

Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

CONSEJO INSULAR DE EIVISSA

17969 *Reglamento de Régimen Interno del servicio de “Viviendas Supervisadas de atención a personas con discapacidad (psíquica) del Consejo Insular de Eivissa. Aprobación definitiva y publicación*

1. En fecha 22 de marzo de 2013, el Pleno del Consejo Insular de Eivissa, aprobó inicialmente el Reglamento de Régimen Interno del servicio “Viviendas Supervisadas para personas con discapacidad (psíquica)” del Consejo Insular de Eivissa.

2. Este reglamento se expuso a información pública y audiencia a los interesados, para que en el plazo de 30 días hábiles a partir del día siguiente a la publicación del presente anuncio, puedan presentar reclamaciones, objeciones o sugerencias, todo ello de conformidad con el artículo 49 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de Régimen Local y el artículo 102 de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de Régimen Local de las Islas Baleares. El correspondiente anuncio se publicó en el BOIB nº 52 de 18 de abril de 2013, y en el tablón de anuncios de la Corporación.

3. Dado que ha acabado el plazo de información pública y audiencia a los interesados, sin que se hayan presentado alegaciones, de acuerdo con los artículos citados se entiende aprobado definitivamente, sin necesidad de un nuevo acuerdo expreso.

4. Así mismo, en fecha 1 de julio de 2013 ha tenido entrada informe de impacto de género del Instituto Balear de la Dona (IBD), evacuado al amparo del art. 7 g de la Ley 12/2006, de 20 de septiembre, para la mujer, el cual efectúa recomendaciones lingüísticas que en ningún caso alteran el contenido del texto.

Por todo lo anterior, seguidamente se hace público el texto íntegro de este Reglamento de régimen interno, que incorpora ya las recomendaciones de la IBD:

Reglamento de régimen interno del servicio “Viviendas Supervisadas para personas con discapacidad (psíquica)” del Consejo Insular de Eivissa.

Eivissa, 2 de setembre de 2013

La Secretaria Técnica del Área de Economía, Bienestar Social y Agricultura
Gema Marí Planells

Reglamento de régimen interno de las viviendas supervisadas de atención a personas con discapacidad psíquica (para personas con trastorno mental severo) del Consejo Insular de Eivissa

Capítulo I: Disposiciones Generales

- Artículo 1. Finalidad.
- Artículo 2. Ámbito de aplicación.
- Artículo 3. Características de las Viviendas Supervisadas.
- Artículo 4. Objetivos generales de las Viviendas Supervisadas.
- Artículo 5. Servicios prestados.
- Artículo 6. Personal y Dirección.

Capítulo II: Régimen Jurídico: Admisiones y Bajas

- Artículo 7. Tipología de las plazas
- Artículo 8. Requisitos de acceso.
- Artículo 9. Proceso de derivación y admisión.
- Artículo 10. Formalización del contrato asistencial.





Artículo 11. Ausencias.
Artículo 12. Extinción del contrato.

Capítulo III: Normas de funcionamiento

Artículo 13. Horarios.
Artículo 14. Habitaciones.

Capítulo IV: Derechos y obligaciones de las personas usuarias.

Sección 1ª. Derechos de las personas usuarias

Artículo 15. Derecho a la información y la participación.
Artículo 16. Derecho al respeto y a la dignidad.
Artículo 17. Derecho a la intimidad.
Artículo 18. Derecho a la atención integral y personalizada.
Artículo 19. Derecho a la atención individualizada.
Artículo 20. Custodia de sus pertenencias.
Artículo 21. Derecho a la libertad.
Artículo 22. Derecho a hacer uso de las instalaciones y los servicios de las Viviendas
Artículo 23. Límites de los derechos.

Sección 2ª. Obligaciones de las personas usuarias.

Artículo 24. Obligaciones respecto a la documentación.
Artículo 25. Obligaciones respecto de las Viviendas.
Artículo 26. Prohibición de fumar.
Artículo 27. Prohibición de animales domésticos.
Artículo 28. Restricción de entradas.

Capítulo V. Vías de participación

Artículo 29. Presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones.
Artículo 30. Derecho a respuesta.

Capítulo VI. Régimen Económico

Artículo 31. Régimen de precios

Capítulo VII. Régimen de infracciones y sanciones

Sección 1ª. De las infracciones

Artículo 32. Faltas leves.
Artículo 33. Faltas graves.
Artículo 34. Faltas muy graves.

Sección 2ª. De las sanciones

Artículo 35. Por infracciones leves.
Artículo 36. Por infracciones graves.
Artículo 37. Por infracciones muy graves.

Sección 3ª. Del procedimiento

Artículo 38. Procedimiento

Disposició final única

Capítulo I.- Disposiciones Generales

Artículo 1. Finalidad.

La finalidad de este Reglamento de régimen interno es regular el funcionamiento de las viviendas supervisadas de atención a personas con discapacidad psíquica (para personas con trastorno mental severo), para garantizar una correcta prestación del servicio.



Artículo 2. Ámbito de aplicación.

1. Este Reglamento es aplicable en el ámbito espacial y funcional de las viviendas supervisadas para personas con discapacidad psíquica (con trastorno mental severo), dependientes del Consejo Insular de Eivissa, que se señalan en el artículo siguiente.

2. Desde este punto de vista, este Reglamento es aplicable a las personas usuarias del servicio y programas que se prestan, a sus familiares y representantes legales, al personal profesional del servicio, así como al voluntariado que opere.

A los efectos de este reglamento, se entiende por usuario o usuaria la persona que recibe los servicios de las Viviendas Supervisadas, previa formalización del correspondiente contrato de prestación del servicio.

Artículo 3. Características de las Viviendas Supervisadas.

Las Viviendas Supervisadas de atención a personas con discapacidad psíquica (trastorno mental severo) del Consejo Insular de Eivissa son un servicio residencial de carácter social destinado a servir de vivienda temporal, y que ofrece alojamiento, convivencia y atención integral, continuada y especializada a personas que reúnan las condiciones que se especifican en este Reglamento en orden a su admisión como usuario.

Actualmente el servicio está ubicado en la calle Jardín del Rey, nº. 1, en el término municipal de Eivissa.

Artículo 4. Objetivos generales de las Viviendas Supervisadas.

Los objetivos generales son:

- 1.- Proporcionar alojamiento a personas con discapacidad psíquica (con trastorno mental severo), en un ámbito normalizado.
- 2.- Favorecer el desarrollo de habilitados por las actividades de la vida diaria y facilitar apoyo por la organización de estas.
- 3.-Prevenir el deterioro producido por la cronicidad.
- 4.-Potenciar la máxima autonomía de las personas residentes.
- 5.-Facilitar la integración de las personas residentes a la comunidad, buscando la normalización.
- 6.-Evitar situaciones de abandono y marginación o procesos de cronificación y deterioro de personas usuarias sin apoyo familiar o social.

Artículo 5. Servicios prestados.

1.- Un espacio normalizado de alojamiento y convivencia. Ofrece alojamiento temporal, manutención, higiene, atención individualizada, apoyo y convivencia a las personas con discapacidad psíquica con trastorno mental severo (8 plazas), con un nivel de autonomía mediano alto con el objetivo de conseguir una futura independencia, a un espacio normalizado como se un piso dentro la comunidad.

2.- Rehabilitación y apoyo psicosocial. Ofrece un sistema de apoyo y supervisión flexible en el entrenamiento de las personas residentes en la organización del hogar y del desarrollo de las actividades de la vida diaria con su participación activa (trabajo, hábitos de higiene, adherencia a la medicación, red social,...).

3.- Integración comunitaria. Promueve el desarrollo de roles sociales normalizados con estrecha coordinación con otros recursos (sanitarios, laborales, sociales...) y con el apoyo de los profesionales del servicio por la integración y normalización de las personas residentes a la comunidad.

Artículo 6. Personal y dirección.

1.- Las Viviendas Supervisadas dispondrá del personal adecuado y suficiente para la correcta prestación de los servicios que se prevén.

2.- La Dirección de las viviendas supervisadas será la responsable del correcto funcionamiento del servicio.



Capítulo II.- Régimen Jurídico: Admisiones y bajas

Artículo 7. Tipología de las plazas.

Las plazas para personas con discapacidad psíquica con trastorno mental severo serán ocupadas por las personas que reúnan las condiciones establecidas en este Reglamento de Régimen Interno por ostentar la condición de personas beneficiarias.

Artículo 8. Requisitos de acceso.

Podrán ser beneficiarias de una plaza de las Viviendas Supervisadas todas aquellas personas que reúnan los siguientes requisitos:

- a) Tener una edad comprendida entre los 18 y los 65 años.
- b) Residir en la Isla de Eivissa.
- c) Acreditar su condición de discapacidad psíquica con el correspondiente certificado expedido por el organismo competente.
- d) Ser derivado por la Unidad de Salud Mental (USM) del Servicio de Salud de las Islas Baleares (Ibsalut).
- e) Contar con lo comprimiera por escrito de la Unidad de Salud Mental (USM) de realizar el seguimiento y la coordinación de la persona usuaria con las Viviendas Supervisadas.
- f) Que tengan alguno de estos diagnósticos: trastornos mentales severos, graves y persistentes, que precisen de tratamiento específico para su rehabilitación. Se exceptúan como diagnóstico principal: discapacitado intelectual, procesos orgánicos cerebrales y toxicomanías activas.
- g) Ausencia de apoyo familiar y/o falta de apoyo residencial.
- h) Estar clínicamente estables, compensados, no en fase aguda de la enfermedad, y en situación psicopatológica estabilizada.
- i) Voluntariedad de la persona usuaria. En el supuesto de personas incapacitadas, y por lo tanto sometidas a tutela, el tutor deberá solicitar la autorización judicial para poder ingresar en las Viviendas Supervisadas.
- j) Ausencia de conductas disruptivas o agresivas ni problemas de toxicomanías que puedan alterar la normal convivencia a las viviendas, al suponer una fuerte amenaza para la integridad de los otros usuarios.

Se considerará no adecuado cualquier objetivo de derivación que no sea estrictamente residencial, especialmente si estos objetivos están relacionados con la contención, con la busca de límites a conductas desajustadas mediante la convivencia con otros usuarios o la mejora terapéutica a través de la estancia del piso.

Estos requisitos se justificarán en la siguiente documentación:

- Protocolo de derivación de la Unidad de Salud Mental.
- Fotocopia del DNI de la persona interesada
- Certificado de residencia de la Isla de Eivissa.
- Certificado de la condición de discapacidad psíquica con el correspondiente certificado expedido por el organismo competente.

Si esta documentación ya ha sido previamente presentada en este Consejo, sólo se deberá aportar la documentación que sea necesario actualizar o renovar, siempre que no hayan transcurrido más de cinco años desde que la documentación fue presentada y se señale la fecha y el órgano ante el cual se presentó.

Artículo 9. Proceso de derivación y admisión.

1. Las derivaciones de los casos se realizaron desde la USM mediante el correspondiente informe, al cual se adjuntará el consentimiento entrega expresada de la persona interesada o de la persona que la representa legalmente de querer ingresar en este servicio residencial.





2. La Comisión Técnica de Orientación y Valoración de casos será el órgano encargado de valorar todas las peticiones de ingreso, y realizar informe favorable o desfavorable correspondiente.

3. En la reunión de valoración de casos se valorarán las personas candidatas propuestas y se recopilará la resta de información que sea necesaria.

4.- La Comisión de Orientación y Valoración se reunirá con una frecuencia mensual, siempre que haya propuestas.

5. La admisión de los ingresos se acordará mediante resolución del/de la consejero/a ejecutiva del Departamento de Sanidad y Bienestar Social del Consejo Insular de Eivissa.

6. La Comisión de Orientación y Valoración estará constituida por:

- El/la responsable de la Coordinación del Área Asistencial del Consejo Insular de Eivissa.
- El/la jefe de Sección de Atención a Personas con Discapacidad y Trastorno Mental Severo del Consejo Insular de Eivissa.
- El/la psicólogo/a de las Viviendas Supervisadas.
- El/la terapeuta ocupacional de las Viviendas Supervisadas.
- El/la trabajador/a social de las Viviendas Supervisadas.

7. La solicitud de ingreso de la persona interesada, junto con la documentación requerida, deberá presentarse al registre de entrada del Consejo Insular de Eivissa o al de la entidad que gestione el servicio, si es el caso, o en cualquiera de las formas establecidas según el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

En caso de carencia actual de plazas disponibles, la persona interesada pasará a formar parte de una lista de espera, la cual funcionará por riguroso orden en función de la fecha del registro de la solicitud de ingreso.

Una vez la Comisión haya valorado la derivación, y si es el caso, entrevistada la persona solicitante, la cual habrá acudido si es posible con los miembros de su familia, se elaborará informe favorable o desfavorable y se realizará la propuesta por parte del /de la Jefe de Sección correspondiente previa a la resolución.

La resolución se notificará en la persona interesada y se comunicará al servicio que la derive.

De resultar la resolución desfavorable, se especificarán los motivos de la no admisión de la persona solicitante.

De resultar la resolución favorable, se procederá a establecer el proceso de acogida de la persona residente con el personal de las Viviendas Supervisadas. Este personal dará a conocer las instalaciones, actividades, horarios, reglamento de régimen interno y normas del servicio. Asimismo se formalizará el contrato asistencial correspondiente al proceso de acogimiento.

El proceso de acogimiento durará 2 meses. En estos tiempos podrá variar según criterio del personal de las Viviendas Supervisadas dependiente de la adaptación de la persona usuaria dado que esta puede ser inmediata o progresiva.

Durante este periodo de observación y adaptación se valorará si existen problemas graves y/u otros inconvenientes que puedan paralizar este proceso. En este supuesto, la dirección de las Viviendas Supervisadas informará a la Comisión de Orientación y Valoración, por valorar la situación y realizar informe sobre el mantenimiento del ingreso o sobre la baja al servicio. En caso de baja se trasladará el informe al Jefe de Sección correspondiente por realizar la propuesta previa a la resolución. En caso de una buena adaptación se procederá a firmar el Contrato asistencial de intervención.

El seguimiento de los casos se realizará mediante reuniones de coordinación entre el personal de las Viviendas Supervisadas y con el personal de la Unidad de Salud Mental.

Artículo 10. Formalización del Contrato asistencial.

Seguido el procedimiento establecido para la admisión, la nueva persona residente o su representante legal, en su caso, formalizará con las Viviendas Supervisadas un contrato asistencial o de ingreso, en que figurará la aceptación expresa de las normas reguladoras de su





organización y funcionamiento, de sus derechos y obligaciones y de las condiciones económicas derivadas de su condición de persona usuaria.

Artículo 11. Ausencias.

1. Las ausencias prolongadas de la persona residente deberán ser comunicadas con la antelación suficiente y todos los días previstos, para poder ser autorizado por la Dirección o persona en quien se delegue esas funciones, salvo que se trate de una ausencia forzosa e imprevista.

2. Cuando la persona residente piense ausentarse de las viviendas supervisadas durante todo el día y pernoctar fuera, deberá avisar a los/las profesionales del servicio, siempre que sea posible 24 horas antes del día previsto, explicitando el motivo genérico y la hora aproximada en que piensa volver el día siguiente.

Artículo 12. Extinción de contrato.

Son causa de extinción del contrato, y por lo tanto, de la condición de persona usuaria:

- Por defunción.
- Por renuncia voluntaria, que deberá hacerse por escrito, en un formulario facilitado por el servicio.
- Por empeoramiento de la salud física o psíquica del/de la usuario/a, que represente una necesidad de atención distinta a la establecida.
- Por el cese en la prestación del servicio por parte de la Administración.
- Por presentación de alteraciones de conducta que perturben gravemente la convivencia en las Viviendas o supongan una amenaza grave para el mismo o para los otros usuarios.
- Por incumplimiento grave de los deberes y obligaciones impuestos a la persona usuaria o a sus familiares y/o representantes legales, siempre que sea resultado de una sanción reconocida por este Reglamento de Régimen Interior.

Las personas usuarias o los familiares del/ de la residente que, por cualquier causa, deje de serlo como tal, deberán de retirar de las viviendas toda la ropa, los objetos personales y los bienes de cualquier tipo, en el plazo improrrogable de 3 días siguientes a la baja, excepto en casos de fuerza mayor. De lo contrario, se entenderá que el servicio podrá hacer el uso que estime pertinente de los bienes antes mencionados.

Capítulo III.- Normas de funcionamiento

Artículo 13. Horarios.

Con el objetivo de garantizar el buen funcionamiento, así como preservar los derechos de las personas residentes, se establecen los horarios siguientes para las actividades que se detallan:

A. Horario general

Atendido el carácter de servicio permanente, su horario de funcionamiento es continuo

las 24 horas del día, los 365 días del año.

B. Comidas

La comida dependerá del horario de las personas residentes y sus rutinas. Si la persona usuaria, en ocasiones determinadas, no come en las viviendas, deberá de avisar con antelación suficiente.

Por comer deberá ir vestido con ropa con un mínimo de decencia.

Las comidas no se servirán a las habitaciones, excepto en aquellos casos en qué el estado de salud de la persona residente no le permita hacerlo en el comedor.



Queda prohibido comer a las habitaciones.

C. Visitas

Las visitas de los familiares y amigos se avisarán con un día de antelación, teniendo como referencia el periodo comprendido entre las 10:00 y las 21:00.

Las visitas se efectuarán normalmente en los espacios comunes de las viviendas. Se podrá acceder a las habitaciones, previa autorización de la Dirección o persona en quien se delegue esta función, siempre que se salvaguarde la intimidad de las personas usuarias con las que se comparta la habitación.

Artículo 14. Habitaciones.

1. Asignación: Las personas residentes ocuparán la habitación que les sea asignada por la Dirección del centro. En caso de que sea habitación compartida con otra persona, no podrá ser de diferente sexo, salvo que lo pidan los interesados.

2. Uso: Las personas usuarias realizarán un uso correcto de las viviendas y de sus instalaciones y los mantendrán en buen estado.

3. Prohibiciones: A las habitaciones no está permitido:

- Lavar ni extender ropa en los balcones.
- Lanzar restos de alimentos u otros objetos al exterior.
- Guardar productos de alimentación que por su naturaleza sean susceptibles de descomposición, produzcan malos olores, deterioren el mobiliario o puedan dar lugar a intoxicaciones o enfermedades.
- Lanzar al W.C residuos u objetos que puedan obstruir.
- La presencia de animales domésticos o domesticados de cualquier tipo, quitado del supuesto de perros de compañía según la legislación vigente.

4. Privacidad: Todas las personas residentes respetarán, en cualquier momento, las habitaciones de las otras, y no entrará nunca en ausencia o sin autorización de la persona interesada. Las habitaciones son un espacio particular, por lo tanto, por acceder hará falta trucar a la puerta y esperar el consentimiento de la persona residente.

5. Mobiliario y decoración: Todas las habitaciones disponen de cama, mesita de cama, butaca de descanso y armario. No está permitido hacer modificaciones en las instalaciones de la habitación. Por colocar cualquier otro mobiliario será necesario el permiso de la Dirección.

Se permite colgar o fijar a las paredes de las habitaciones objetos personales y ornamentales siempre que no suponga agujerear las paredes.

6. Seguridad: Se preservarán las condiciones adecuadas de protección y seguridad, prohibiéndose, además, la instalación de mecanismos de cierre de puertas y ventanas por parte de las personas usuarias, así como la colocación de muebles u objetos que obstaculicen la entrada o la salida de las habitaciones, o que supongan peligro para sí o terceros.

7. Orden: La persona residente, diariamente, cuando salga de su habitación, deberá dejar perfectamente ordenada su habitación y debe recoger toda la ropa a los armarios.

8. Acceso a las habitaciones: El personal responsable de las Viviendas Supervisadas tendrán acceso a las habitaciones ante de cualquier emergencia o avería que se pueda producir, asimismo irán tirando revisiones puntuales.

Capítulo IV. Derechos y obligaciones de las personas usuarias

Sección 1ª. Derechos de las personas usuarias

Toda persona usuaria de las viviendas supervisadas, y en su caso, sus familiares y/o representantes legales, tienen garantizados los derechos que se establecen en la legislación vigente y, en especial, los que se detallan a continuación

Artículo 15. Derecho a la información y a la participación

- a) A conocer, con carácter previo a la utilización o a su ingreso, las instalaciones, así como toda la información que precisa por ayudar a decidir libremente sobre su ingreso, permanencia o abandono del recurso.
- b) A ser orientado hacia otros recursos alternativos que pudieran ser necesarios.
- c) A ser informado sobre la organización del recurso, conocer a los profesionales y recibir la información adecuada y suficiente. A tal efecto, cada persona que llega a las viviendas recibirá un ejemplar de cada uno de los documentos relevantes y que, necesariamente, han de incluir tanto las normas que rigen su funcionamiento (reglamento de régimen interior, servicios y programas de intervención) como los mecanismos de participación existentes (buzón de sugerencias,...).
- d) A presentar quejas o reclamaciones sobre el funcionamiento de las viviendas y que sean rebuscadas y contestadas.
- e) A conocer el personal y poderlos identificar fácilmente, especialmente en su función.
- f) A participar en el diseño y seguimiento de su plan individualizado de intervención, así como a recibir una atención integral que cubra las necesidades, fisiológicas, psicológicas y sociales.
- f) A que se le facilite la participación en la vida comunitaria (actos culturales, acontecimientos sociales ...), de acuerdo con su propio ritmo y en aquellos que más le convengan.
- g) A participar en las Asambleas de residentes y tener voz y voto en las propuestas de mejora relacionadas con la organización del recurso.
- h) A participar en las evaluaciones que se lleven a término sobre el funcionamiento de las viviendas y a conocer el resultado de las mismas.
- y) A manifestar su opinión sobre aspectos relacionados con la vida cotidiana: la ropa, los menús, los horarios, etc..., así como a tomar sus propias decisiones siempre que estas no entren en colisión con las normas generales de convivencia.
- j) A disponer del apoyo necesario por seguir participando en todas las acciones y los momentos de la vida.
- k) A ser informado de manera entendedora sobre del contenido de los derechos que tiene reconocidos, y de las vías por hacer efectivo su ejercicio.

Artículo 16. Derecho al respeto y a la dignidad.

A la no discriminación en el tratamiento por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social

- a) A elegir su manera de vivir, expresarse en su lengua y practicar su religión.
- b) A expresar sus necesidades y recibir respuesta de acuerdo con su escala de valores. c) A ser tratado por parte del establecimiento con absoluta consideración, de forma digna y respetuosa, sea cual sea su estado psicofísico, respetando su libertad de opción para las relaciones interpersonales.
- d) A recibir una correcta asistencia higiénica y sanitaria.

Artículo 17. Derecho a la intimidad.

- a) A llevar una vida con privacidad y que la vivienda sea considerado como el suyo propio domicilio.
- b) A preservar su integridad e intimidad (se entiende que el uso de una habitación compartida no limita este derecho).
- c) A que el personal mantenga el secreto profesional de todos los datos personales que figuren en sus expedientes o historiales, y que no se haga uso de la información personal que los hayan confiado los usuarios, respetando su privacidad e intimidad.
- d) A enviar y recibir la correspondencia cerrada.



Artículo 18. Derecho a la atención integral y personalizada

- a) A recibir una atención integral que cubra sus necesidades fisiológicas psicológicas y sociales.
- b) A recibir una atención personalizada según sus circunstancias y condiciones particulares.
- c) A tener asignado un profesional de referencia, que será quien vele por el bienestar de la persona a las viviendas y a quienes se podrá dirigir siempre que necesite ayuda o consulta.

Artículo 19. Derecho a la atención individualizada.

- a) A disponer de un plano de atención individualizado realizado por el equipo multidisciplinar, en el cual quede archivada y registrada toda la documentación relativa a su valoración inicial, la evolución de su proceso, los tratamientos aplicados y los programas en qué participa.
- b) A recibir información, en términos comprensibles y adaptados a su nivel educativo, en relación a su estado y situación en las viviendas, a conocer en cualquier momento el contenido de su historial personal, y a obtener un informe por escrito cuando lo solicite.

Artículo 20. Custodia de sus pertenencias.

- a) A disponer en todo momento de sus pertenencias, controlarlas y decidir, mientras mantenga capacidad de obrar suficiente, sobre la tutela de su persona y de sus bienes.
- b) El Centro no se hace responsable de la pérdida de objetos de valor.

Artículo 21. Derecho a la libertad.

A no ser sometido a ningún tipo de inmovilización o retención física o farmacológica, sin prescripción médica y supervisión constante, salvo casos de peligro inminente para la seguridad física de la persona usuaria o de terceras personas.

Artículo 22. Derecho a hacer uso de las instalaciones y los servicios de las viviendas.

- a) A hacer uso de los espacios comunes y de uso diario
- b) A tener acceso a un teléfono de comunicación con el exterior.

Artículo 23. Límites de los derechos.

Los derechos de las personas usuarias tendrán como límite los de los otras y la aceptación de las normas que rigen la prestación de servicios.

Sección 2ª. Obligaciones de las personas usuarias

Las personas usuarias y, en su caso, sus familiares y/o representantes legales estarán obligados a facilitar la prestación del servicio y, en especial, al cumplimiento de las siguientes obligaciones:

Artículo 24. Obligaciones respeto a la documentación.

- a) Proporcionar toda la información que sea necesaria por valorar las circunstancias personales, familiares y sociales que determinen la necesidad de las prestaciones, y se responsabilizarán de la veracidad de los datos aportados.





b) Informar sobre cualquier cambio que se produzca en cuanto a su situación personal, familiar, social y económica, que pudiera dar lugar a la modificación, suspensión o extinción de la prestación del servicio.

Artículo 25. Obligaciones respecto de las Viviendas.

- a) Tener y mantener un seguimiento con la USM de su tratamiento básico.
- b) Conocer y cumplir el reglamento de régimen interior y emplear de manera correcta las vías para su aplicación.
- c) Respetar las normas de convivencia así como la intimidad, el reposo y la tranquilidad de los otros usuarios.
- d) Respetar la dignidad del personal que trabaja en las viviendas, y no alterar su trabajo.
- e) Adoptar una actitud correcta y colaboradora en el desarrollo de la prestación y de la convivencia, así como respetar el buen uso y colaborar con el mantenimiento de las instalaciones y los medios de las viviendas.
- f) Tener cura de sus bienes personales.
- g) Seguir las prescripciones acordadas en plan individualizado de intervención.
- h) Firmar el pertinente contrato asistencial con las viviendas

Artículo 26. Prohibición de fumar.

De acuerdo con la normativa vigente, queda prohibido fumar en los espacios no habilitados. Lo harán en el lugar previsto exclusivamente para lo cual, sin perturbar al resto residentes.

Artículo 27. Prohibición de animales domésticos.

No está permitida la presencia de animales domésticos o domesticados de cualquier tipo, salvo el caso de perros de compañía según la legislación vigente.

Artículo 28. Restricción de entradas.

Las personas usuarias, los familiares o las personas responsables no pueden entrar al despacho de los profesionales sin autorización.

Capítulo V.- Vías de participación

Artículo 29.- Presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones.

1. Las personas usuarias, sus familiares y/o representantes legales podrán dirigir sugerencias, quejas y/o reclamaciones sobre todos aquellos aspectos de la organización y el funcionamiento que incidan en la calidad de los servicios o que directamente o indirectamente mejoren el ejercicio de sus derechos por las personas en el primer caso, o que los perjudiquen en el segundo.
2. Las quejas contra actuaciones o conductos del personal se resolverán atendiendo las normas disciplinarias específicas aplicables, sin perjuicio de las responsabilidades que por los hechos pudieran corresponder.

Las sugerencias, quejas y/o reclamaciones podrán ser dirigidas a la Dirección de los Pisos.





Artículo 30. Derecho a respuesta

La persona usuaria, sus familiares y/o representantes legales tienen derecho a recibir una respuesta en el plazo de un mes.

Capítulo VI.- Régimen económico

Artículo 31. Régimen de precios

Mediante la correspondiente ordenanza fiscal se regulará, si es el caso, el régimen de precios correspondiente a los servicios de las Viviendas Supervisadas.

Capítulo VII.- Régimen de infracciones y sanciones

Sección 1ª. De las infracciones

La actuación anómala de las personas usuarias en las viviendas o en las actividades desarrolladas por estos, serán recogidas en el libro de incidencias habilitado con cuyo objeto, donde se recogerán diariamente por parte del personal auxiliar que trabaja en el mismo, con indicación de algún testigo de los hechos, si hay.

Artículo 32. Faltas leves.

Tienen la consideración de faltas leves:

- a) Alterar las normas de convivencia y respeto mutuos, creando a las viviendas situaciones de malestar.
- b) Utilizar inadecuadamente las instalaciones y medios de las viviendas o perturbar las actividades del mismo.
- c) Promover y participar en altercados, peleas de cualquier tipo, con compañeros/se y/o personal, siempre que no deriven daños graves a terceros.
- d) Carencia de respeto a otras personas residentes o personal del Centro.
- e) La no participación en las tareas del hogar.

Artículo 33. Faltas graves

Tienen la consideración de infracciones graves:

- a) La reiteración de faltas leves, desde el tercer cometido.
- b) Alterar las normas de convivencia de forma habitual y permanente, creando situaciones de malestar.
- c) Las sustracciones de bienes ajenos o el deterioro intencionado de cualquier clase de aparatos y objetos de las viviendas, de otras personas residentes o del personal.
- d) No comunicar la ausencia en las viviendas cuando esta tenga una duración superior a 24 horas.
- e) Reiteración en la carencia de respeto a otras personas residentes o personal de las viviendas.
- f) Utilizar aparatos o herramientas no autorizadas.
- g) Falsar u ocultar datos en relación con el uso de cualquier prestación o servicio o en las circunstancias personales y económicas.
- h) La desidia y el abandono de su higiene personal y negarse a recibir la asistencia del personal del Centro.
- i) El consumo de alcohol u otras sustancias no controladas bajo prescripción médica.





Artículo 34. Faltas muy graves

Tienen la consideración de faltas muy graves:

- a) La reiteración de faltas graves, desde el tercer cometido.
- b) Agresión física o los malos tratos graves a otras personas residentes o personal de las Viviendas.
- c) No comunicar la ausencia en las viviendas cuando esta es superior a cuatro días.
- d) Falsear u ocultar declaraciones o aportar datos inexactos y relevantes en relación con tal de persona residente.
- e) El consumo reiterado de alcohol u otras sustancias no controladas con medicamento y que deteriore la normal convivencia.

Sección 2ª. De las sanciones

Sin perjuicio de las otras responsabilidades que sean procedentes, las sanciones que se podrán imponer a las personas residentes que incurran en algunas de las faltas mencionadas en los artículos anteriores, serán reguladas en los siguientes.

Artículo 35. Por infracciones leves:

- a) Amonestación verbal privada.
- b) Amonestación individual por escrito.

Artículo 36. Por infracciones graves:

- a) Suspensión en la prestación de los servicios temporalmente.
- b) Prohibición del derecho al goce de servicios lúdicos y de participación de actividades de las Viviendas temporalmente.

Artículo 37. Por infracciones muy graves:

- a) Pérdida definitiva de la condición de residente de las Viviendas.

En la imposición de penalidades, se deberá guardar la debida adecuación entre la gravedad del incumplimiento y la penalidad aplicada, en función de los siguientes criterios:

- Grado de intencionalidad en la comisión de los hechos objetos de sanción.
- Reiteración o reincidencia
- Perjuicio causado y riesgo concurrente
- Producción de daños personales

Sección 3ª. Del procedimiento

Artículo 38. Procedimiento

El procedimiento que se seguirá respecto del procedimiento a seguir por el ejercicio de la potestad sancionadora estará establecido en el Decreto 14/1994, de 10 de febrero por el cual se aprueba el Reglamento del procedimiento a seguir por la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.





Disposición final única.

Este reglamento entrará en vigor una vez se haya publicado íntegramente en el Boletín Oficial de las Islas Baleares, y haya transcurrido el plazo señalado a l'art. 113 de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Islas Baleares.

