

Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

AYUNTAMIENTO DE POLLENÇA

11570 *Aprobación definitiva del Reglamento de Régimen Interno de la Residència de Sant Domingo*

Habiendo presentado los interesados, durante el plazo de exposición al público, reclamaciones contra la aprobación inicial del Reglamento de Régimen Interno de la Residencia Social Sant Domingo, aprobado inicialmente por el Pleno del Ayuntamiento, en sesión ordinaria de día 27 de febrero de 2013, visto que éstas han sido resueltas y el mencionado reglamento ha resultado definitivamente aprobado por el Pleno del Ayuntamiento, en sesión ordinaria de día 30 de mayo de 2013, según lo que dispone el artículo 102 d) de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Illes Balears, y por este motivo, ya que se cumple lo que dispone el artículo 103 de la citada Ley, se publica el acuerdo, que en su parte bastante es del siguiente tenor, y el texto normativo del reglamento:

“6.- Resolución de alegaciones y aprobación definitiva del Reglamento de Régimen Interno de la Residencia Social de Sant Domingo

Se da lectura al dictamen de la Comisión Informativa de Asuntos Generales de día 24 de mayo de 2013, que a continuación se transcribe:

“PROPUESTA DE ALCALDÍA

Visto el borrador del Reglamento de Régimen Interno de la Residencia Social de Sant Domingo elaborado al efecto, aprobado inicialmente por acuerdo plenario adoptado en sesión de 27 de febrero de 2013.

Visto que se publicó el correspondiente anuncio en el BOIB núm. 33, de 9.3.13, y que, en el plazo de exposición pública, se han presentado las siguientes alegaciones por parte de los grupos municipales:

- PSM-ENTESA, RGE núm. 2596, de 17.04.13
- Alternativa per Pollença RGE núm. 2602, 17.04.13
- PSOE, RGE núm. 2670, de 18.04.13.

Visto el escrito presentado por el Departamento de Bienestar Social del Consell de Mallorca con una serie de observaciones al documento inicial remitido para su autorización.

Considerando que las modificaciones propuestas no suponen ningún cambio sustancial que implique la necesidad de una nueva exposición pública.

Visto el informe de Secretaría emitido al efecto.

PROPONE al Pleno de la Corporación la adopción del siguiente acuerdo:

Primero.- Estimar parcialmente las alegaciones presentadas e introducir las rectificaciones propuestas en el texto final que consta en el expediente.

Segundo.- Aprobar definitivamente el Reglamento de Régimen Interno de la Residencia Social de Sant Domingo, con las modificaciones aprobadas.

Tercero.- Publicar el texto definitivo en el BOIB a los efectos correspondientes.

Cuarto.- Remitir el acuerdo y el texto definitivo del reglamento al Servicio de Autorizaciones, Registro e Inspección de Centro y Servicios Sociales del IMAS a los efectos correspondientes.

No obstante, el Pleno de la Corporación acordará lo que crea más oportuno.”

.../....

Pasados a votación, los reunidos, POR UNANIMIDAD, acuerdan aprobar íntegramente el dictamen precedente y los acuerdos contenidos en el mismo.”

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DE LA RESIDENCIA SOCIAL SANT DOMINGO

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El Ayuntamiento de Pollença, en el ámbito de sus competencias en materia de Servicios Sociales, particularmente en aquellos que están dirigidos a la atención de las personas mayores, puede organizar, gestionar y administrar las residencias para la gente mayor. El reglamento que se presenta establece las normas de organización y los principios de actuación a los que debe ajustarse esta residencia para su funcionamiento.

Los principios de la filosofía asistencial de este reglamento expresan su voluntad de potenciar la salud y el bienestar de la persona, así como el ejercicio de sus derechos y la participación de sus familiares en los casos en los que tenga muy reducida su capacidad.

La Residencia debe procurar el bienestar emocional de todos sus miembros, en primer lugar el de los usuarios y de sus familiares, pero también el de los trabajadores y voluntarios que colaboran en la misma.

Debe cuidar de manera delicada y continua las relaciones personales de toda la comunidad residencial, evitar los conflictos y, cuando los haya, tratarlos de manera respetuosa y confidencial, escuchando a las partes y encontrando soluciones en las que todos salgan ganando.

El bienestar material de sus espacios y equipamientos, la alimentación, la atención a las necesidades de privacidad, la limpieza y la higiene, deben estar en el punto de mira de todos, y tienen que establecerse planes de gestión modernos utilizando las nuevas tecnologías.

Todos sus miembros deben poder disfrutar de actividades y sistemas de gestión que potencien su desarrollo personal, tanto material como espiritual.

El principio de autodeterminación ha de estar presente en la manera de combinar las lógicas limitaciones de una organización residencial con la natural libertad individual.

I. CARTA DE DERECHOS Y OBLIGACIONES

Derechos de las personas destinatarias de los servicios sociales.

Las personas destinatarias de los servicios sociales tienen los derechos siguientes:

- a) Derecho a acceder al sistema de servicios sociales en condiciones de igualdad sin discriminación por razón de lugar de nacimiento, idioma, etnia, sexo, orientación sexual, estado civil, situación familiar, edad, discapacidad, religión, ideología, opinión o cualquier otra condición personal o social.
- b) Derecho a recibir información suficiente y verídica, en términos comprensibles, sobre las prestaciones y los recursos disponibles y sobre los requisitos necesarios para acceder a los servicios, y también sobre otros recursos de protección social y sobre las competencias de las administraciones públicas en este ámbito. Para hacerlo efectivo deben disponer de las ayudas y apoyos necesarios para comprender la información que les sea dada si tienen dificultades derivadas del desconocimiento de la lengua, si tienen alguna discapacidad o por otras razones que lo justifiquen.
- c) Derecho a recibir la valoración de la su situación y, si procede, la valoración de las necesidades sociales de los familiares o de las personas que le cuidan, en un lenguaje claro y comprensible.
- d) Derecho a disponer de un plan individual de atención personal o familiar de acuerdo con la valoración de la su situación, que tienen que aplicar técnicamente profesionales mediante procedimientos reconocidos y acreditados.
- e) Derecho a estar informados del proceso de intervención social y a participar en la elección de los servicios o de las prestaciones entre las opciones que les presenten las administraciones, siempre que estos hechos no vayan en contra del normal desarrollo de la atención o perjudiquen a alguna de las partes que intervienen en él.
- f) Derecho a recibir información previa en relación a cualquier intervención que les afecte, para que puedan dar su consentimiento específico y libre. El consentimiento tiene que ser en todo caso por escrito cuando la intervención implique ingreso en un centro residencial. El consentimiento de las personas incapacitadas y de las personas menores de edad se otorga de conformidad con el procedimiento legalmente establecido para estos casos.
- g) Derecho a renunciar a las prestaciones y a los servicios concedidos en los términos establecidos por la legislación vigente, excepto en el caso en el que la renuncia afecte a los intereses de las personas menores de edad o de personas incapacitadas o presuntamente incapaces.
- h) Derecho a la confidencialidad respecto a la información que conozcan los servicios sociales, de acuerdo con la legislación de protección de datos de carácter personal.
- i) Derecho al acceso, en cualquier momento, a su expediente individual, conforme a lo que establece la legislación vigente, y en todo lo que no vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas.
- j) Derecho a la asignación de personal profesional de referencia, en los términos establecidos reglamentariamente.



- k) Derecho a la participación regulada en el título IV de este reglamento.
- l) Derecho a recibir servicios de calidad y a conocer los estándares establecidos a este efecto.
- m) Derecho a sugerir y a hacer reclamaciones.
- n) Derecho a domiciliarse siempre y cuando se cumplan los requisitos establecidos en la normativa vigente.
- o) Derecho a la continuidad de la prestación de los servicios en las condiciones establecidas o convenidas.
- p) Derecho a ser orientadas hacia otros recursos alternativos que sean necesarios.
- q) El resto de derechos que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

Derechos específicos de las personas usuarias de servicios residenciales

1. Las personas usuarias de servicios residenciales tienen, además de los derechos reconocidos con anterioridad, los siguientes:

- a) Derecho al ejercicio de la libertad individual para permanecer en el servicio y salir de él, teniendo en cuenta lo que establezca la legislación vigente respecto a las personas menores de edad, las personas incapacitadas y las personas sometidas a medidas judiciales de internamiento.
- b) Derecho a conocer el reglamento interno del servicio y a disponer de una copia del mismo.
- c) Derecho a conocer con carácter previo al ingreso el informe público en el que se detallan los resultados de la evaluación periódica a la que están sometidos los servicios residenciales.
- d) Derecho a recibir una atención personalizada de acuerdo a sus necesidades específicas, desde una perspectiva interdisciplinaria, para conseguir un desarrollo adecuado.
- e) Derecho a la comunicación privada y secreta, tanto dentro como fuera del centro, excepto en el caso de disposición contraria por resolución judicial.
- f) Derecho a la intimidad y a la privacidad en las diferentes acciones de la vida cotidiana.
- g) Derecho a considerar como domicilio el centro residencial donde viven, con garantía de todos los servicios y derechos, y a mantener su relación con el entorno familiar y social.
- h) Derecho a acceder a un sistema interno de recepción, seguimiento y resolución de sugerencias y quejas.
- i) Derecho a mantener objetos personales significativos para personalizar el entorno donde viven, respetando los derechos del resto de personas.
- j) Derecho a ejercer libremente los derechos políticos, respetando el funcionamiento normal del establecimiento y la libertad de las otras personas.
- k) Derecho a la práctica religiosa que no altere el funcionamiento normal del centro, siempre y cuando se ejerza desde el respeto a la libertad de las otras personas.
- l) Derecho a obtener facilidades para hacer la declaración de voluntades anticipadas, de acuerdo con la legislación vigente.
- m) Derecho a participar en la toma de decisiones del centro que les afecten individual o colectivamente mediante lo que establecen la normativa y el reglamento de régimen interno, y asociarse para favorecer la participación.
- n) Derecho a no ser sometidas a ningún tipo de inmovilización o de restricción física o tratamiento farmacológico sin su autorización, con la excepción de que haya peligro inminente para la seguridad física de la persona usuaria o de terceras personas, o que haya prescripción facultativa, en ambos casos bajo supervisión.
- o) Derecho a conocer el precio de los servicios que se reciben y, si corresponde, de la contraprestación que les corresponde satisfacer.

2. El reglamento interno del servicio puede desplegar y concretar la manera de ejercer los derechos que reconoce este artículo, respetando siempre el contenido esencial y sin restringir los efectos que se derivan de su reconocimiento por las leyes.

Deberes de las personas usuarias de los servicios sociales

Las personas destinatarias de los servicios sociales tienen los deberes siguientes:

- a) Cumplir las normas, los requisitos, las condiciones y los procedimientos establecidos en las prestaciones y los servicios; seguir el programa de atención y las orientaciones que se hayan acordado con el personal profesional competente y comprometerse a participar activamente en el proceso.
- b) Facilitar información verídica sobre las circunstancias personales, familiares y económicas, siempre que su conocimiento sea necesario para valorar y atender su situación, y también comunicar las variaciones que se produzcan.
- c) Destinar la prestación económica a la finalidad para la que fue concedida.
- d) Acudir a las entrevistas a las que les cite el personal profesional de los servicios sociales.
- e) Contribuir al financiamiento del coste del servicio cuando tengan capacidad económica y así se establezca normativamente.
- f) Informar sobre cualquier cambio que se produzca en cuanto a su situación personal, familiar, social y económica, que pueda dar lugar a modificar, suspender o extinguir la prestación.
- g) Cumplir el reglamento de régimen interno.
- h) Firmar el contrato asistencial pertinente con la entidad prestadora del servicio.



- i) El resto de deberes que establezca la normativa reguladora de los centros y servicios.

II. NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO

1. La Residencia Social Sant Domingo es un centro abierto, por lo que los residentes son libres para entrar y salir a cualquier hora del día y de la noche previa comunicación al personal del centro. Cuando el usuario se ausente del establecimiento deberá comunicar tanto su salida como su regreso a recepción. En el supuesto de ausencia en algunas de las comidas, ésta deberá comunicarse expresamente.
2. En el caso de salidas de los residentes sometidos a un control clínico continuado, éstos deberán ser previamente visitados por la unidad de atención sanitaria, la cual les informará de la conveniencia o no de esta salida, aunque la decisión y la responsabilidad corresponderán al residente.
3. Las salidas de más de un día de duración y que comporten pernoctar fuera del establecimiento residencial se comunicarán al personal responsable de la residencia con una antelación mínima de 12 horas. En caso de ausencias voluntarias superiores a una semana, éstas deberán comunicarse con una antelación mínima de tres días.
4. Las visitas no habituales comunicarán a la recepción del establecimiento el nombre de la persona que deseen visitar y se identificarán con el documento nacional de identidad o documento similar. Las visitas a residentes enfermos serán reguladas en régimen diario por el personal sanitario. Las visitas se recibirán, como norma general, en las salas comunes del centro. Las visitas a la propia habitación necesitarán autorización previa del personal competente del centro.
5. Los residentes atenderán las indicaciones del personal médico relativas a la medicación que deben tomar y seguirán las pautas del tratamiento que se les ha prescrito.
6. Tanto los trabajadores como los residentes y las visitas harán un uso adecuado de las instalaciones del centro residencial y no perturbarán la higiene y limpieza propias del centro.
7. Queda totalmente prohibida la entrega de regalos o limosnas de los residentes a los trabajadores del centro residencial, miembros de la Corporación municipal, Patronato de la Residencia o cualquier persona o entidad vinculada a la Residencia, así como la donación de cualquier tipo de bien. Si se diera el caso, tendrá que devolverse el bien o la pertenencia y comunicarlo a los familiares o tutores. Si no fuera posible efectuar la devolución, el bien deberá pasar a formar parte del patrimonio común de la Residencia.
8. En la residencia se seguirán unas normas mínimas de convivencia y respeto mutuo, seguridad e higiene, tratándose en todo momento con el máximo respeto tanto a los otros residentes como al personal del centro y visitantes, evitando desconsideraciones, discusiones y discrepancias violentas, tanto verbal como físicamente.
9. Está prohibido introducir o sacar alimentos y vajilla del comedor, excepto que se disponga de autorización expresa para hacerlo.
10. El personal de la residencia estará siempre a disposición de los residentes y cumplirá sus funciones con la máxima diligencia posible. Igualmente los residentes deberán seguir las indicaciones del personal que en todo momento velará por su bienestar.
11. Las diversas dependencias de la residencia se destinarán a los fines y usos concretos que tienen asignados, por lo que se evitará realizar fuera de los lugares adecuados actividades que no correspondan.
12. Los residentes mantendrán siempre las actitudes más adecuadas para facilitar la convivencia y armonía entre ellos, con la plantilla de personal y con los visitantes, incluidas la vestimenta y la higiene personal.
13. En el caso de que el residente lo necesite, el personal especializado le ayudará en la ducha y, si se da el caso, realizará el cambio de pañales. La frecuencia será la siguiente:
 - duchas: un mínimo de dos semanales con la higiene diaria.
 - cambio de pañales: un mínimo de seis cambios al día, o los que el personal responsable determine de acuerdo con el personal facultativo.
14. Vistas las medidas de seguridad, los residentes se abstendrán de realizar en sus habitaciones las actividades siguientes:
 - a. Cocinar o calentar alimentos.
 - b. Utilizar cualquier aparato que pueda ocasionar un riesgo de incendio.
 - c. Guardar sustancias tóxicas o inflamables.
 - d. Instalar mecanismos de cierre accesorios en puertas y ventanas.
 - e. Colocar mobiliario u objetos que puedan impedir la entrada o la salida.





15. La residencia no se responsabilizará de los objetos de valor que los residentes puedan tener en sus habitaciones; se recomienda su depósito en la caja fuerte del establecimiento.

16. No se permiten los animales domésticos en el centro residencial, excepto en supuestos especiales y con previa autorización de la dirección.

17. No está permitido fumar en el recinto del centro, y tampoco se permiten las bebidas alcohólicas ni sustancias que puedan afectar el normal comportamiento del residente.

18. El residente, con la autorización de la dirección, podrá traer objetos personales y mobiliario al centro residencial, siempre que las dimensiones del mobiliario permitan la movilidad y la limpieza de la habitación.

19. Si en la habitación se hace uso de televisor o radio se procurará no tener el volumen muy alto para no molestar al resto de residentes; en todo caso, entre las 21.30 y las 07.30 horas se tendrá especial cuidado en su utilización.

20. La habitación que se asigna a cada residente en el momento de su ingreso no se considera permanente, ya que se podrían producir cambios previa propuesta del residente o de la dirección. Si se produce un cambio, se comunicará con 15 días de antelación al residente y a sus familiares.

Se considera la habitación como el espacio privado del residente, debiéndose respetar las 24 horas de manera exquisita.

21. Diariamente, cuando el residente salga de la su habitación deberá dejarla perfectamente ordenada de manera que no obstaculice el trabajo de limpieza del personal. A este efecto, deberá colocarse toda la ropa y objetos personales en los armarios y únicamente en caso de ser éstos insuficientes podrá dejarla dentro de maletas cerradas y ordenadamente colocadas.

22. La dirección de la residencia Social Sant Domingo está facultada para inspeccionar el estado de las habitaciones en cualquier momento, avisando siempre previamente al usuario.

23. Los residentes dejarán libres las habitaciones y restantes locales y dependencias de la residencia cuando el personal de limpieza tenga que llevar a cabo su labor, menos en excepciones justificadas.

III. HORARIOS DEL ESTABLECIMIENTO

1. El establecimiento realiza sus servicios asistenciales las 24 horas del día, de lunes a domingo, los 365 días del año. No obstante, el horario de apertura pública del centro es de 07.30 a 22.00 h.

2. El horario de las visitas que reciben los residentes o usuarios será desde las 08.30 hasta las 21.30 horas, respetando los horarios de las comidas y el descanso habitual de los usuarios. Las visitas fuera del horario indicado deberán justificar esta necesidad.

3. Como norma general las puertas de acceso al centro residencial cerrarán a las 22.00 horas.

4. El centro tendrá los horarios siguientes:

- Levantarse: de las 07.00 a las 09.00 horas.
- Desayunar: de las 09.00 a las 09.45 horas.
- Comer: de las 13.00 a las 14.00 horas.
- Merendar: de las 16.30 a las 17.00 horas.
- Cenar: de las 19.30 a las 20.30 horas.
- Descanso nocturno: de las 20.30 a las 22.00 horas.

Las comidas se servirán siempre en el comedor y en las horas fijadas por la dirección. Los residentes procurarán ser puntuales y no se servirán comidas fuera de las horas señaladas. Excepcionalmente, como en el caso de enfermedad u otros que el personal responsable considere conveniente, las comidas se podrán servir en las habitaciones de los residentes.

En el comedor, los residentes ocuparán el lugar que tengan asignado y deberán comportarse con educación, vestir adecuadamente y respetar el personal de servicio. En el supuesto de que se presente algún problema en el servicio deberá comunicarse al responsable del comedor o a la dirección.

IV. SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES

1. Los residentes que deseen presentar quejas o reclamaciones sobre cualquier aspecto del personal, del funcionamiento o de los servicios de la residencia, las harán llegar a la dirección mediante las hojas de reclamación que tendrán a su disposición en la recepción del centro.





También podrán hacerlo verbalmente y, si lo consideran conveniente, en presencia de un familiar o tutor.

2. Los residentes podrán realizar cualquier tipo de sugerencia que comporte una mejora de la calidad de vida en la residencia a través del buzón colocado en la zona de recepción o con un escrito firmado enviado a la dirección.
3. Los familiares de los residentes y los ciudadanos también podrán presentar quejas, a estos efectos se utilizará el buzón de la Residencia. Para las reclamaciones se aplicará el procedimiento administrativo común, debiéndose presentar en el Registro General de Entradas del Ayuntamiento.

IV. SERVICIOS DEL CENTRO RESIDENCIAL

1. La residencia prestará un servicio de comedor en el que se realizarán las comidas principales, excepto que por circunstancias especiales el personal sanitario indique lo contrario. Los horarios son los siguientes:

- Desayuno: de las 09.00 a las 09.45 horas.
- Merienda: de las 11.00 a las 11.30 horas.
- Comida: de las 13.00 a las 14.00 horas.
- Merienda: de las 16.30 a las 17.00 horas.
- Cena: de las 19.30 a las 20.30 horas.

2. Los menús vienen establecidos por la residencia y están aprobados por el personal competente. Los residentes que necesiten un menú especial lo solicitarán expresamente y el personal sanitario se lo prescribirá.

3. Los residentes podrán tener invitados a comer siempre que la capacidad del comedor lo permita, pero deberán comunicarlo a recepción con un antelación de 24 horas. En este caso tendrán que adquirir un tique y abonar el precio de la comida de las personas invitadas.

4. Los residentes disponen de un servicio de lavandería que facilita la residencia y que está incluido en el precio que se abona mensualmente. Es obligatorio que toda la ropa del residente esté marcada, en caso contrario la residencia no se hará responsable de su pérdida. La ropa propia de la residencia como toallas, sábanas, etc., es de uso común de todos los residentes y no tendrá que estar marcada.

5. La residencia ofrece un servicio complementario de peluquería para los usuarios. Este servicio se prestará, como mínimo, una vez al mes y, si es el caso, según las necesidades, siempre en horario de 10.00 a 12.00 horas (el importe se abonará con la factura mensual).

6. El centro residencial prestará un servicio de podología para el que se deberá pedir cita con una antelación de 48 horas (el importe se abonará con la factura mensual).

VI. ADMISIONES Y BAJAS

Las solicitudes de ingreso en la residencia se tramitarán desde el área del Ayuntamiento que tenga atribuida la competencia en materia de servicios sociales, que se encargará de los correspondientes informes y documentación de carácter social, médico y económico, para poder ser remitida al Patronato para su estudio y valoración. No obstante, en situaciones de emergencia o urgencia, siempre y cuando haya plazas disponibles, el órgano competente del Patronato podrá acordar el ingreso provisional en la residencia, el solicitante deberá aportar únicamente la documentación que se considere imprescindible, el resto de la documentación será completada con posterioridad para evaluar el ingreso definitivo en el centro residencial.

1. Requisitos para acceder al centro. Podrán ser beneficiarios de los servicios ofrecidos por la residencia los residentes en el municipio de Pollença que cumplan los siguientes requisitos:

- a. Requisitos de edad: pueden ser usuarias las personas mayores de 60 años; los pensionistas mayores de 55 años con incapacidad física o psíquica igual o superior al 65% y reconocida mediante el certificado de minusvalidez; su cónyuge o la persona con la que conviva en análoga relación de afectividad de forma estable, pública y notoria; las personas con una consanguinidad de primer o segundo grado, incluidas las parejas de hecho, que convivan y sean dependientes del beneficiario, que no sean menores de edad y que tengan reconocida una deficiencia mediante el certificado de minusvalidez.
- b. No padecer ninguna enfermedad infectocontagiosa ni aguda que requiera la atención imprescindible en un centro hospitalario.

Excepcionalmente, el Patronato podrá autorizar el ingreso de un usuario basándose en el interés social, humanitario o análogo, cuando no se cumpla estrictamente alguna de las condiciones para su ingreso, excepto la de la edad, siempre y cuando no se vea afectado el normal funcionamiento de la residencia.

2. Ingreso en el centro:

- a. La entrada en el centro, una vez reunidos los requisitos, se establece por orden de inscripción. En el caso de que se solicite una





estancia temporal ésta se evaluará en función de los recursos y la capacidad del centro.

b. El usuario tendrá que aportar:

Solicitud específica del centro.

2 fotografías carné.

Certificado de empadronamiento y convivencia, con especificación del tiempo de residencia en el municipio.

Certificaciones donde consten la pensión que se recibe y los ingresos de los bienes muebles e inmuebles del solicitante, con la correspondiente declaración jurada de ingresos.

Certificaciones acreditativas de obligaciones dinerarias a las que necesariamente tienen que hacer frente.

Póliza funeraria, si dispone de ella.

Póliza de seguro médico particular, si dispone de él.

Fotocopia del DNI del solicitante y del representante legal y/o familiar responsable.

Tarjeta de la seguridad social.

Certificado médico de su estado físico y psíquico en el momento del alta en el centro, en caso contrario se someterá a una revisión del médico del centro, quien emitirá el certificado oportuno.

Informe social.

Acreditación de la representación legal, si procede.

Autorización de domiciliación bancaria firmada.

Se podrá solicitar documentación complementaria con la finalidad de poder valorar de forma adecuada su situación socio-sanitaria, psico-gerontológica o económica.

c. Se podrá realizar una revisión médica previa al entrar para comprobar el informe médico.

d. Se establecerá un periodo de prueba de 15 días.

3. Al entrar en el centro residencial se firmará el correspondiente contrato asistencial y se exigirá al usuario un depósito en concepto de garantía de pago (esta cantidad no será superior al equivalente a 15 días del precio del servicio). Este depósito se devolverá en el momento de la baja.

4. La condición de usuario se perderá por una de las causas siguientes:

Baja voluntaria: por renuncia voluntaria que se expresará por escrito de forma expresa e inequívoca.

Baja forzosa (temporal o permanente): al producirse un impedimento insalvable que altere la normal convivencia del centro y/o por cualquier otra circunstancia recogida en el punto VI de este reglamento, siempre que esté bien documentada y acreditada y se produzca como consecuencia de una resolución recaída en un expediente motivado y resuelto con las garantías procedimentales pertinentes.

El incumplimiento reiterado injustificado del pago mensual correspondiente.

5. Al acabar de forma definitiva su estancia en la residencia se le hará la liquidación en función del tiempo real que haya residido, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Baja voluntaria: el usuario debe comunicarla con 15 días de antelación, en caso contrario se le podrán cobrar hasta un máximo de 15 días adicionales del precio de la estancia como compensación.

- Baja no voluntaria: si no ha habido preaviso se podrán cobrar hasta un máximo de 15 días adicionales de estancia, deduciendo el coste de alimentación y lavandería.

VII. CAUSAS DE SUSPENSIÓN O CESE DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

1. Serán causas de suspensión temporal del servicio por parte de la residencia, que comportarán la expulsión temporal por un tiempo no superior a 15 días, las siguientes:

- La alteración continuada y comprobada del orden y la falta de respeto grave hacia otros usuarios y trabajadores.
- No respetar las normas contenidas en este reglamento.
- El robo de bienes u objetos de cualquier tipo propiedad del centro residencial, del personal o de cualquier usuario.
- La falta de pago puntual injustificado de la correspondiente mensualidad.

2. Serán causas de cese en la prestación del servicio por parte de la residencia las siguientes:

- La agresión física o los maltratos graves a otros usuarios o personal del centro.
- El incumplimiento en el pago de tres o más mensualidades.

3. La propuesta de suspensión de la prestación del servicio y, por tanto, de la eventual expulsión temporal del usuario del centro residencial, será comunicada al interesado mediante escrito de la dirección, y se concederá el plazo de una semana para presentar las observaciones que se consideren oportunas. Una vez presentadas a la dirección, se dará traslado de todas las actuaciones al presidente del Patronato para que



pueda resolver, y se comunicará al interesado a quien se concederá el plazo máximo de una semana para dar cumplimiento a la resolución del presidente. También se comunicará a los miembros del Patronato.

4. En el supuesto de cese definitivo de la prestación del servicio, éste se podrá llevar a cabo de forma inmediata en casos extraordinarios, que deberán quedar justificados mediante informe de la dirección y posterior resolución del presidente del Patronato.

Si no es un supuesto extraordinario deberá seguirse el mismo procedimiento señalado con anterioridad para la expulsión temporal, se comunicará la resolución final al interesado y se ampliará el plazo para dar cumplimiento a la resolución del presidente hasta 15 días.

Todas estas situaciones y resoluciones se comunicarán igualmente a todos los miembros del Patronato.

VIII. SERVICIOS Y SISTEMAS DE COBRO DEL PRECIO DE SERVICIOS DE LA RESIDENCIA

1. Los precios actualizados de la cuota mensual y de los servicios complementarios estarán expuestos en el tablón de anuncios del centro.

2. La cuota mensual incluirá los servicios siguientes:

- alojamiento y manutención.
- lavandería.
- asistencia del personal sanitario y resto de personal de la residencia.

3. El pago del precio se realizará de la forma siguiente:

- a. En el servicio de carácter regular el pago se hará dentro de la primera semana de cada mes a través de domiciliación bancaria.
- b. En el servicio de carácter eventual, si la duración es inferior a un mes se pagará la prestación del servicio a través de domiciliación bancaria una vez finalizada esta prestación.
- c. Los servicios complementarios se pagarán dentro de la primera semana de cada mes a través de domiciliación bancaria.

4. En el supuesto de ausencias forzosas transitorias del usuario, el centro le reservará la plaza, pero le cobrará el precio de la estancia y deducirá el coste de la alimentación y lavandería.

En el caso de que los ingresos del usuario no permitan llegar a la totalidad de la cuantía fijada por la correspondiente ordenanza fiscal en vigor, el Patronato aportará la diferencia resultante de la tasa en vigor y lo que efectivamente pueda asumir el usuario.

La falta de pago puntual de la tasa establecida podrá ser causa del cese de los servicios que ofrece el centro. La reiteración en el incumplimiento de pago podrá ser causa de baja definitiva.

IX. MECANISMOS DE INFORMACIÓN Y PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA DE LOS USUARIOS

- Se creará una comisión formada por: el presidente del Patronato Municipal de la Residencia, o persona en quien delegue, el concejal competente en materia de Servicios Sociales, un/a trabajador/a representante legal de los trabajadores, un/a trabajador/a voluntario/a, elegido/a por y entre los trabajadores, dos usuarios o familiares responsables elegidos igualmente por y entre estos colectivos, en la que se informará de las decisiones que afecten al centro. Esta comisión se renovará cada cuatro años.
- La comisión se reunirá semestralmente y siempre que la convoque el Presidente o lo solicite un tercio de sus miembros.
- Se redactará un acta de cada reunión que se lleve a cabo y se expondrá en el tablón de anuncios y en la página web del Ayuntamiento durante tres semanas, y se enviará una copia a los familiares responsables que lo soliciten.
- Todos los cargos citados tendrán voz y voto.

Contra este acuerdo y reglamento se pueden interponer Directamente el recurso contencioso-administrativo ante el Tribunal Superior de Justicia de las Islas Baleares en el plazo de dos meses, a contar a partir del día siguiente al de la notificación del presente reglamento

No obstante, se puede ejercitar, si cabe, cualquier otro recurso que se estime pertinente. Todo ello conforme a la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contencioso-administrativa y de la Ley 4/1999, de 13 de enero, de modificación de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

Pollença, 5 de junio de 2013

EL ALCALDE

Bartomeu Cifre Ochogavia

