

**Residencias y viviendas de personas con discapacidad intelectual o dependencia de Asprona Bierzo**

# REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO



# ÍNDICE

---

**03**

Preámbulo:  
modelo, visión y  
valores

**10**

Capítulo tercero,  
las familias,  
órganos de  
representación y  
participación

**05**

Capítulo primero:  
disposiciones  
generales

**14**

Capítulo cuarto:  
los usuarios

**05**

Capítulo segundo:  
organización  
interna

**21**

Capítulo quinto:  
disposiciones  
adicionales



**“La Asociación Asprona Bierzo, la dirección y todos los profesionales le damos la bienvenida a este Centro que, desde hoy, es su casa. Estamos convencidos de que usted contribuirá, con nosotros, a lograr el ambiente familiar y agradable que todos deseamos. Recuerde que estamos a su disposición y a la de sus familiares siempre que lo necesite.”**

## **Preámbulo: modelo, visión y propósito**

La Asociación ASPRONA BIERZO, con CIF: G-24274664, es entidad titular de los servicios y Centros de Atención Especializada (centros de día, viviendas y residencias, entre otros). Su misión es contribuir, desde su compromiso ético, con apoyos y oportunidades, a que cada persona con discapacidad intelectual o del desarrollo y su familia puedan desarrollar su proyecto de calidad de vida, así como a promover su inclusión como ciudadana de pleno derecho en una sociedad justa y solidaria. Para su cumplimiento, la Asociación se empeña en proveer y gestionar apoyos individualizados y de calidad, disponiendo de todos los recursos precisos con criterios de eficiencia, transparencia y mejora continua.

Asprona Bierzo goza de la Declaración de Utilidad Pública por acuerdo del Consejo de Ministros de fecha 30 de Julio de 1998. Carece de ánimo de lucro, no reparte entre sus socios las ganancias que eventualmente pudiera obtener y los miembros de su junta directiva desempeñan gratuitamente sus cargos.

En el Modelo Asprona Bierzo el centro de acción lo constituyen las Personas, a las que prestamos los apoyos individualizados que precisen para desarrollar su propio proyecto de calidad de vida. Para conseguirlo nos apoyamos en los siguientes principios-valores, que definen cómo somos en coherencia con nuestra misión.

## Modelo Asprona Bierzo: Principios, definición, palabras clave

### Transparencia

La transparencia es clave en el modelo de calidad Asprona Bierzo y un principio de nuestro código ético. Abarca todos los ámbitos relevantes de la asociación, garantizando el acceso a la información de todos los grupos de interés sobre la situación financiera, el sistema de organización y gestión, las contrataciones y la política de personal, los financiadores públicos y privados, planes estratégicos, proyectos, etc.

Comunicación, visibilidad, acceso a la información, veracidad, sinceridad

### Participación activa

Fomentamos activamente y favorecemos que cualquier persona de la Organización pueda realizar aportaciones y participar en los procesos de valoración, programación y toma de decisiones, poniendo en valor todo el conocimiento acumulado en los profesionales, en las familias y en los voluntarios, como miembros de un proyecto compartido.

Puesta en valor potencial humano, sentimiento de pertenencia

### Inclusión

Participar plenamente del nivel de bienestar de nuestra sociedad como ciudadano, con los mismos deberes y derechos.

Igualdad, ciudadanía, participación

### Calidez

La calidad en Asprona Bierzo nos define en nuestro trato a las personas completa el concepto de calidad a través de un trato humano...

Comprensión, trato humano, ética, respeto, empatía, amabilidad

### Trabajo en equipo

Es el valor contrario al individualismo y la competitividad; el trabajo en equipo construye y crea riqueza. Significa que con mi acción yo me beneficio y tú te beneficias, unir esfuerzos para conseguir un objetivo común.

Cooperación, proyecto común, cohesión, liderazgo compartido, humildad, colaboración, paciencia, sinergia, compartir conocimiento, ganamos todos

### Proyecto compartido

En Asprona Bierzo compartimos un sentimiento de pertenencia a un proyecto común y disponemos de las herramientas y canales para que todos puedan participar y sumarse al mismo.

Pertenencia, objetivo común

### Respeto

La persona como valor absoluto y fin en sí misma, merecedora de respeto, de derechos y deberes.

Dignidad, autodeterminación, autonomía, empoderamiento, singularidad y diversidad, tolerancia, aceptación

### Con calidad

Es un valor que implica mejora continua y nos conduce a asumir el compromiso por el aprendizaje, la formación y el reciclaje permanente de todos los miembros de ASPRONA BIERZO: profesionales, directivos, familiares, voluntarios y las propias personas con discapacidad.

Aprendizaje, formación y reciclaje permanente, competencia, profesionalidad, evaluación, orden, disciplina, control, manejar datos, conocimiento, reflexión, evidenciar, objetividad racional, seguridad, agilidad, eficacia, eficiencia, optimizar recursos, sostenibilidad.

# Capítulo primero: disposiciones generales

---

**ARTÍCULO 1: OBJETO.** El objeto de este reglamento es regular la organización y el funcionamiento del Centro, desarrollar los derechos y deberes de los usuarios y de sus familias y/o representantes legales, así como establecer las normas de convivencia y participación en la vida del Centro.

**ARTÍCULO 2: DENOMINACIÓN.** Asprona Bierzo presta el servicio especializado de atención en la siguiente dirección:

**ARTICULO 3: ÁMBITO DE APLICACIÓN.** El presente Reglamento tiene carácter obligatorio para los usuarios, para sus familiares o representantes legales y para todo el personal que presta sus servicios en el Centro.

## Capítulo segundo: organización interna

---

**ARTÍCULO 4. DEFINICIÓN Y FUNCIONES.** Las Residencias y viviendas de Atención a Personas con Discapacidad Intelectual de Asprona Bierzo, están destinadas a proporcionar **alojamiento, cuidado personal, atención especializada y rehabilitadora, atención psicológica y atención social**, ya sea temporal o permanente, a las personas adultas de ambos sexos, con discapacidad intelectual o dependencia, a fin de conseguir el máximo desarrollo de sus capacidades y posibilidades de integración social.

Los servicios de que disponen los centros tienen por objeto facilitar a sus residentes una atención integral desarrollando acciones habilitadoras, contando para ello con todos los apoyos de asistencia personal y social necesarios para que puedan lograr, dentro de sus posibilidades y a través de un programa personalizado, la superación de obstáculos y una amplia normalización de su vida cotidiana que garanticen una correcta integración social.

En concreto, los objetivos de las Residencias/viviendas son:

- Prevenir y detener la progresión de las situaciones de deterioro físico y psíquico.
- Conservar y recuperar la autonomía personal.
- Apoyar a las familias o a los representantes legales de los residentes.
- Control y protección de los residentes, proporcionándoles un entorno seguro, accesible y adaptado.
- Favorecer la convivencia con otras personas, respetando su intimidad y su privacidad personal.

- Satisfacer todas las necesidades posibles en relación a su cuidado personal, manutención, cuidados higiénicos que precisen y bienestar psico-médico-social, favoreciendo la autoestima, el desarrollo personal y su integración socio ambiental.
- Fomentar la participación de los usuarios y de sus representantes legales o familiares.

#### ARTÍCULO 5. RESPONSABILIDADES DE ASPRONA BIERZO EN SUS RESIDENCIAS Y VIVIENDAS.

Además de cualquier otra obligación o responsabilidad legalmente establecida, la Entidad será responsable:

- Del cuidado y seguridad personal del usuario destinatario del servicio.
- De garantizar el derecho a la intimidad de los usuarios.
- Del traslado y acompañamiento, en caso de urgencia, de los usuarios a Centros sanitarios, utilizando los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda y recabando la colaboración de los familiares o representantes. (Los gastos derivados del traslado y acompañamiento, en su caso, serán por cuenta del usuario o su representante).
- De establecer las medidas de protección y control necesarias en aquellos casos en que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios.
- De adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de los usuarios del Centro, evitando que puedan abandonarlo inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo sin el debido acompañamiento.
- De anotar las visitas a los residentes en el registro correspondiente.

**ARTÍCULO 6. SERVICIOS A PRESTAR.** Asprona Bierzo prestará a los usuarios de residencias y viviendas los servicios que se relacionan a continuación, con cobertura de 365 días al año en vivienda permanente, vivienda alternativa con cobertura de 182 días al año (de lunes a viernes), y servicio de respiro con cobertura a las necesidades del usuario (siempre que exista disponibilidad de plaza):

- El **alojamiento**, que comprenderá: el uso de habitación y zonas de convivencia, la manutención, la ropa de cama y mesa, el aseo, y el lavado, repasado y planchado de la ropa personal. El Director del Centro y previo asesoramiento del Equipo Técnico, designará a cada usuario la **habitación** más adecuada que, a su juicio, deba ocupar.

Las **comidas** se realizarán en el siguiente horario:

Desayuno	De 8.30 a 10.00 horas
Comida	De 13 a 14:00 horas
Merienda	De 16.30 a 17.30 horas
Cena	De 20 a 21.00 horas

Los menús serán de conocimiento público de los usuarios o sus familiares, para lo cual deberán exponerse en el tablón de anuncios de los comedores del Centro.

Las Residencias contarán con menús hipocalóricos y atenderán las necesidades alimentarias especiales de los usuarios con patologías específicas relevantes.

- **El cuidado personal, control y protección del usuario**, que comprenderá la prestación de la asistencia necesaria para la realización de las actividades elementales de la vida diaria (aseo, higiene personal, vestido, alimentación) así como aquellas actividades encaminadas a la protección y salvaguarda de su integridad personal.

Los Centros velarán por el cuidado de los objetos de valor que pudieran tener sus residentes, pero no se responsabilizarán de su pérdida o sustracción.

- **Atención especializada y rehabilitadora**, que deberá comprender las actuaciones propias de la medicina preventiva y asistencial, sin perjuicio de la utilización, en su caso, de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario. Desarrollo de programas de rehabilitación (fisioterapia y otros), habilitación personal y social (autonomía personal y funcionamiento independiente), y fomento de actividades de ocio y tiempo libre.
- **Atención psicológica**, que comprenderá la evaluación de los usuarios, así como los tratamientos psicológicos y la elaboración de programas de atención individual.
- **Atención social**, que incluirá entre sus actividades la valoración de las circunstancias sociales de los usuarios, la promoción de su integración y participación en la vida del Centro y en el medio en que éste se ubica, la animación sociocultural y las relaciones con las familias.
- **Otros servicios**, que incluirán la programación de actividades de convivencia, ocio y tiempo libre y el traslado y acompañamiento de los usuarios a Centros Sanitarios, de manera subsidiaria.

**ARTÍCULO 7. ÓRGANOS DE GOBIERNO Y PERSONAL DEL CENTRO. ENTIDAD TITULAR DEL CENTRO.** Asprona Bierzo, como entidad titular de los centros, ejerce sus funciones de gobierno a través de las competencias que sus estatutos atribuyen al presidente, directores generales y otros cargos de dirección. Tiene como funciones:

- a) Fijar los objetivos y directrices generales de los Centros.
- b) Velar por el cumplimiento y directrices marcados.
- c) Ejercer la representación de todos los Centros en sus relaciones con la Administración y otros organismos públicos o privados.

**7.1. Dirección de los Centros.** El Director de Centro será el responsable de la dirección, organización y coordinación de todas y cada una de las áreas de que consta el Centro, de conformidad con los objetivos y directrices marcados por la entidad, así como por las líneas generales de actuación establecidas por la Gerencia de Servicios Sociales de Castilla y León. A tales efectos contará con el apoyo y asesoramiento del Equipo Técnico.

Le corresponden las siguientes funciones:

- a) Asumir la dirección del Centro.
- b) Representar al Centro en sus relaciones con los usuarios y sus representantes legales.
- c) Dirigir las sesiones con el Equipo Técnico para el estudio, elaboración, seguimiento y evaluación de los programas individuales.

- d) Impulsar, organizar, coordinar y supervisar las tareas y programas del Centro, supervisando su ejecución, así como comprobar su calidad y eficacia y la de los demás servicios prestados en cada una de las áreas.
- e) Informar a la Gerencia de Servicios Sociales y a los órganos de gobierno de la Asociación sobre el funcionamiento del recurso y sobre cualquier incidencia significativa y relevante que se produzca en el desarrollo y prestación del servicio.
- f) Asistir a las reuniones de coordinación que se establezcan con los técnicos de la Gerencia de Servicios Sociales.
- g) Elaboración de proyecto y memoria anual del Centro
- h) Cualquier otra que le fuera encomendada por la Dirección General en relación con las necesidades del Centro, adoptando las medidas necesarias para asegurar su buen funcionamiento.

En caso de ausencia, las funciones del Director serán asumidas por el Subdirector o por la persona que determinen los órganos de gobierno de la Asociación, debiendo constar ambos extremos en el tablón de anuncios de cada Centro.

**7.2. Equipo técnico.** Estará formado por los responsables de las Áreas de Psicología, Sanitaria, Social y Ocio de cada Centro, y tiene como competencia la evaluación de las diferentes estructuras del Centro, realizando un análisis que permita verificar el cumplimiento de los objetivos previstos y la idoneidad de las acciones que se realizan para su cumplimiento, siendo sus funciones:

- a) Elaboración del seguimiento y evaluación de los programas individuales.
- b) Colaboración en la redacción de proyecto y memoria anual del Centro.
- c) Propuestas de admisión y baja de usuarios en las plazas privadas, y seguimiento y valoración del usuario en los períodos de adaptación,
- d) Discusión y puesta en común de los problemas, soluciones y alternativas relacionadas con los programas generales e individuales de cada uno de los usuarios.

**7.3. El personal del Centro.** La plantilla de personal mínima vendrá determinada en función del número de usuarios y las directrices que se fijen en la legislación vigente.

El conjunto de profesionales constituye el Equipo Técnico del Centro, son seleccionados por la Dirección de Recursos Humanos de la Asociación, y son los responsables del cumplimiento del programa de actividades del mismo, del seguimiento, análisis y evaluación de las distintas situaciones y características vividas por el usuario, con el fin de que, mediante una orientación individualizada, vaya superando etapas en beneficio de una mayor realización personal y social.

**7.4. Información personal y protección de datos.** La ASOCIACIÓN y el personal que tenga relación directa o indirecta con los usuarios guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento, estando obligados a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo de estancia del usuario.

**ARTÍCULO 8. PROGRAMACIÓN.** La prestación de los servicios en las residencias y viviendas de Asprona Bierzo se realizará de acuerdo con una programación previamente establecida, debiendo revisarse con la periodicidad conveniente. Esta programación contará con la correspondiente asignación de recursos humanos y materiales, y se efectuará a diferentes niveles.

La programación contemplará los siguientes niveles:

a) **Programación general del Centro:** que hará referencia, entre otros aspectos, a los objetivos generales que han de conseguirse en el mismo, programación de actividades de carácter colectivo, coordinación de los distintos servicios, optimización de los recursos humanos y materiales, horario de funcionamiento, sistemas de evaluación de los programas, etc.

b) **Programa de atención personalizada:** La historia de vida, el plan de apoyos y el proyecto de vida. La historia de vida de cada persona servirá como instrumento de creación de un espacio de comunicación y confianza. Sobre la base de la historia de vida que figure, se elaborará un plan de apoyos para dar soporte al proyecto de vida como instrumento de reconocimiento de la identidad e individualidad de la persona, que facilitará el desarrollo y/o mantenimiento de sus capacidades y dará respuesta a sus preferencias, deseos, intereses e iniciativas.

c) **Actividades de convivencia**

-Los Centros elaboran anualmente un programa de actividades de convivencia y animación sociocultural, que se llevará a cabo tanto dentro como fuera de ellos, promoviendo la participación de los usuarios en su entorno comunitario según su situación y en coordinación con otros recursos. Este programa se comunicará a las familias o a los representantes.

-Los gastos derivados de la realización de estas actividades de convivencia, ocio y tiempo libre correrán a cargo de los usuarios, familias o representantes.

**ARTÍCULO 9. PLANES DE CONTINGENCIA, EMERGENCIA Y EVACUACIÓN.**

Los planes de contingencia, emergencia y evacuación pretenden optimizar la utilización de los recursos técnicos y humanos disponibles para controlar con rapidez cualquier emergencia y reducir al mínimo sus consecuencias, así como implantar medidas de prevención que eviten que se produzca dicha situación.

Se dispondrá de un plan de emergencia y evacuación, de obligado cumplimiento, que seguirá lo dispuesto en la normativa vigente referente a los edificios de esta naturaleza.

# Capítulo tercero: las familias, órganos de representación y participación

**ARTÍCULO 10. RELACIONES CON LAS FAMILIAS.** En el modelo de atención de Asprona Bierzo la familia, como pieza clave, debe ser un elemento básico en el discurrir cotidiano, por lo que se fomentará su participación en todo lo posible facilitando las visitas, acompañando y ayudando en las actividades y tareas programadas, con los límites del respeto al resto de usuarios residentes en el mismo espacio. El centro deberá garantizar que la persona pueda mantener cuantos lazos y vínculos desee con los diferentes grupos y agentes de la comunidad.

El horario ordinario de visitas de los familiares deberá estar expuesto al público. Sin embargo, cada Centro contemplará, fuera de estos horarios, visitas excepcionales previamente programadas y comunicadas por los familiares cuando las circunstancias lo requieran.

Las Residencias y viviendas elaborarán y publicarán un procedimiento relativo al proceso de comunicación y gestión de las relaciones con las familias o representante de los usuarios, estableciendo y definiendo los cauces para facilitar información a éstos sobre la situación de los usuarios y sobre cualquier incidencia significativa que se produzca en relación con su atención. En estos casos se deberá dejar constancia por escrito, mediante registro, de la comunicación efectuada.

El modelo de la relación con los familiares o representantes contemplará, con una periodicidad al menos trimestral la comunicación, la evolución de los usuarios, basándose en el trabajo y los informes elaborados por el equipo Multidisciplinar. Esta información, dejando siempre constancia de la misma, podrá ser presencial o por vía telefónica o telemática.

Cuando se produzca una incidencia significativa en la situación de los usuarios, el adjudicatario comunicará los hechos de forma inmediata a los familiares o representantes de éstos. La responsabilidad de transmitir información relevante a los familiares o representante de los usuarios deberá estar claramente asignada en la descripción de las funciones de los puestos de trabajo, y deberá siempre corresponder a un puesto con suficiente nivel orgánico en la estructura de gestión del Centro.

## **ARTÍCULO 11. OBLIGACIONES DE LAS FAMILIAS**

- a) Facilitar cuanta documentación legal, personal, médica y de todo tipo que sea solicitada por la dirección o por los servicios administrativos de la Residencia o vivienda.
- b) Firmar cuantas autorizaciones y conformidades sean indispensables en beneficio del usuario, así como las peticiones y programas que se destinen al mismo.
- c) Asistir a las reuniones a las que sean convocados por la Residencia y participar, dentro de sus posibilidades, en aquellas actividades para las que se les requiera.
- d) Facilitar las prescripciones e instrucciones específicas asistenciales o médicas a la Residencia para que puedan ser incorporadas a su programa individualizado.

- e) Respetar la dignidad y las funciones que realiza el personal de la entidad, así como la del resto de los usuarios y la de sus representantes legales. Estas obligaciones son extensivas a aquellas actividades externas (asistencia a otros recursos, estancias en el medio familiar y/o similares...) a los que sean derivados dichos usuarios.
- f) Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo dentro de la Residencia y en cualquier otra actividad relacionada con ésta.
- g) Acompañar a su hijo/a o familiar a las visitas médicas programadas en los Centros de Salud (hospitales, ambulatorios, especialistas...).
- h) Abonar los gastos de material (bastones, sillas de ruedas, manoplas, sujeciones, pañales, etc.) ortopédico pautado por los especialistas, así como los ocasionados por reparaciones.
- i) Asistir a las convocatorias individuales que se realicen para el seguimiento de las actividades de su hijo/a o familiar en las que podrá solicitar información del desarrollo de la programación individual que se está siguiendo.
- j) Seguir las pautas establecidas en el Plan de Atención Individualizado de su hijo/a o familiar.
- k) Contactar con su representado legal o de hecho para facilitarle las salidas en los períodos vacacionales y festivos que sea posible, así como hacerse cargo de él en el caso de que causara baja como usuario de la Residencia.

**ARTÍCULO 12. DEL VESTUARIO.** El Centro entregará a la familia o representante un documento en el que conste una relación detallada de las prendas de ropa, calzado, productos y útiles de aseo personal, que deben aportar en el momento del ingreso. Dicho documento deberá ser devuelto al Centro debidamente firmado con la conformidad y el compromiso de asumir la reposición de cualquiera de los mismos, siempre que le sea requerido por el Centro.

La entidad repondrá a su cargo cualquier prenda extraviada o seriamente deteriorada que figure de alta en el inventario, cuando tal extravío o deterioro se haya producido por causas ajenas al residente, y siempre que la prenda no estuviera deteriorada por su excesivo uso.

La ropa, que soportará los lavados y secados industriales, deberá aportarse debidamente marcada a fin de garantizar en todo caso su uso exclusivo por su propietario. Las prendas aportadas con posterioridad al ingreso deberán ser marcadas por la familia o su representante.

En el caso de que la dotación o reposición no se produjera en el plazo señalado por el Centro, éste procederá a la facturación a cargo de la familia o representante de los gastos ocasionados por este motivo.

Podrá fijarse un número mínimo de mudas por usuario de acuerdo con sus características.

**ARTÍCULO 13. DE LOS PRODUCTOS Y ÚTILES DE ASEO DE USO PERSONAL Y SU REPOSICIÓN.** Serán a cargo del usuario, familia o representante; en el caso de que éstos no los proporcionen, el Centro podrá facturarles el importe

**ARTÍCULO 14. EL MATERIAL DE INCONTINENCIA, SANITARIO Y MEDICACIÓN PARA LOS RESIDENTES.** Serán a cargo del propio residente, del Sistema de Salud al que esté acogido o de

su familia o representante legal. Serán financiados prioritariamente con cargo al Sistema de Salud al que estén acogidos los usuarios, para lo cual el Centro deberá disponer de la tarjeta sanitaria del residente, o bien será aportado regularmente y siempre que sea necesario por la familia o el representante legal. En caso de que el residente no sea pensionista, el medicamento o material sanitario no esté financiado por ningún Sistema de Salud, público o privado, o no sea aportado por la familia o representante, el Centro les facturará su importe.

**ARTÍCULO 15. LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS** al aseo personal, tales como el corte y arreglo del cabello o la depilación, y otros cuidados corporales específicos, correrán a cargo de los usuarios, familia o representante. En caso de que la familia o representante no puedan realizar esta función, ésta será asumida por el Centro, que podrá facturarles los gastos ocasionados por este motivo. Asimismo, los servicios de Podología y Odontología correrán a cargo de los usuarios, familia o representante.

Las prótesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal serán a cargo de los usuarios, sin perjuicio de la cobertura que el Sistema de Salud correspondiente prevea en cada caso, siendo a cargo del usuario las reparaciones o repuestos de los expresados elementos.

**ARTÍCULO 16. ACOMPAÑAMIENTO A CENTROS SANITARIOS.** En los casos que sea necesario o de urgencia, el centro efectuará el traslado y acompañamiento de los residentes a Centros sanitarios, utilizando los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda y recabando la colaboración de los familiares o responsables en su caso. En caso de que, por razón de urgencia, esto no sea posible, la Asociación facturará el coste de los medios utilizados para el traslado al usuario, familia o representante, estableciendo un tiempo de cortesía de dos horas. El traslado y acompañamiento en los casos de visitas médicas programadas corresponde a los familiares o representante, y sólo de manera subsidiaria al Centro, en los casos de inexistencia de familia o imposibilidad de ésta por motivos ineludibles y acreditados; en ambos casos, así como en el ingreso hospitalario, los gastos de acompañamiento correrán a cargo del interesado, familia o representante.

**ARTÍCULO 17. FALLECIMIENTOS.** En caso de fallecimiento de residentes que cuenten con familiar o tutor legal, correrá a cargo de ellos los trámites y gastos de traslado y enterramiento. En los casos de residentes sin familia o tutor legal, y sin recursos propios para sufragar los gastos de enterramiento o, en su caso, de incineración, la Entidad realizará los trámites correspondientes y asumirá los gastos originados

#### **ARTICULO 18. DERECHOS DE LAS FAMILIAS**

- Recibir información sobre la organización y funcionamiento de la Residencia.
- Ser informadas sobre cualquier asunto personal que esté relacionado con su hijo/a o tutelado.
- Ser atendidos por la Residencia/vivienda dentro del horario y días establecidos a fin de recibir la información y las explicaciones que crea oportunas.
- Escoger a los representantes de su colectivo que formen parte del Consejo de Centro.

**ARTÍCULO 19. SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y QUEJAS.** Además del sistema de atención de quejas y reclamaciones al que obliga la normativa vigente en esta materia, las familias o los representantes de los usuarios podrán presentar las demandas de información, orientación o participación que estimen convenientes, y que deberán dirigirse o canalizarse a través del profesional competente. En el caso de estimar que no han sido debidamente atendidas podrán presentar las correspondientes sugerencias, reclamaciones o quejas, siguiendo el siguiente procedimiento:

a) Con independencia de que puedan utilizarse los medios que consideren oportunos, podrán presentarse en el buzón que, a tal efecto, existe en las recepciones de los centros, mediante escrito en el que constará debidamente identificada la persona que lo presenta, el contenido de su sugerencia o el motivo de su reclamación o queja, no atendándose aquellos escritos en los que el solicitante esté indebidamente identificado.

b) Existe un modelo normalizado para cumplimentar la sugerencia, reclamación o queja, que podrá solicitarse en la recepción de cada Centro.

c) Todos los escritos debidamente presentados, previas las comprobaciones, averiguaciones, análisis y estudios que se estimen necesarios, serán contestados en un plazo no superior a quince días.

**ARTÍCULO 20. ÓRGANOS DE REPRESENTACIÓN Y PARTICIPACIÓN.** El órgano de representación y participación de cada Centro de Día para personas con discapacidad intelectual es el Consejo de Centro. Es el órgano de asesoramiento de la dirección del centro y reúne las aportaciones de los representantes de todos los estamentos del centro. Tiene carácter de órgano consultivo y reúne a la representación de la entidad titular del centro, de los profesionales, de los usuarios y de los familiares de referencia de los usuarios que estará formada por dos usuarios, tres representantes de los padres, familiares o tutores legales, que serán elegidos de forma directa, libre y por mayoría simple en asamblea general de padres y usuarios convocada al efecto y por el Director del Centro, que asistirá a las reuniones de la Comisión con voz pero sin voto. En el caso de que ningún usuario del Centro, por su discapacidad, pueda actuar por sí mismo, los puestos destinados a ellos serán ocupados por uno o dos representantes más de padres, familiares o tutores legales, según proceda.

Son funciones del Consejo de Centro:

a. Colaborar, dentro de sus competencias, con la Dirección del Centro en su buen funcionamiento.

b. Velar por el cumplimiento de las buenas prácticas y derechos de los usuarios.

c. Tener conocimiento de aquellas incidencias relevantes que puedan afectar a la marcha del Centro.

d. Canalizar hacia la Dirección del Centro las sugerencias e iniciativas de los usuarios y de las familias.

e. Interceder y mediar en conflictos que pudieran surgir entre el Centro y otras instituciones y personas.

f. Colaborar para facilitar y mejorar las actividades socioculturales y recreativas programadas para los usuarios.

g. Estimular la cooperación y colaboración entre los usuarios y sus familias, procurando la participación en el entorno social y comunitario.

El Consejo de Centro tendrá capacidad auto organizativa y autonomía para establecer su sistema de funcionamiento.

## Capítulo cuarto: los usuarios

### ARTÍCULO 21.- USUARIO.

Se reconoce la condición de beneficiario o usuario a aquella persona física que cumpla los criterios y requisitos de acceso estipulados en el artículo siguiente.

El Centro dispondrá de un Libro Registro de Usuarios, en el que se inscribirán las altas y bajas de los mismos. Corresponde al Trabajador Social junto con el Director del Centro llevar al día el Libro de Registro y los ficheros donde figuren los datos personales de los usuarios, debiendo guardar la debida confidencialidad al respecto.

### ARTÍCULO 22.- ADMISIÓN

Criterios de acceso y valoración de solicitudes:

En los casos de que el acceso sea mediante plaza concertada, el beneficiario de la plaza deberá cumplir los requisitos establecidos por la normativa de Junta de Castilla y León para la adjudicación de este tipo de plazas.

En los casos de que el acceso sea mediante plaza privada:

- Disponer del certificado oficial de minusvalía (superior al 33%) reconocido por la Administración Pública competente, o el reconocimiento de dependencia
- Tener la edad mínima de 16 años.
- Adecuarse al perfil de los usuarios establecido, según las necesidades de apoyo.
- No padecer enfermedad infectocontagiosa ni cualquier otra que requiera atención permanente y continuada en Centro hospitalario o que requiera apoyos médicos continuos y especializados y/o que sitúen en riesgo al resto de usuarios del Centro.
- No padecer trastornos de conducta graves que puedan alterar la normal convivencia en el Centro que sitúen en riesgo al resto de usuarios del Centro.

#### Período de prueba:

Existirá un período de adaptación, cuya duración máxima será de TRES meses. En caso de que durante el proceso de adaptación el Equipo Técnico apreciase circunstancias que impidieran la adecuación necesaria del usuario para su permanencia en el Centro, se emitirán los informes pertinentes y se elevarán al órgano competente de la Gerencia de Servicios Sociales en el caso de plazas concertadas, quien resolverá lo que proceda, en el período de treinta días a partir de la fecha de recepción de aquéllos, siendo vinculante la resolución que al respecto adopte esta última, una vez estudiados dichos informes y escuchado al interesado o a su representante. En las plazas privadas, los informes serán puestos en conocimiento de la familia o representante, que vendrán obligados a hacerse cargo del usuario.

**ARTICULO 23. INCIDENCIAS Y PÉRDIDA DE LA CONDICIÓN DE USUARIO.** Según proceda, el Centro notificará a las familias o a la Gerencia, las incidencias que surjan en la atención a los usuarios en el mismo día en que se produzcan, vía registro telemático o correo electrónico.

La condición de usuario de las residencias/viviendas de Asprona Bierzo se perderá por alguna de las siguientes causas:

- Por no haber superado el período de adaptación y, en el caso de las plazas concertadas, previa Resolución de la Gerencia de Servicios sociales de la Junta de Castilla y León.
- A petición del usuario o de sus representantes legales.
- Por fallecimiento.
- Cuando, durante el periodo de su estancia, concurren en el usuario circunstancias que conlleven el deterioro grave del normal funcionamiento del Centro, de las actividades que en él se desarrollan, o que pongan en grave riesgo la situación del resto de usuarios. En este caso, el Equipo Técnico emitirá un informe justificativo, que será remitido a la Gerencia de Servicios Sociales para que emita la correspondiente Resolución; y en las plazas privadas, a las familias o representantes del usuario, quienes vendrán obligadas a hacerse cargo de él.

**Procedimiento para la pérdida de la condición de usuario:**

Identificación de la causa de la pérdida de la condición de usuario y su notificación:

Cuando se identifica alguna de las causas recogidas en el apartado anterior que justifique la pérdida de la condición de usuario, se elaborará un informe del equipo técnico tras reunión multidisciplinar.

La entidad notificará al usuario y familiares o representantes legales por escrito y en persona -si es posible- sobre la pérdida de la condición de usuario. Esta notificación debe ser clara y comprensible. Indicando los motivos de la medida propuesta y los derechos del usuario a ser escuchado en una audiencia.

Derecho a la audiencia y solicitud de audiencia:

El usuario y familiares o representantes legales tienen derecho a solicitar una audiencia para presentar su caso y argumentos antes de que se tome una decisión final. Este derecho se debe comunicar en la notificación inicial.

El usuario y familiares o representantes legales interesados en defender su posición deben presentar una solicitud de audiencia por escrito en el plazo de 3 días hábiles desde la notificación. En esta solicitud, el usuario debe indicar sus razones para oponerse a la medida propuesta.

Programación de la audiencia

La entidad notificará la admisión de la solicitud de la audiencia en un plazo de 3 días hábiles recogiendo en la misma el lugar, fecha y hora para su celebración en un plazo de 10 días hábiles desde la notificación de la admisión de la solicitud de la audiencia

Audiencia:

Durante la audiencia, el usuario y familiares o representante legal tiene la oportunidad de presentar sus argumentos, pruebas y testigos a favor de su posición. También puede hacer preguntas o responder a las preguntas de la entidad. La audiencia se lleva a cabo de manera

justa y objetiva ante la dirección del Centro y cualquier otro profesional cuya intervención se estime oportuna.

Decisión y notificación:

Tras la audiencia, la entidad tomando en consideración las aportaciones presentadas en la audiencia; los argumentos y pruebas presentados por el usuario y familiares o representantes legales, así como cualquier otra evidencia relevante, tomará una decisión final que deberá de ser notificada en el plazo de 10 días hábiles.

**ARTÍCULO 24. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y DE SUS REPRESENTANTES.** Las personas residentes disfrutarán de los siguientes derechos:

- a) Acceder a los Centros y recibir asistencia sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- b) A utilizar las instalaciones y el material de la Residencia/vivienda dentro de las normas que se establecen, que están adaptados, con las máximas garantías de seguridad, a sus condiciones personales, y cesar en la utilización de los servicios o en la permanencia en la Residencia/vivienda por voluntad propia.
- c) A un Programa de Intervención Individual definido y realizado con la participación y conocimiento del usuario cuando sus características personales lo permitan.
- d) A la protección de la propia imagen, al secreto profesional de su historia sanitaria y social y a la protección de sus datos personales.
- e) Ser respetados en su intimidad, en su integridad física y en sus diferencias como ser humano en pleno derecho, no siendo objeto en ningún momento de tratos vejatorios y degradantes, así como de castigos físicos o morales, tanto por los integrantes del equipo profesional como por sus compañeros. En este sentido también se velará que estos derechos se cumplan en aquellas actividades externas (asistencia a otros recursos, estancias en el medio familiar y/o similares...) a los que sean derivados.
- f) A participar en las actividades que se desarrollen en el Centro.
- g) A asociarse, al objeto de favorecer su participación en la programación y desarrollo de las actividades para la defensa de sus derechos.
- h) A presentar reclamaciones y sugerencias, elevando por escrito a los órganos de participación o dirección del centro propuestas relativas a las mejorar de los servicios.
- i) A mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas.
- j) A que se les facilite el acceso a la atención social, sanitaria, educacional, cultural y en general, a todas las necesidades personales que sean imprescindibles para conseguir un adecuado desarrollo psíquico-físico.
- k) A conocer la información contenida en su expediente personal y a recibir información sobre los aspectos organizativos y de funcionamiento de la Residencia,
- l) A conocer en todo momento el precio de los servicios que recibe, y a que les sean comunicadas con la antelación suficiente las variaciones de aquél o las modificaciones esenciales en la prestación del servicio.

m) A recibir los servicios que se presten en el Centro de acuerdo con su programa de intervención, así como a una adecuada coordinación con otros sistemas afines, como el socio-sanitario, y de aquellos otros que puedan confluir con los servicios sociales en áreas concretas de la intervención personalizada.

n) Ausentarse de la Residencia/vivienda los fines de semana y/o períodos vacacionales bajo consentimiento de sus representantes legales con objeto de potenciar la integración socio familiar.

El ejercicio de determinados derechos podrá ser objeto de limitaciones en virtud de Resolución administrativa o judicial.

**ARTÍCULO 25. DEBERES DE LOS USUARIOS Y DE SUS REPRESENTANTES.** Los residentes tienen las siguientes obligaciones generales:

a) Respetar la dignidad y las funciones que realiza el personal de la entidad, así como la del resto de los usuarios y la de sus representantes legales.

b) Guardar las normas de convivencia y respeto mutuo dentro de la Residencia y en cualquier otra actividad relacionada con ésta.

c) Asistir a las actividades establecidas de forma puntual y con la asiduidad que les permitan las circunstancias particulares de su discapacidad.

d) Participar y colaborar en el programa individual de habilitación establecido por el Equipo Técnico, siguiendo las pautas que se puedan establecer dentro y fuera de la Residencia.

e) Asistir a las entrevistas periódicas de evaluación, así como facilitar aquellos datos que les puedan ser requeridos por el personal del Equipo Técnico.

f) Conocer y cumplir las normas de funcionamiento y disciplina establecidas por el Equipo Técnico de la Residencia.

g) Someterse a las revisiones periódicas que determine el Equipo Técnico de la residencia o el equipo externo, a fin de garantizar en todo momento que la actividad del usuario en la Residencia se adecua a su capacidad.

h) Conocer y cumplir el Reglamento de Régimen Interior, así como los acuerdos e instrucciones dispuestos por la Dirección.

i) Poner en conocimiento de la Dirección las anomalías o irregularidades que se observen.

j) Colaborar con el personal de la Residencia en todo aquello que les sea solicitado en beneficio a la atención que se dispense.

k) Asistir regularmente y de forma puntual a las actividades establecidas en la Residencia.

l) Para aquellos usuarios de la Residencia que no cumplan con sus obligaciones se seguirá un régimen disciplinario, en el que se distinguirá entre faltas leves, graves o muy graves. En cualquier caso las sanciones imponibles dependen del tipo de falta realizada (incluso se contemplará la sanción económica en aquellos casos en los que se considere necesario, (reparaciones del mobiliario...)).

El incumplimiento de estas aplicaciones podrá, en caso extremo, dar lugar a la extinción de la relación derivada del contrato de asistencia, a propuesta del Equipo Técnico y previa audiencia del interesado y su representante legal o de hecho.

## **ARTÍCULO 26. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS PARA EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DE LA RESIDENCIA.**

### **• Área de higiene.**

- Ducharse diariamente. (La Residencia garantiza a todos sus usuarios la higiene personal completa tantas veces como sea preciso al día).
- Afeitarse, siempre que se pueda, diariamente, y en todo caso, de 3 a 4 veces a la semana, como norma general.
- Cambiarse de muda diariamente y acorde a las actividades que se realicen, y en todas las ocasiones que se precisara.
- Depositar la ropa sucia en los espacios habilitados para ello (cubo) y no en los armarios, mesillas de noche, etc.

### **• Área doméstica.**

- Colaborar, en la medida de sus posibilidades, en la preparación del espacio y de los utensilios utilizados en las actividades de comida y cena (poner y quitar la mesa, recoger la vajilla, limpiar la mesa, barrer el entorno de la misma, etc.).
- En la medida de sus posibilidades, cambiar y hacer las camas diariamente, así como adecuar el entorno de la habitación (recoger la ropa, guardar zapatos y otros enseres u objetos...).

### **• Área de convivencia.**

- Respetar a todo el personal técnico y de servicio de la Residencia, así como al resto de residentes. Se incluye, en este caso, el respeto a los objetos que pertenezcan a otras personas e incluso a la propia Residencia.
- Mantener una conducta correcta hacia el resto de los compañeros, lo que implica evitar agresiones físicas o verbales, abusos de poder, abusos sexuales o incitación a actuaciones no adecuadas.
- Asistir diariamente tanto a las actividades de la Residencia como a las programadas en otros recursos y de acuerdo con sus capacidades.
- Respetar el espacio físico de la residencia, evitando cualquier daño al mismo (desperfectos en el mobiliario).
- Fumar en los espacios reservados específicamente para este fin.
- Solicitar la debida autorización para poder salir del recinto físico de la Residencia.
- Cumplir los horarios establecidos para las diferentes actividades contempladas en este recurso (horarios de comidas, de entrada, de talleres...).
- Acceder a las salas de descanso que sean marcadas.
- Acceder a los espacios de la Residencia que han sido autorizados por la Dirección del Centro (sala de polivalente, hall, módulos, aseos...). Se considera que la cocina, el área médica y de enfermería, el área de dirección-administración y zona de despachos, así como los almacenes, son zonas restringidas sin la autorización previa por parte de la Dirección del Centro.

- Consumir bebidas, comida... solamente en los espacios reservados para ello. Se entiende que los dormitorios no cumplen este requisito.

**ARTÍCULO 27. NORMAS SOBRE SALIDAS, ENTRADAS Y VISITAS.** A fin de valorar y cuantificar las relaciones entre los usuarios y sus familias, y para garantizar la seguridad de los residentes, cada Centro dispondrá de un libro registro de entradas, salidas y visitas.

**27.1.Salidas.** Es obligatorio notificar al Centro, con al menos 24 horas de antelación, las salidas de los usuarios. La notificación deberá contener el día y la hora de salida y cualquier otra circunstancia que deba ser tenida en cuenta por el Centro. Estas notificaciones podrán hacerse por escrito, por teléfono o personalmente, siendo en todo caso, realizadas a la Trabajadora Social del Centro o al Técnico correspondiente, en horario de 8 a 15.30 horas.

Los usuarios podrán salir del edificio previa autorización realizada por el responsable del Centro, que dejará constancia en la autorización de cualquier incidencia, requerimiento o información que deba ser conocida por los familiares o representantes. Asimismo, quedará constancia en la autorización de los datos de la persona que recoge al usuario, su grado de parentesco, su condición de tutor legal o de persona conocida que habitualmente realiza esa función.

**27.2.Entradas.** Es aconsejable que, para la mejor gestión del Centro y el más adecuado servicio a sus residentes, sus familiares o representantes, que el regreso no se produzca coincidiendo con el horario de las comidas, y que comuniquen la previsión del día y la hora de su regreso en el mismo momento en que el usuario salga del Centro, o que lo hagan con una antelación mínima de 12 horas.

**27.3.Visitas.** Se establece la obligación de anunciar a la Trabajadora Social o al Técnico responsable las visitas que se vayan a hacer a los residentes. En el anuncio deberá indicarse el día y la hora de la visita, así como cualquier otra apreciación que deba ser tenida en cuenta por el Centro.

Con el único objetivo de mejorar y estrechar la relación entre las familias, los usuarios y la propia residencia; de garantizar la intimidad de la visita, y de no interferir en el desarrollo de la actividad normal del Centro y en las actividades de carácter terapéutico o rehabilitador programadas, las visitas tendrán lugar exclusivamente en los lugares habilitados al efecto.

Los usuarios que regresen fuera del horario establecido para las comidas deberán hacerlo, salvo causa justificada, ya alimentadas. En caso contrario, deberá avisarse al Centro con la antelación necesaria para poder componer y guardar la alimentación, así como la medicación, en el caso de tenerla prescrita.

**ARTÍCULO 28. RÉGIMEN DISCIPLINARIO.** Se considerarán conductas contrarias a las normas de convivencia el incumplimiento del presente Reglamento de Régimen Interior, ya sea en el propio Centro o en cualquier actividad que se realice en su nombre, y siempre que la conducta irregular implique perjuicios para la convivencia del Centro.

Los incumplimientos de las normas de convivencia se valorarán considerando la situación y las condiciones personales del usuario:

**28.1. Se considerarán circunstancias paliativas:**

- El reconocimiento espontáneo de su conducta incorrecta.
- La falta de intencionalidad.

**28.2. Se considerarán circunstancias agravantes:**

- La premeditación y la reiteración.
- Causar daño, injuria u ofensa a los compañeros.
- La discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, nivel social, convicciones políticas, morales o religiosas, así como cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

**28.3. En la corrección de los incumplimientos deberá tenerse en cuenta:**

- Ningún usuario podrá ser privado de sus derechos.
- Las correcciones que se impongan deberán contribuir a la mejora de su proceso formativo.
- Antes de resolver las medidas correctoras se tendrán en cuenta las circunstancias personales, familiares, sociales del usuario, recabando toda la información necesaria sobre la falta, los hechos objeto de estudio, informando y recomendando a los padres o representantes legales del usuario la adopción de las medidas necesarias.

**28.4. Conductas contrarias a las normas de convivencia (leves):**

- Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo entre las personas usuarias y/o miembros del personal, creando situaciones de malestar en el Centro.
- El descuido o negligencia, no imputable a las condiciones físicas o psíquicas de la persona usuaria, en el uso del mobiliario, objetos o instalaciones de los centros.

**28.5. Conductas contrarias a las normas de convivencia (graves):**

- La reiteración de tres faltas leves cometidas en el plazo de un año.
- Falta de respeto, producida de forma continuada y manifestada en incorrección de trato o en actitudes o palabras desconsideradas o inconvenientes hacia el personal o personas usuarias.
- La sustracción de bienes o cualquier clase de objetos, propiedad del personal, visitantes o de otras personas usuarias del recurso.
- La utilización en las habitaciones u otras dependencias del centro, de aparatos y herramientas que supongan un riesgo para la seguridad de las personas usuarias, del personal y/o del centro.

**28.6. Conductas contrarias a las normas de convivencia (muy graves):**

- La reiteración de tres o más faltas graves cometidas en el plazo de un año.
- La agresión física o los malos tratos físicos o verbales a otras personas usuarias, a miembros del personal, o a cualquier persona que en calidad de profesional o visitante se relacione con el centro.

28.7. Las conductas contrarias a las normas de convivencia del centro **podrán ser corregidas** con:

- Amonestación privada.
- Realización de trabajos, tareas específicas que contribuyan a la mejora y desarrollo de las actividades del Centro estando dirigidas a reparar el daño causado a las instalaciones o al material del Centro o a las pertenencias de otros usuarios.
- Comunicación a la familia e implicación de ella en las medidas a tomar.
- Suspensión del derecho a participar en alguna actividad extraordinaria.
- Suspensión de asistencia a la actividad habitual del Centro por un plazo a determinar por el Órgano competente.

28.8. Serán competentes para **decidir las correcciones** previstas en el apartado anterior:

- En las conductas contrarias a las normas de convivencia de carácter leve, oído el usuario, los Cuidadores, Técnicos, etc. mediante amonestación privada.
- En las conductas contrarias a las normas de convivencia de carácter grave y muy grave, oído el usuario, el Director del Centro, mediante las correcciones que estime oportunas señaladas en el apartado 28.7.
- Aquellas que por su gravedad excedan las competencias propias del Director, serán elevadas a la Dirección de la Entidad.

El usuario, sus padres/tutores o representantes legales, podrán presentar una reclamación en el plazo de siete días naturales.

## Capítulo quinto: disposiciones finales

### Primera:

El presente Reglamento, una vez aprobado, entrará en vigor, permaneciendo vigente mientras no se acuerde su modificación o derogación expresa.

### Segunda:

Tras la entrada en vigor de este reglamento estará a disposición de cada uno de los agentes participantes del Centro.

### Tercera:

La Junta Directiva de ASPRONA BIERZO podrá modificar en todo o en parte el presente Reglamento de Régimen Interno, a propuesta motivada del equipo de dirección dirigida a la Junta Directiva.

### Cuarta:

Cualquier aspecto no previsto en este Reglamento, se ajustará a lo establecido en las Leyes y disposiciones reglamentarias de carácter general dictadas sobre la materia.

Ponferrada, noviembre de 2023

**ASPRONA  
BIERZO**

 **Plena  
inclusión**  
Castilla y León

## **contacto**

Asprona Bierzo  
Calle Clara Campoamor 10, Bajo  
24404 Ponferrada  
699 90 99 52  
[www.aspronabierzo.org](http://www.aspronabierzo.org)  
[comunicacion@aspronabierzo.org](mailto:comunicacion@aspronabierzo.org)