización de los Expedientes Administrativos de los residentes.
- b) El control del cuadro de habitaciones y el mantenimiento actualizado de la información sobre ubicación y situación de los residentes, nivel de asistencia o similares.
- c) La gestión y administración de los recursos humanos y materiales necesarios para la prestación de los servicios.

- d) La adquisición e inventario de mobiliario, enseres y demás material inventariable.
- e) La gestión de los ingresos por estancia y servicios, así como el mantenimiento y actualización de la información económica relativa a los usuarios.
- f) La custodia de objetos de valor de los residentes.
- g) El apoyo administrativo a la Dirección y a las demás Áreas Funcionales.

Artículo 8. Unidad de Almacén

Esta Unidad se responsabilizará del pedido, recepción, almacenaje, guarda, control de inventario y salida de suministros de productos de limpieza e higiene, alimentos, menaje, lencería, material de oficina y otros no inventariables.

Artículo 9. Unidad de Control, Comunicaciones y Vigilancia

Esta Unidad tiene atribuida la realización de las siguientes actividades:

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

Artículo 10. Área de Servicios Generales

1. Corresponde al Área de Servicios Generales las funciones que se derivan de las actividades encomendadas a las Unidades de ella dependientes.
2. Asimismo el Área de Servicios Generales será la encargada de la organización y control de otros servicios, que no sean específicos de las demás Áreas, que pudieran crearse, tales como Cafetería, Tienda, Peluquería u otros similares, ya sean atendidos con medios propios o mediante contrata.

Artículo 11. Unidad de Cocina.

La Unidad de Cocina elaborará los menús normales y de régimen y procederá a la limpieza y ordenación del menaje y de las instalaciones y del recinto de cocina.

Artículo 12. Unidad de Mantenimiento

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

- a) El mantenimiento preventivo de las instalaciones y el seguimiento y control de los contratos de servicios.
- b) La revisión mensual de las habitaciones y de los sistemas de aviso de emergencia.
- c) La conservación del edificio y jardines.
- d) La reparación de averías de las instalaciones y desperfectos del edificio, mobiliario y equipos.
- e) La desinfección, desinsectación y desratización.
- f) El control de los suministros energéticos.

Artículo 13. Unidad de Lavandería

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

Artículo 14. Unidad de Limpieza

Corresponde a esta Unidad la realización de las siguientes actividades:

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

Artículo 15. Unidad de Comedor

Esta Unidad es la encargada de las siguientes actividades:

- a) La distribución y servicios de comidas, en los comedores, y la distribución a las zonas de atención especializada.

- b) La limpieza del menaje y equipo de distribución.
- c) La limpieza de los comedores.
- d) El montaje de los comedores.

Artículo 16. Área Técnico-Asistencial

1. Corresponde al Área Técnico-Asistencial las funciones que se derivan de las actividades encomendadas a las Unidades de ella dependientes.
2. Del mismo modo, el Área Técnico-Asistencial es la encargada de la organización y control de otros servicios que pudieran crearse, tales como podología, suministro farmacéutico a los residentes u otros similares, ya sean atendidos con medios propios, ya con ajenos.
3. Existirá un Equipo Multiprofesional integrado principal pero no exclusivamente por profesionales de este Área, que asumirá la tarea de seguimiento integrado e individualizado de la evolución del residente, y las consiguientes propuestas sobre los niveles y modalidades de asistencia que haya de recibir, según decisión del director, sin menoscabo de las responsabilidades que correspondan al personal facultativo.

Artículo 17. Unidad de Apoyo Personal y Social

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

- a) La recepción de los nuevos residentes, acompañándoles a los diferentes servicios y depen-

dencias, y presentándoles a los residentes, a los miembros del Consejo de Residentes y a los empleados.

- b) La elaboración, conservación y actualización del historial social de cada residente.
- c) La información al residente y a sus familias, o tutores legales en su caso, sobre las normas reguladoras de la actividad de la residencia, derechos y deberes.
- d) La información, asesoramiento, tramitaciones y ayuda a la convivencia e integración del residente y su familia, o tutores legales en su caso.
- e) La información a familiares o tutores en su caso, de los sucesos relativos al residente cuando éste no pueda hacerlo por sí mismo y ayuda en el acceso a los servicios funerarios.
- f) La información y fomento de la participación de los residentes en la vida social de la residencia y su entorno y en las actividades socio-culturales, artísticas y recreativas tanto internas como externas.
- g) El fomento de la autoorganización de los residentes para el desarrollo de actividades culturales, biblioteca, juegos, deportes, etc.
- h) La orientación y el apoyo personal al surgimiento y desarrollo de aficiones para la ocupación activa del tiempo libre.
- i) El desarrollo de iniciativas de apertura del residente y del centro a su entorno social.

Artículo 18. Unidad de Atención Sanitaria

Corresponde a esta Unidad la realización de las siguientes actividades:

- a) El reconocimiento médico de los nuevos residentes.
- b) La apertura, conservación y actualización del Historial Médico y de Enfermería de cada residente.
- c) La asistencia sanitaria dentro de los límites que se establecen en este mismo reglamento.
- d) El seguimiento de la evolución de los residentes y el desarrollo de tratamientos para su mantenimiento, mejora física y psíquica y prevención de las enfermedades.
- e) La atención, aseo y limpieza de enfermos y encamados.
- f) La ayuda en las actividades de la vida diaria a los residentes impedidos o dependientes y en general a los sometidos a control continuado.
- g) El mantenimiento de las medidas de vigilancia implantadas sobre los residentes sometidos a control continuado, dando cuenta de cualquier anomalía observada.
- h) El pedido, recepción, custodia, control de inventario y salidas de material sanitario y farmacéutico.
- i) La administración de medicamentos a los residentes sometidos a control continuado, enfermos y encamados.
- j) Atender e informar a los familiares o tutores de los residentes en las situaciones de emergencia por enfermedad o defunción.

Artículo 19. Servicios religiosos

Sin asignar específicamente a Áreas Funcionales, bajo la supervisión inmediata del Director,

las residencias pueden ofrecer servicios religiosos a los residentes mediante los Convenios que la Comunidad de Madrid tiene establecidos y los que pueda establecer con distintas Entidades Religiosas.

SECCIÓN 2.^a DE LA ATENCIÓN A LOS RESIDENTES

Artículo 20. Recepción y acogida de residentes

1. La recepción de los nuevos residentes tiene por objetivo fundamentalmente la superación de los problemas de adaptación y se ajustará a lo dispuesto en los siguientes apartados.
2. La Unidad de Apoyo Personal y Social, sin perjuicio de lo indicado en el artículo 17, procederá a informar a los nuevos residentes de los servicios y las normas básicas de funcionamiento del Centro, a confeccionar la ficha de datos personales y familiares, cuyas copias se remitirán a las Unidades de Administración y de Atención Sanitaria, y a abrir el historial social.
3. La Unidad de Atención Sanitaria practicará el reconocimiento médico y abrirá el historial médico y de enfermería. En este historial figurarán todos los aspectos sanitarios, médicos y de enfermería que sean oportunos, las sucesivas hojas de evolución y el informe Médico incluido en el Expediente de Ingreso.
4. La Unidad de Administración elaborará y custodiará el expediente personal de cada residente que al menos contendrá la siguiente documentación:

- a) Expediente de Ingreso.
- b) Ficha de ingreso firmada por el residente.
- c) Aceptación expresa de las normas reguladoras de la organización y funcionamiento de las residencias y los derechos y obligaciones de sus residentes.
- d) Ficha de datos personales y familiares.
- e) Fotocopia del documento de asistencia sanitaria y, en su caso, de la póliza de seguro de deceso, actualizada.
- f) Declaración de voluntad que indique las personas a las que ha de avisarse en caso de necesidad.
- g) Correspondencia mantenida por la residencia con el residente o sus familiares.

Artículo 21. Alojamiento y manutención de los residentes

1. La limpieza de las habitaciones se efectuará en el horario que se establezca por el Director una vez oído al Consejo de Residentes, sin perjuicio de que se promueva y facilite la colaboración de los residentes capacitados para ello, poniendo en conocimiento del Área de Servicios Generales cualquier anomalía.
2. Las residentes comunicarán a la Unidad de Control, Comunicaciones y Vigilancia las anomalías que observen en sus habitaciones o en el resto de las dependencias e instalaciones.
3. Los Reglamentos de Régimen Interior de cada residencia determinarán las reglas básicas de utilización de las habitaciones y áreas comunes del centro, así como las condiciones de uso de aparatos eléctricos o de otro tipo que pudieran originar riesgo, con el fin de garantizar el orden y la seguridad en las mismas.
4. En las horas de descanso de los residentes se evitará toda clase de ruidos o actividades que pudieran perturbar dicho descanso.
5. El lavado de la ropa de cama y baño y las prendas de vestir de los residentes se harán con la periodicidad que establezca el Reglamento de Régimen Interior de cada centro. En todo caso, la reposición y el marcaje de la ropa personal del residente, con el número que se le asigne, estará a cargo del mismo, sus familiares o tutores en su caso. La residencia se responsabilizará de ello cuando los residentes que carezcan de medios económicos no tengan familiares o tutor legal en su caso.
6. La residencia garantizará la manutención de los residentes en régimen de pensión completa en los horarios que internamente se determinen, limitada a los menús que se establezcan diariamente con carácter general y extensible a los específicos que facultativamente se determinen. Los horarios de las comidas se fijarán por el Director, una vez oído al Consejo de Residentes.

Artículo 22. Atención sanitaria y farmacológica

1. La asistencia sanitaria y farmacológica que se presta en las residencias es complementaria de

la pública o privada que pudiera corresponderle al residente. Las residencias sufragarán la asistencia sanitaria ajena y la farmacológica cuando no exista ningún organismo o institución obligado a ello, o el residente no pueda costearla por sí o por medio de los obligados a prestarle alimentos en los términos del Código Civil.

2. Los residentes podrán solicitar consulta al personal sanitario siempre que lo estime necesario, de acuerdo a las normas u horarios que se fijen por el Director una vez oído al Consejo de Residentes.
3. La Unidad de Atención Sanitaria controlará la evolución de los residentes mediante la actualización de los historiales médicos y de enfermería y las revisiones periódicas a que se sometan los residentes.
4. Las residencias proporcionarán los medios oportunos para el transporte de los residentes que no puedan valerse por sí mismos y requieran asistencia sanitaria fuera del centro por prescripción facultativa, siempre que no esté obligado a ello otro organismo o institución, o el residente no pueda costearlo por sí o efectuarlo por sus propios medios.
5. Los residentes serán acompañados por personal del centro en los desplazamientos en que no puedan acudir solos o no tengan familiares o personas allegadas en disposición de hacerlo, siempre que no pese esta obligación en ningún organismo o institución.

Artículo 23. Apoyo personal y social

1. Los residentes, recibirán información, asesoramiento, ayuda en tramitaciones y ayuda para la convivencia por el personal de la Unidad de Apoyo Personal y Social.
2. A los efectos señalados, los residentes podrán solicitar consulta siempre que lo estimen necesario de acuerdo con las normas y horarios que se fijen por el Director, una vez oído al Consejo de Residentes.
3. Los residentes tendrán a su disposición libros, revistas, periódicos, material audiovisual, juegos de mesa y deportivos, materiales e instrumental para manualidades y creación artística, y demás medios para la ocupación activa del tiempo libre.
4. Se facilitará a los residentes la información y la participación en las actividades socio-culturales y recreativas tanto externas como internas; en la programación y desarrollo de estas últimas podrán participar activamente, fomentándose a este fin la autoorganización de los residentes.

Artículo 24. Protección de presuntos incapaces

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

2. Durante la tramitación de la declaración de incapacitación y sin perjuicio de las medidas judiciales que puedan adoptarse, actuará como guardador de hecho la Comunidad de Madrid.

Artículo 25. Salidas, ausencias y visitas

1. Los residentes que decidan pernoctar fuera del centro deberán notificarle previamente a la Unidad de Control, Comunicaciones y Vigilancia, a quien harán entrega de las llaves de la habitación.
2. Independientemente de su naturaleza y duración, las salidas de los residentes sometidos a control continuado deberán ser conocidas previamente por la Unidad de Atención Sanitaria, que les informará sobre la conveniencia o no de las mismas. La decisión última corresponderá a los residentes, que asumirán toda la responsabilidad.
3. Deberán ser autorizadas por el Director las ausencias de duración continuada superior al mes, o las discontinuas que superen los cuarenta y cinco días en el período de doce meses, sin perjuicio de lo establecido en los puntos 1 y 2.
4. Independientemente de su duración, las ausencias no interrumpirán la obligación de satisfacer el importe de la estancia y demás servicios dejados de disfrutar durante el citado período.
5. Diariamente la Unidad de Control, Comunicaciones y Vigilancia cumplimentará una hoja de control que remitirá al Área de Servicios Generales, y a las Unidades de Administración y de

Atención Sanitaria que contendrá el número de residentes que pernoctan y relación nominal de ausentes e ingresados en enfermería con indicación de su número de habitación.

6. El residente comunicará al Centro con la suficiente antelación el cambio de la fecha de su retorno y se personará en la Unidad de Control, Comunicaciones y Vigilancia en el momento del regreso.
7. Las visitas a los residentes se efectuarán en cada centro de acuerdo a los horarios y condiciones que se fijen por el Director, una vez oído el Consejo de Residentes, y se ajustarán a las prescripciones facultativas cuando los residentes estén sometidos a control continuado.
8. Corresponde al Director conceder la autorización, en su caso, y determinar en qué condiciones pueden las entidades o personas jurídicas visitar las instalaciones a fin de conocer su funcionamiento y organización o desarrollar actividades en el centro.

SECCIÓN 3.ª DE LOS PRECIOS PÚBLICOS

Artículo 26. Fijación de los precios públicos

1. De acuerdo con la Ley 1/1992, de 12 de marzo, de Tasas y Precios Públicos de la Comunidad de Madrid, el precio público que se exige como contraprestación por la ocupación de plaza en la residencia será fijado y en su caso modificado, por acuerdo del Consejo de Administración,

previa autorización del titular de la Consejería y previo informe favorable del Consejero de Hacienda en su caso. (4)

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

Artículo 27. Servicios incluidos

1. El abono del precio público establecido confiere el derecho de recibir sin desembolsos adicionales, los servicios siguientes:
 - a) Alojamiento.
 - b) Manutención (desayuno, comida y cena) relativa a los menús oficialmente establecidos.
 - c) Lavado, planchado, reparación y distribución de la ropa.
 - d) Utilización de los offices y sus instalaciones.
 - e) La atención sanitaria y farmacológica y el transporte con estos fines, con las condiciones y límites que establece el artículo 22 de este Reglamento.
 - f) Los servicios de Apoyo Personal y Social recogidos en los puntos 1, 2 y 3 del artículo 23 de este Reglamento.
 - h) Los servicios religiosos, en los centros acogidos a convenios en los términos del artículo 19.
2. Para la utilización de otros servicios será preceptivo el abono del precio público establecido por acuerdo del Consejo de Administra-

ción del Servicio Regional de Bienestar Social, que será publicado en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid, de acuerdo a los trámites contenidos en el artículo 22 de la Ley 1/1992, de 12 de marzo; o en su caso el abono de los precios privados que pudieran establecerse.

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

CAPÍTULO III Los residentes

SECCIÓN 1.ª PERMANENCIA Y TRASLADO

Artículo 28. Condición de residente

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

Artículo 29. Pérdida de la condición

1. La condición de residente se pierde por las siguientes causas:
 - a) Renuncia voluntaria, que deberá constar fehacientemente.
 - b) Expulsión derivada de una sanción.
 - c) Fallecimiento.

2. Decaerá en su derecho quien tenga concedida una plaza en un centro y no lo ocupe dentro de los quince días siguientes a la fecha límite fijada en la resolución, o a los tres meses en caso de enfermedad o circunstancias excepcionales.

Artículo 30. Traslados

El Servicio Regional de Bienestar Social podrá disponer el traslado de residentes entre centros, en los siguientes supuestos:

- a) A petición del interesado.
- b) Como consecuencia de una sanción.
- c) Con motivo de una reestructuración.
- d) Por causa de fuerza mayor.

Artículo 31. Derechos

Los usuarios de la residencias gozan de los derechos que les reconoce el ordenamiento jurídico en su conjunto y en particular el artículo 3 de la Ley 8/1990, de 10 de octubre.

Asimismo, tendrán derecho, en los términos fijados por este Decreto y en los respectivos reglamentos de régimen interno de cada residencia, a:

- a) Disfrutar de los servicios que se presten en los centros.
- b) Integrarse en los órganos de participación y representación y actuar como elector y candidato a los mismos.
- c) Participar en las actividades que se desarrollen y colaborar en la buena marcha del centro.

d) Aquellos otros que se contemplen en las disposiciones de desarrollo.

Artículo 32. Deberes

Los residentes están sometidos a las obligaciones genéricas que les impone el ordenamiento jurídico y en particular, el artículo 4 de la Ley 8/1990, de 10 de octubre.

Asimismo deberán:

- a) Cumplir las instrucciones emanadas por la Dirección del centro.
- b) Ajustarse a las prescripciones derivadas de los programas de asistencia que se les proporcionen.
- c) Declarar cualquier variación de sus ingresos que pueda repercutir en la determinación del precio público exigible y abonar puntualmente su cuantía.
- d) Observar aquellas conductas que en el marco de este Decreto se determinen en los respectivos reglamentos de régimen interno.

SECCIÓN 3.ª BIENES DE LOS RESIDENTES

Artículo 33. Disposición de los bienes por los propios residentes

1. Los residentes podrán utilizar gratuitamente la caja fuerte del centro para depositar objetos de valor de su propiedad. La residencia se responsabilizará de los bienes declarados confiados en depósito.

2. La residencia podrá entablar acuerdos con entidades financieras a fin de que se facilite la provisión de fondos a los residentes en el propio centro. Las operaciones financieras que como consecuencia de ello realicen los residentes, serán ajenas a la residencia.

Artículo 34. Custodia de los bienes de los finados

En caso de fallecimiento de un residente sus enseres serán recogidos por el personal responsable del centro y custodiados en lugar habilitado al efecto, archivando en su expediente personal el acta del inventario de sus bienes.

Artículo 35. Disposición de los bienes de los finados

1. A los herederos testamentarios que justifiquen tal condición se les entregará los bienes del residente fallecido mediante la presentación del testamento y del certificado del Registro General de Actos de Ultima Voluntad que acredite que aquél es el último otorgado por el finado. Será justificante de la entrega la firma por los herederos del acta del inventario.
2. En caso de fallecimiento abintestato, la Dirección del centro dará cuenta de ello a la Administración de Hacienda que corresponda, de la Agencia Estatal para la Administración Tributaria, en cumplimiento de la normativa específica, sin perjuicio de que los bienes puedan entregarse en depósito a los familiares que justifiquen tal

condición y aporten un certificado negativo del Registro General de Actos de Ultima Voluntad, previa firma del acta del inventario como justificante de la entrega.

Artículo 36. Subsistencia de obligaciones

La entrega de los bienes de los finados a quien demuestre un derecho sobre los mismos no prejuzgará la naturaleza del derecho que le asiste, ni la mejor condición frente a terceros y no le exonerará de las obligaciones que de la entrega puedan derivarse para con otros.

SECCIÓN 4.ª DISTINCIONES, FALTAS Y SANCIONES

Artículo 37. Distinciones

El Consejo de Administración del Servicio Regional de Bienestar Social, a propuesta del Consejo de Residentes y previo informe del Director, podrá conceder el título de Residente de Honor a quienes por sus cualidades personales, conducta ejemplar o destacada actuación en beneficio de la residencia, se hagan merecedores de esta distinción.

Artículo 38. Faltas

1. Se considerarán faltas leves:
 - a) Incumplir las normas reguladoras de la utilización de la residencia, y en especial las recogidas en los artículos 21.3 y 4, 25.2 y en la Sección 3.ª del Capítulo II.

- b) Promover o participar en discusiones alteradas o violentas de forma pública, en perjuicio de la convivencia.
- c) Faltar a la consideración debida al Director, personal de la residencia, resto de residentes o visitantes.

2. Se considerarán faltas graves:

- a) La reincidencia en las faltas leves.
- b) Faltar gravemente a la consideración debida al Director, personal del centro, resto de residentes o visitantes.
- c) Sustraer bienes de la residencia, del personal, residentes o visitantes.
- d) Pernoctar fuera de la residencia sin previa notificación.
- e) Demora injustificada superior a dos meses en el pago del precio público.

3. Se considerarán faltas muy graves:

- a) La reincidencia en las faltas graves.
- b) La agresión física o los malos tratos graves hacia el Director, el personal, los residentes o los visitantes.
- c) Ocasionar daños graves en los bienes de la residencia o perjuicios notorios al desenvolvimiento de los servicios o a la convivencia en el centro.
- d) Falsear u ocultar datos relevantes para la determinación del precio público a abonar.
- e) Ausentarse por período superior al fijado en el artículo 25.3, sin previa autorización del Director.

Artículo 39. Sujetos responsables

Serán sujetos responsables los residentes que incurran en alguna de las infracciones contenidas en el artículo anterior. El carácter disciplinario de las mismas no exonerará de las posibles responsabilidades civiles o penales.

Artículo 40. Procedimiento sancionador

1. El procedimiento sancionador de las faltas tipificadas se ajustará a lo dispuesto en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en la normativa que regule la materia.
2. Corresponde al Gerente del Servicio Regional de Bienestar Social la incoación de los expedientes sancionadores y la resolución de los mismos.
3. Cuando se trate de hechos que pudieran ser constitutivos de delitos o faltas tipificadas en el Código Penal, se suspenderá la tramitación hasta que recaiga la correspondiente resolución judicial. (5)

Artículo 41. Sanciones

Las sanciones que pueden imponerse a los residentes que incurran en alguna de las faltas mencionadas anteriormente serán las siguientes:

1. Faltas leves:

- a) Amonestación verbal o escrita.

2. Faltas graves:

- a) Inhabilitación para formar parte de cualquier órgano de representación de los residentes o para participar en asambleas o actos públicos de los mismos por un período no superior a un año.
- b) Traslado temporal a otro centro por un período de uno a seis meses.
- c) Expulsión temporal de la residencia por un período inferior al mes.

3. Faltas muy graves:

- a) Inhabilitación para formar parte de cualquier órgano de representación de los residentes o para participar en asambleas o actos públicos de los mismos por un período de uno a cinco años.
- b) Traslado definitivo a otra Residencia.
- c) Expulsión temporal de la Residencia por un período de uno a seis meses.
- d) Expulsión definitiva. (6)

Artículo 42. Graduación de las sanciones

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

Artículo 43. Reincidencia

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

SECCIÓN 5.ª ÓRGANOS DE PARTICIPACIÓN Y REPRESENTACIÓN DE LOS RESIDENTES

Artículo 44. Órganos de participación y representación

Los órganos de participación y representación de las residencias de ancianos adscritas al Servicio Regional de Bienestar Social son la Asamblea General y el Consejo de Residentes.

Artículo 45. Asamblea General

1. La Asamblea General, en cuanto cuerpo electoral, constituye el órgano de participación del que forman parte todos los Residentes y los representantes de aquellos que estén incapacitados.

2. Sus funciones básicas serán:

- a) La elección de los miembros del Consejo de Residentes.
- b) Conocer y aprobar, en su caso, el informe anual de gestión del Consejo de Residentes.
- c) Todas aquellas que se le atribuyan.

3. 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 Residentes.
 - b) A petición del Director del centro.
 - c) A petición del 20 por 100 de los miembros de la Asamblea General.
 - d) Convocar en los plazos reglamentarios las elecciones al Consejo de Residentes.
 - e) Elaborar el informe anual de gestión y someterlo a la aprobación de la Asamblea General.
 - f) Velar por los derechos de los residentes.
 - g) Todas aquellas que se le atribuyan.
4. El régimen de convocatorias, mayorías, quórum y demás circunstancias relevantes para el desarrollo de sus funciones serán determinadas por Acuerdo del Consejo de Administración del Servicio Regional de Bienestar Social.

Artículo 46. Consejo de Residentes

1. El Consejo de Residentes constituye el órgano de representación del que forman parte los residentes a tal fin elegidos, y se estructura en Presidente, Vicepresidente, Secretario y, en su caso, vocales.
2. 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 del anteproyecto de presupuesto del centro y el proyecto de reglamento de régimen interno.
 - c) Informar los expedientes relativos a distinciones y sanciones de los residentes.
3. El número de miembros del Consejo será el resultante de elegir un representante por cada cien residentes o fracción, sin que en ningún caso pueda haber menos de tres.
4. El Consejo de Residentes será elegido por un período 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 efectuará veinticuatro horas después.
5. El mandato del Consejo expirará automáticamente bien con la constitución del nuevo Consejo, bien cuando el número de miembros quedase reducido a menos de la mitad, en cuyo caso la Dirección de la Residencia procederá a convocar elecciones.
6. En todo caso, la constitución del nuevo consejo se producirá al día siguiente de su elección.
7. Por acuerdo del Consejo de Administración del Servicio Regional de Bienestar Social se establecerá la normativa electoral.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

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

(1) BOCM 21 de junio de 1993, corrección de errores BOCM 19 de octubre de 1993.

El texto reproducido incorpora las modificaciones efectuadas por las siguientes normas:

Orden 1009/1995, de 25 de mayo, de la Consejería de Integración Social, por la que se modifica el artículo 41 del Reglamento de organización y funcionamiento de las Residencias de ancianos que gestiona directamente el Servicio Regional de Bienestar Social, aprobado por Orden 766/1993, de 10 de junio. (BOCM 7 de julio de 1995).

Orden 2065/2008, de 29 de octubre, de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales, por la que se modifica la redacción del artículo 40 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de las Residencias que gestiona directamente el Servicio Regional de Bienestar Social, aprobado por la Orden 766/1993, de 10 de junio. (BOCM 3 de diciembre de 2008).

Ley 2/2016, de 29 de marzo, de Identidad y Expresión de Género e Igualdad Social y no Discriminación de la Comunidad de Madrid. (BOCM de 26 de abril de 2016)

(2) La Ley 8/1990, de 10 de octubre, fue derogada por la Ley 11/2002, de 18 de diciembre, de ordenación de la actividad de los centros y servicios de acción social y de mejora de la calidad en la prestación de los servicios sociales de la Comunidad de Madrid.

(3) Redacción dada a la letra d) del artículo 3 por Disp. Adicional 2º de la Ley 2/2016, de 29 de marzo.

(4) Véase el Acuerdo de 23 de julio de 1998, del Consejo de Gobierno, por el que se establece el Catálogo actualizado de Servicios y Actividades susceptibles de ser retribuidos mediante precios públicos en el ámbito de la Comunidad de Madrid.

(5) Redacción dada al artículo 40 por la Orden 2065/2008, de 29 de octubre, de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales.

(6) Redacción dada al apartado 3 de este artículo por la Orden 1009/1995, de 25 de mayo, de la Consejería de Integración Social.

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR

Aprobado mediante Acuerdo de 22 de julio de 1994, del Consejo de Administración del Servicio Regional de Bienestar Social

I. NORMAS GENERALES

1. Los residentes deben observar las normas de convivencia, respeto mutuo, seguridad e higiene en todas las dependencias de la Residencia y en las actividades que se desarrollen.
2. En las zonas de uso común, se utilizará ropa de calle en condiciones adecuadas, y se mantendrá una correcta higiene personal.
3. Se procurará mantener en buen uso el mobiliario y enseres de la Residencia. Esta dispone de papeleras, ceniceros y contenedores para el depósito de residuos.
4. Las diversas dependencias de la Residencia, como la biblioteca, cafetería, comedores, etc., se destinan a fines y actividades concretas. Se evitará realizar fuera de los lugares adecuados, actividades que no correspondan como por ejemplo, dormir fuera de las habitaciones.
5. Deben evitarse las actividades que puedan ocasionar malestar a los demás residentes. A tal efecto, han de respetarse las normas de uso de las diversas dependencias, establecidas por la Dirección de la Residencia o en el presente Reglamento.
6. No se permiten los animales domésticos en la Residencia (salvo que por razones excepcionales se autoricen por la Dirección).
7. El personal de la Residencia merece un trato correcto. Deben seguirse las indicaciones de éste. Las quejas sobre el personal serán directamente dirigidas a la Dirección mediante las correspondientes Hojas de Reclamaciones.
8. Se recuerda la importancia de la colaboración y participación de todos en conseguir una mejora de la convivencia y de la calidad de vida de los residentes.
9. Si por circunstancias excepcionales se considerara necesario, la Dirección de la Residencia podrá acordar que se revisen los armarios de los residentes, siempre en presencia del mismo y del Consejo de Residentes u otros testigos.

II. NORMAS RELATIVAS A LAS HABITACIONES

1. Mobiliario:

- 1.1. Las habitaciones de las Residencias disponen de mobiliario adecuado y suficiente para los objetos de uso personal y diario de los residentes. No obstante, éstos podrán solicitar la autorización de la Dirección para colocar muebles personales, o distribuir los existentes de distinta manera, siempre que se mantengan las necesarias condiciones de seguridad en las habitaciones, y no se perturbe a los demás residentes.
- 1.2. No se precisa la autorización de la Dirección para la colocación de elementos decorativos personales.

2. Aparatos de música y televisores:

- 2.1. En caso de que los residentes deseen disponer en las habitaciones de aparatos de música, televisores, etc., han de solicitarlo a la Dirección, quien en su caso lo autorizará teniendo en cuenta la incidencia o perturbación a los demás residentes, así como los condicionamientos técnicos existentes.
- 2.2. En el uso de estos aparatos se evitará ocasionar molestias a los demás, especialmente en las horas nocturnas y en las de descanso, y en todo caso, deberá tenerse especial cuidado en su utilización entre las veinticuatro y las ocho horas.

3. Ropa de cama y lencería:

- 3.1. La Residencia facilita ropa de cama y toallas para uso personal de los residentes, quienes se abstendrán de utilizar sábanas o toallas propias.

Con la autorización de la Dirección, se podrán colocar colchas propias de los residentes.
- 3.2. La Residencia renovará la ropa de cama y toallas con la frecuencia necesaria para garantizar la higiene, y en todo caso, semanalmente, por lo que no es necesario que los residentes la almacenen en los armarios. En éstos no se deberá guardar lencería de la Residencia.

4. Limpieza e higiene de las habitaciones:

- 4.1. El personal de la Residencia se encarga de efectuar la limpieza de las habitaciones en el horario que al efecto se determine por la Dirección.
- 4.2. Los residentes que lo deseen podrán colaborar en dichas tareas, y todos ellos deberán facilitar al personal su realización, así como procurar que se mantengan limpias y en orden.
- 4.3. No se podrá tener en las habitaciones alimentos perecederos o cualquier elemento que incida negativamente en la higiene o limpieza.

- 4.4. Dado que la Residencia cuenta con servicio de lavandería para la ropa personal de los residentes, no se permite lavar o colgar prendas en las habitaciones o ventanas.

La utilización de este servicio se indica en el apartado V de este Reglamento.

5. Seguridad en las habitaciones:

- 5.1. Siendo esencial mantener las adecuadas condiciones de seguridad en toda la Residencia y, especialmente en las habitaciones, los residentes se abstendrán, por los riesgos que implican, de realizar en las mismas las siguientes actividades:
- Cocinar o calentar alimentos.
 - Fumar en la cama.
 - Utilizar velas, infernillos, estufas, planchas o cualquier aparato que ocasione riesgo de incendio.
- 5.2. Se evitará guardar cualquier tipo de medicamento que no esté prescrito médicamente y no sea para su administración o consumo inmediato, por las posibles molestias o riesgos de intoxicación, así como sustancias tóxicas o inflamables.
- 5.3. 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.

III. NORMAS RELATIVAS A LOS COMEDORES

1. La Residencia determina el o los menús de los residentes. Por prescripción facultativa se adaptarán los menús a los residentes que lo necesiten.
2. Los horarios de los comedores deben cumplirse puntualmente, para evitar trastornos en el servicio.

Los residentes que no deseen hacer uso del servicio de comedor en alguna comida, o prevean la imposibilidad de cumplir el horario, lo notificarán con la suficiente antelación.

3. No está permitido introducir o sacar del comedor comida ni utensilios como platos, vasos, etcétera.
4. Siempre que en la Residencia se cuente con comedor para invitados, se cumplirán las normas que establezca la Dirección en cuanto a avisos, número de invitados, etcétera.

IV. OTRAS ZONAS COMUNES

1. Las zonas para disfrute común de los usuarios, tales como salones, jardines, bibliotecas, cafeterías, etc., se utilizarán para aquellas actividades que les son propias, y con respeto a los horarios y normas de funcionamiento que se determinen.

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

2. Cualquier actividad que no sea propia de la Residencia, como la organización de colectas, actos de publicidad o propaganda, etc., habrá de ser solicitada previamente a la Dirección, y debidamente autorizada.
3. No están permitidos, en toda la Residencia, los juegos de azar con resultados lucrativos.
4. Las personas autorizadas se encargarán de la manipulación de aparatos de televisión, música, vídeos, etc. de las zonas comunes.

V. SERVICIO DE LAVANDERÍA

1. Los residentes disponen del servicio de lavandería que facilita la Residencia, para el lavado de su ropa personal.
2. Dada la importancia de mantener ropa interior suficiente para el cambio diario, ésta se recogerá para su lavado con la frecuencia necesaria, y en todo caso semanalmente. La devolución se hará, como máximo, tres días después.

La Dirección dispondrá la forma de efectuar el depósito de las mudas diarias y de las demás prendas.

3. Con el fin de evitar pérdidas y facilitar las labores de lavado y reparto de la ropa, es aconsejable que ésta se marque, y se cumplan los mecanismos de control que existan en la Residencia. En caso contrario, la Residencia no se hace responsable de posibles extravíos, como

tampoco se hará responsable si aquella se encuentra muy deteriorada.

VI. ATENCIÓN SANITARIA

1. En el ámbito de la atención sanitaria que se presta en las Residencias, que complementa a los sistemas de sanidad pública, los residentes deben cumplir las prescripciones médicas y farmacéuticas.
2. Por prescripción facultativa se podrá determinar el ingreso en enfermería, la administración y control de medicamentos, regímenes alimenticios específicos, o cualquier otra modificación en las actividades ordinarias de los residentes.
3. Asimismo, cuando a juicio del Equipo Multiprofesional, el estado de salud de determinados residentes sometidos a control continuado aconseje que éstos no deban estar solos en las habitaciones, la Dirección podrá determinar que éstos permanezcan en zonas donde se garantice su debida atención.
4. Los residentes sometidos a control continuado habrán de cumplir las medidas higiénico-sanitarias previstas en el programa higiénico individualizado que les afecte.

VII. PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES

1. Todas las personas podrán participar en las diversas actividades que se organicen en la Residencia.

2. Asimismo los residentes podrán realizar sugerencias sobre actividades en los Buzones de Sugerencias, a través del Consejo de Residentes o dirigiéndose a los responsables de la Unidad de Apoyo Personal y Social.

VIII. RÉGIMEN DE SALIDAS

1. En concordancia con el artículo 25, apartados 1, 2 y 3, del Reglamento de Organización y Funcionamiento los residentes que deseen pernoctar fuera de la Residencia deberán notificarlo previamente a la Unidad de Control, Comunicaciones y Vigilancia, debiendo ser autorizadas por la Dirección las ausencias de duración continuada superior al mes, o las discontinuas que superen los cuarenta y cinco días en un período de doce meses.

Independientemente de la naturaleza y duración de las salidas, los residentes sometidos a control continuado deberán ser reconocidos previamente por la Unidad de Atención Sanitaria, quien les informará sobre la conveniencia o no de la misma, si bien la decisión última y la responsabilidad corresponderá al residente.

En todos estos supuestos las llaves se entregarán en la Unidad de Control, Comunicaciones y Vigilancia.

IX. RÉGIMEN DE VISITAS

1. Las visitas a los residentes, en habitaciones o fuera de ellas, se realizarán en el horario y condiciones determinados en la Residencia. Las visitas fuera del horario indicado deberán justificar su necesidad.
2. Los visitantes deberán comunicar su entrada y salida en la Conserjería de la Residencia.

X. QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

1. Los residentes que deseen presentar quejas o reclamaciones sobre cualquier aspecto del funcionamiento o de los servicios de la Residencia, lo podrán hacer llegar a los responsables correspondientes a través de las hojas de reclamaciones que tendrán a su disposición en la Administración de la Residencia.
2. Podrán realizar cualquier tipo de sugerencia que tienda a la mejora de la calidad de vida en la Residencia por medio de los buzones colocados en la zona de Administración.



Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA
Agencia Madrileña de Atención Social