



## Sección I. Disposiciones generales

### AYUNTAMIENTO DE SANTANYÍ

**8973***Aprobación definitiva de la modificación del Reglamento de Régimen interno de los centros de estancias diurnas del término municipal de Santanyí;*

Aprobada inicialmente por el pleno de este Ayuntamiento de 13 de mayo de 2024 la modificación del Reglamento de Régimen interno de los centros de estancias diurnas del término municipal de Santanyí; expuesta al público mediante la publicación del anuncio correspondiente en el BOIB n.º 68, de fecha 23 de mayo de 2024 por el plazo de treinta días para la presentación de reclamaciones y sugerencias sin que se presentaran, y vistas las modificaciones propuestas por el Instituto Balear de la Mujer en materia de lenguaje en informe de fecha 7 de junio pasado, en sesión ordinaria de pleno celebrada el día 12 de agosto de 2024 se aprobó el texto del Reglamento de régimen interno de los centros de estancias diurnas con las modificaciones de lenguaje propuestas, que se publica íntegramente.

#### REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO DE LOS CENTROS DE ESTANCIAS DIURNAS DEL TÉRMINO MUNICIPAL DE SANTANYÍ.

##### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Los municipios, como entidades locales básicas de la organización territorial, son instrumentos fundamentales en las políticas de servicios sociales por su proximidad a la ciudadanía. El artículo 26 de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Islas Baleares, otorga a los municipios, además de las competencias derivadas de la legislación básica del Estado y del ejercicio de las que puedan ser delegadas, la regulación y prestación de los servicios de atención a las personas, de los servicios sociales públicos de asistencia primaria y fomento de las políticas de acogida de las personas inmigradas y la regulación y desarrollo de procedimientos, estructuras organizativas y políticas para la participación ciudadana en la vida local, así como elaboración y aprobación de programas de fomento del voluntariado y asociacionismo.

Por otra parte, la Ley 39/2006, de 14 de diciembre de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, ha dado un nuevo impulso a los servicios sociales, puesto que ha generado derechos subjetivos y ha ordenado racionalmente el sector y sus prestaciones y establece que las entidades locales participarán en la gestión de los servicios de atención a las personas en situación de dependencia, de acuerdo con la normativa de las respectivas comunidades autónomas y de acuerdo con las competencias que la legislación vigente se los atribuyan.

La Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local establece en el artículo 4.1 que corresponde al municipio la potestad reglamentaria dentro de la esfera de sus competencias y el artículo 25 atribuye al municipio la competencia de la prestación de los servicios sociales y de promoción y reinserción sociales.

La Ley 4/2009, de 11 de junio de servicios sociales de las Islas Baleares establece que la actuación de los poderes públicos en materia de servicios sociales persigue, entre otros objetivos, detectar, prevenir y atender las necesidades derivadas de la dependencia con el objetivo de promover la autonomía de las personas.

El decreto 86/2010, de 25 de junio, por el cual se establecen los principios generales y las directrices de coordinación para la autorización y la acreditación de los servicios sociales de atención a personas mayores y personas con discapacidades, y se regulan los requisitos de autorización y acreditación de los servicios residenciales de carácter suprainular para estos sectores de población.

Así mismo, también se tiene que tener en cuenta el decreto 63/2017, de 22 de diciembre, de principios generales de los procedimientos de acceso a los servicios de la red pública de atención a la dependencia para personas mayores en situación de dependencia.

El Ayuntamiento de Santanyí, de acuerdo con este marco normativo y con la intención de mejorar la calidad de vida tanto de la persona mayor dependiente de este municipio como de la familia asistente, cuenta con centros de estancias diurnas de titularidad municipal, los cuales se regularán mediante este reglamento de régimen interno.

Los centros municipales se regirán por los convenios de colaboración que se firmen entre la Consejería de Familias y Asuntos Sociales y el Ayuntamiento de Santanyí para la reserva y la ocupación de plazas de centro de estancias diurnas para personas mayores en situación de dependencia, el objeto del cual es establecer las líneas de colaboración entre la Consejería y el Ayuntamiento en materia de promoción de la autonomía personal y atención y protección a las personas en situación de dependencia.



La finalidad de este Reglamento de régimen interno es, por lo tanto, recoger de forma clara y precisa el conjunto de normas que regularán el funcionamiento de los centros de estancias diurnas de titularidad municipal para su conocimiento y aplicación y para garantizar una correcta prestación del servicio.

## CAPÍTULO I OBJETO Y ORDENACIÓN DEL SERVICIO

### Artículo 1. Objeto

Los centros de estancias diurnas del término municipal de Santanyí son un servicio de acogida diurna que apoya a las personas que necesitan organización, supervisión y asistencia en la realización de las actividades de la vida diaria, y complementa la atención propia del entorno familiar.

Tal y como establece la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, los centros de estancias diurnas ofrecen una atención integral a las personas en situación de dependencia, con el objetivo de mejorar o mantener el mejor nivel posible de autonomía personal y apoyar a las familias o personas cuidadoras.

### Artículo 2. Titularidad

La titularidad de los centros es municipal, y dependerá del área que tenga atribuidas las competencias en esta materia la cual desarrollará las funciones siguientes:

- Dirección del servicio.
- Coordinación del centro, si es el caso, con la entidad que lo gestione, haciendo el seguimiento y supervisando el funcionamiento.
- Elaboración del presupuesto anual del centro, partiendo del cual propondrá, si se tercia, la modificación de la cuota de la tasa del servicio.

### Artículo 3. Gestión.

La gestión del servicio se podrá prestar mediante cualquier de las formas previstas en la Ley de bases de régimen local, ley de contratos de las administraciones públicas y reglamento de servicios.

## CAPÍTULO II ADMISIONES Y BAJAS

### Artículo 4. Requisitos.

Podrán ser beneficiarios o beneficiarias del servicio de estancias diurnas las personas mayores de 65 años que tengan el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema (Dirección General Dependencia del Gobierno Balear) y hayan firmado el plan individual de atención (PIA) de prestación de centro de día. Pueden estar afectadas de algún problema de salud físico, de deterioro cognitivo o de demencia, que los sometan a un grado de dependencia física o social que los dificulten en la realización de las actividades de la vida diaria, pero que tengan posibilidad de aumentarla con el entrenamiento y estimulación adecuadas.

Excepcionalmente, y por motivos familiares graves, siempre con el correspondiente informe técnico de los servicios sociales a favor, se pueden considerar mayores las personas de 55 años o más de acuerdo con el artículo 4 del Decreto 86/2010, de 25 de junio.

En todo caso, los centros se reservan el derecho a no admitir personas con antecedentes psiquiátricos, enfermedades contagiosas, o cualesquiera otras circunstancias que puedan suponer un riesgo grave o incontrolable para la salud o integridad física para el resto de las personas usuarias o que puedan alterar la normal convivencia del centro.

También se reserva el derecho a no admitir personas que requieran atención sanitaria intensiva o incapacitado para el desplazamiento al centro, mientras el Ayuntamiento no tenga establecido el servicio opcional de desplazamiento y el usuario/a lo haya contratado.

En cuanto a las plazas no concertadas por la Consejería de Familias y Asuntos Sociales, no se admitirán las personas que sean beneficiarias de alguna de las prestaciones previstas por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, excepto si informes de los/las profesionales de los servicios sociales del Ayuntamiento y/o del servicio de dependencia recomiendan o consideran necesaria la compatibilidad de ambas prestaciones.

Así mismo, se establecerá la baja de las personas que sean beneficiarias de alguna de las prestaciones previstas por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia. En este caso, se precisará de informes de los servicios sociales.





## Artículo 5. Documentación y tramitación para el inicio de la prestación del servicio.

1. Las personas interesadas en acceder a los centros tendrán que presentar una solicitud en los Servicios Sociales del Ayuntamiento, o en el propio centro con la documentación siguiente:

- a) Fotocopia compulsada del DNI del potencial beneficiario y, si procede, del representado legal, así como la acreditación legal de la representación.
- b) Fotocopia de la cartilla sanitaria.
- c) Certificado de empadronamiento, si procede.
- d) Acreditación de los ingresos de la persona solicitante y de su cónyuge o pareja de hecho acreditada (fotocopia de la última declaración de la renta o certificación negativa, acompañada de certificación de intereses bancarios) y, si es el caso, declaración jurada de los bienes que poseen.
- e) Acreditación de los ingresos de todas las personas que componen la unidad de convivencia (fotocopia de la declaración de la renta o certificación negativa).
- f) Certificado de convivencia de todas las personas que integran la unidad familiar expedido por el Ayuntamiento.
- g) Un informe médico de su estado físico y psíquico, emitido dentro de los tres últimos meses; este informe indicará los datos personales, enfermedades activas, alergias y contraindicaciones, medicación prescrita, régimen dietético, atención sanitaria o de enfermería que necesite y valoración de la disminución, cuando proceda, así como el historial médico que pueda ser de interés para una valoración probada de la solicitud de la persona mayor.
- h) Otros informes que pueda tener el solicitante o su familia (psicológico, social...)
- i) Resolución o certificado de reconocimiento del grado y nivel de dependencia y/o del Plan Individualizado de Atención, en caso de que lo tenga.
- j) Declaración escrita de la libre manifestación de voluntad de la persona que tenga que ingresar o la persona representante legal.
- k) Copia de la sentencia de incapacitación o de las medidas de apoyo, donde tendrá que constar la persona nombrada tutor/a, curador/a o auto judicial de internamiento involuntario, en el supuesto en que así suceda.
- l) Compromiso escrito de la persona interesada, o de su tutor/a, curador/a y de sus familiares del conocimiento de los derechos y obligaciones que se recogen en estas normas de régimen interno.
- m) Rellenar el documento contractual de ingreso.
- n) Cualquier otro documento que sea exigido justificadamente por los servicios sociales del Ayuntamiento.

2. Se constituye una comisión de valoración de solicitudes que estará formada por:

- a) El/la regidor/a responsable con la materia del Ayuntamiento o persona en quien delegue.
- b) El/la director/a del Servicio de estancias diurnas.
- c) El/la trabajador/a social del centro de estancias diurnas.
- d) El ATS del centro.
- e) El/a terapeuta ocupacional.

3. La comisión de valoración considerará, en primer lugar, si la persona solicitante reúne los requisitos para poder ser usuaria del servicio de acuerdo con el artículo 4 de este Reglamento y, en caso afirmativo, valorará la situación familiar, la salud y la autonomía y la situación económica, haciendo uso de los instrumentos técnicos correspondientes. Así mismo, el equipo técnico podrá tener en cuenta factores no recogidos en los apartados anteriores y que considere que tienen que ser tenidos en cuenta, que en todo caso serán justificados por escrito en el documento correspondiente.

En cualquier caso, esta comisión de valoración dará preferencia a las solicitudes de las personas empadronadas en el término municipal de Santanyí con más de un año de antigüedad.

4. Una vez hecha la valoración de la solicitud, se elevará una propuesta de resolución y se propondrá la admisión o exclusión a alcaldía.

5. Las personas valoradas como aptas pasarán a una lista de espera, en los casos de no haber plaza en el momento de la resolución.

Esta lista de espera seguirá estrictamente el orden de puntuación otorgada por la comisión de valoración de acuerdo con los criterios establecidos en su punto 3 de este artículo. Sin embargo, se dará siempre preferencia a las personas que lleven más de un año empadronadas en este municipio.

De la misma manera, se aplicará también esta preferencia a:

- a) Las personas que, sin llevar más de un año empadronadas en este municipio, tengan un vínculo familiar (por consanguinidad o adopción hasta el segundo grado o por afinidad hasta el primer grado) con un vecino/a del municipio que haga más de un año que está empadronado/a en Santanyí.
- b) Las personas que, a pesar de que no haga más de un año que están empadronadas en este municipio tengan, ya sea porque son





naturales o porque hayan residido con anterioridad, o por cualquier otro motivo, una relación social de especial vinculación con el municipio de Santanyí. Esta situación tendrá que ser reconocida por resolución de alcaldía.

c) En el supuesto de que a la lista de espera haya una o más personas empadronadas en Santanyí con una antigüedad de más de un año o con una de las dos situaciones análogas señaladas en su punto anterior, la comisión de valoración revisará semestralmente la admisión de las personas no residentes en el municipio de Santanyí y, propondrá a alcaldía, por informe motivado, la baja de las personas de este grupo que se encuentren en unas mejores condiciones para abandonar el centro.

6. Se establece un periodo de prueba que comprende los primeros treinta días de estancia, para la adaptación de la persona usuaria y para que se pueda hacer una evaluación por parte del equipo interdisciplinar del centro, durante los cuales ambas partes podrán resolver el contrato a su voluntad.

Este periodo podrá ser ampliado por causas debidamente razonadas y con carácter excepcional, hasta un máximo de un mes más.

7. Antes de empezar la prestación del servicio, se firmará el contrato de prestación de servicios asistenciales, que será otorgado debidamente firmado por la persona representante del centro (que podrá ser el/la alcalde/esa, regidor/a-delegado/a de servicios sociales o director del centro) y por la persona interesada o, si se tercia, por la persona representante legal.

Con la firma del contrato, la persona interesada, o la persona legalmente responsable en su nombre, manifiesta su voluntad de ingresar en el centro y desde este momento adquiere la condición de persona usuaria aceptando las normas y condiciones establecidas en este reglamento y demás normativas de aplicación.

#### **Artículo 6. Baja del servicio.**

1. Serán motivos de baja:

- a) La renuncia voluntaria expresada por escrito y de forma clara e inequívoca, con una antelación mínima de 15 días a la dirección del centro; en caso contrario, se podrá cobrar hasta un máximo de 15 días adicionales del precio de la estancia, como compensación. Si la persona usuaria abandona el establecimiento sin haber notificado la baja voluntaria o sin causa justificada, no causará baja sino que se considerará una simple ausencia.
- b) La defunción de la persona usuaria.
- c) Resolución de alcaldía del Ayuntamiento de Santanyí aceptando la propuesta de baja de las personas usuarias no residentes en el municipio de Santanyí, de acuerdo con el que dispone el punto 5 c) del artículo 5 de este Reglamento.
- d) Por resolución de alcaldía del Ayuntamiento de Santanyí aceptando la propuesta de pérdida de usuario/aria, formulada por el equipo multidisciplinar del centro de acuerdo con el que dispone el apartado 2 de este artículo.
- e) El retraso de más de dos mensualidades en el pago comportará la baja de la persona usuaria del centro, previo aviso realizado mediante la oportuna notificación y con el otorgamiento de un plazo de 15 días para presentar las alegaciones que estime pertinentes. El alcalde o alcaldesa, previo informe de los técnicos/as de servicios sociales, confirmará, si procede la baja y esta será notificada a la persona usuaria y entrará en vigor el día siguiente a la fecha de recepción de la notificación.
- f) De acuerdo con el que establece el párrafo último del artículo 4 de este Reglamento.

2. El equipo multidisciplinar del centro podrá proponer, después de la aceptación de un usuario/aria, la pérdida de tal condición, por alguno de los motivos siguientes:

- a) No responder el centro a ninguno de los objetivos definidos bien respecto a la persona usuaria o a su familia asistente.
- b) Necesidad sobrevenida de atención sanitaria intensiva o incapacitado de desplazamiento al centro mientras el Ayuntamiento no tenga establecido el servicio opcional de desplazamiento y el usuario/aria lo haya contratado
- c) Riesgo grave o incontrolable para la salud o integridad física para el resto de los usuarios o las usuarias o por producirse impedimento o problema insalvable que altere la normal convivencia del centro.
- d) Incumplimiento injustificado y reiterado de las condiciones, obligaciones o deberes establecidos en el contrato asistencial o en este reglamento.
- e) Incumplimiento de las obligaciones previstas en el reglamento de régimen interno del centro.
- f) Otras circunstancias detectadas por el equipo multidisciplinar del centro debidamente justificadas y avaladas.
- g) La no superación del periodo de prueba.

### **CAPÍTULO III** **RÉGIMEN ECONÓMICO Y PRESTACIONES**

#### **Artículo 7. Régimen de pago.**

El precio a abonar por la persona usuaria será el que disponga la ordenanza fiscal reguladora de la tasa por la prestación de este servicio y su cuantía podrá ser diferente para los usuarios o las usuarias residentes en el municipio de Santanyí y los que no lo son.





En esta tasa estarán incluidas las prestaciones esenciales del centro, como las actividades de rehabilitación, estimulación, entretenimiento, higiene personal, control de la medicación de cada una de las personas usuarias y comedor.

Además de los anteriores servicios, se podrán ir creando servicios opcionales y complementarios, como por ejemplo de transporte, de podología, de peluquería, de lavandería, etc. que por su carácter opcional tendrán precios independientes y su utilización será absolutamente voluntaria. En caso de que estos servicios estén atribuidos a concesionarios, los usuarios o usuarias las abonarán directamente a estos concesionarios, que establecerán los precios según las condiciones establecidas en los pliegos que sirvieron para adjudicar las concesiones y siempre bajo la supervisión del Ayuntamiento.

En todo caso, el área competente con la materia del Ayuntamiento, de acuerdo con el establecido en el artículo 2 de este Reglamento, podrá proponer una variación del precio.

La baja voluntaria, lo tendrá que comunicar el usuario o usuaria a la dirección del establecimiento con una antelación mínima de 15 días; en caso contrario, se podrá cobrar hasta un máximo de 15 días adicionales del precio de la estancia, como compensación.

Si la persona usuaria causa baja por cualquier motivo ajeno a su voluntad o a la de la persona responsable se practicará la liquidación de acuerdo con los días reales de estancia del usuario o usuaria en el centro antes de la baja efectiva.

El incumplimiento del pago de más dos cuotas correspondientes podrá dar lugar a la resolución del contrato de prestación asistencial, que será comunicado por el Centro a la persona usuaria y a la persona representante legal o a la persona responsable, con la obligación de trasladar a la persona usuaria a su domicilio o al de la persona responsable. Los gastos que originen las eventuales devoluciones bancarias serán a cargo de la persona usuaria y estarán incluidas con este concepto en el mismo recibo, que se girará de nuevo.

En cuanto a las plazas concertadas, la persona usuaria tiene que abonar al Ayuntamiento de Santanyí el copago correspondiente, fijado mediante una resolución de la persona titular de la Consejería de Familias y Asuntos Sociales, de acuerdo con la normativa vigente, el cual no puede superar en ningún caso el coste por día según el grado de dependencia que se establece en el convenio para la plaza ocupada para centro de día.

#### **Artículo 8. Normas de funcionamiento.**

1. El servicio se prestará de lunes a viernes, excluidos los festivos, de las 8.00 horas a las 18.00 horas y el funcionamiento diario del centro se realizará, aproximadamente, de la manera siguiente:

- a) Actividades de rehabilitación, estimulación y entretenimiento: dependerá en cada caso del perfil de la persona usuaria, y teniendo en cuenta que no todos los usuarios o usuarias tendrán los mismos objetivos de recuperación, este servicio lo prestará el/la terapeuta ocupacional, y dispondrá de la ayuda de tres auxiliares de clínica.
- b) Higiene personal: este servicio lo prestarán los/las auxiliares de clínica.
- c) Control de la medicación de cada uno de los usuarios o usuarias: lo ejercerá uno/a ATS.
- d) Comedor: todas las personas usuarias podrán beneficiarse de este servicio, y se complementará con tareas necesarias después de comer (como ir al baño, lavarse las manos.) y con un tiempo de descanso.
- e) Servicio de preparación: los/las profesionales, a las 17:00 horas empezarán a preparar a las personas usuarias para que los familiares pasen a buscarlos a las 18:00 h.
- f) El horario de visitas es de 16.00 a 18.00 horas, respetando el horario de comidas y de descanso habitual de las personas usuarias. Las visitas fuera de este horario se tienen que justificar. Se comunicará al Trabajador/a Social o al Técnico/a responsable, las visitas que se vayan a hacer a los usuarios o usuarias. En la comunicación tendrá que indicarse el día y la hora de la visita, así como cualquier otra apreciación que tenga que ser tenida en cuenta por el centro.
- g) Salidas y entradas: a fin de valorar y cuantificar las relaciones entre las personas usuarias y sus familias, y para garantizar la seguridad de estos, cada centro dispondrá de un libro de registro de entradas y salidas.

Es obligatorio notificar al centro las salidas de los usuarios o usuarias. Estas notificaciones podrán hacerse por escrito, por teléfono o personalmente, siendo en todo caso, realizadas al trabajador/a social del centro o al director/a correspondiente.

Las personas usuarias podrán salir del centro previa autorización realizada por el responsable de este, que dejará constancia en la autorización de cualquier incidencia, requerimiento o información que tenga que ser conocida por los familiares o personas representantes. Así mismo, quedará constancia en la autorización de los datos de la persona que recoge al usuario o usuaria, su grado de parentesco, su condición de persona representante legal o de persona conocida que habitualmente realiza esta función. Es recomendable que, para la mejor gestión del centro y el más adecuado servicio a las personas usuarias, sus familiares o persona representante, el retorno, después de una salida, no se produzca en el horario de las comidas (de 13.00 a 15.00 horas).





### Horarios y actividades:

- 8:00-9:00: Llegada. Bienvenida, ubicación y preparación del espacio para las tareas programadas
- 9:30-10:00: Merienda
- 10:00-12:30: Actividades de rehabilitación, estimulación y entretenimiento.
- 12:30-13:00. Preparación y desplazamiento al comedor
- 13:00-14:00: Comida
- 14:00-15:00: Descanso
- 15:00-16:30: Actividades
- 16:30-17:00 Merienda vespertina
- 17:00-18:00 Preparación de las personas usuarias para que los familiares pasen a buscarlos

2. Además de los servicios anteriores, se podrán ir creando servicios opcionales y complementarios, como por ejemplo de transporte, de podología, de peluquería, de lavandería, etc. que, por su carácter opcional, su utilización será absolutamente voluntaria y tendrán precios independientes.

3. La condición de persona usuaria y la utilización de los servicios del centro no impedirán, de ninguna forma, que la persona usuaria mantenga la obligatoria relación con el/la médico/a de cabecera que le corresponda, los diagnósticos y prescripciones del cual serán rigurosamente cumplidas. El control, administración, seguimiento y conservación de los medicamentos prescritos por el/la médico/a que haya atendido el usuario o usuaria será competencia y responsabilidad exclusiva del personal calificado del centro.

4. Cuando la persona usuaria sufra un proceso que, por su patología y de acuerdo con el/la responsable sanitario del centro, necesite un tratamiento o atención especial, no asumible por el centro, será trasladado a un centro sanitario para llevar a cabo el tratamiento necesario. Los gastos del traslado serán a cargo de la persona usuaria. Una vez normalizada la situación, la persona usuaria podrá volver al centro.

5. Además del control de la medicación, la atención o medicación especializada que supere la cobertura por la Seguridad Social, por la mutualidad del usuario/a o por los servicios sanitarios propios del centro será considerada como un servicio complementario y, por lo tanto, los gastos económicos que se originen por este concepto tendrán que ser satisfechas por el propio usuario/a, o por la persona responsable.

## CAPÍTULO IV

### CATÁLOGO DE DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS Y DE SUS REPRESENTANTES.

#### Artículo 9. Derechos.

1. Las personas usuarias de los centros tienen los derechos siguientes:

- a) Derecho a la no discriminación en el tratamiento por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- b) Derecho a ser informadas y consultadas sobre cualquier asunto que puedan afectarlas.
- c) Derecho a participar, hasta donde sea posible, en el diseño y desarrollo de su PAP (Programa de Atención Personalizada).
- d) Derecho a la no divulgación de los datos personales que figuren en sus expedientes o historiales.
- e) Derecho a recibir atención personalizada según las circunstancias y condiciones particulares.
- f) Derecho a exponer las quejas y las sugerencias mediante hojas de reclamación que habrá de haber a disposición de las personas usuarias en el centro, y que el director/a hará llegar, bajo su responsabilidad, el mismo día o, si no fuera posible, el siguiente, a la persona responsable de los servicios sociales del Ayuntamiento.
- g) Derecho a la continuidad en la prestación de los servicios en las condiciones establecidas o convenidas.
- h) Derecho a ser orientadas hacia otros recursos alternativos que pudieran ser necesarios.
- i) Derecho al acceso a la información contenida en el expediente personal.
- j) Derecho a ser tratadas por parte de todo el personal del establecimiento con la mayor consideración, corrección, respeto y comprensión.
- k) Derecho a ser atendidas por personal especializado, de acuerdo con las prestaciones que constan en este reglamento.
- l) Derecho al respeto a su intimidad y privacidad.
- m) Derecho a la dignidad y a la satisfacción de sus necesidades básicas biopsicosociales.
- n) Derecho a hacer uso de los servicios establecidos en este reglamento y disfrutar de la infraestructura y de las instalaciones del centro.
- o) Derecho a la reserva de plaza en caso de ausencia voluntaria, siempre que el equipo así lo considere, y se haya comunicado la intención y la duración aproximada de la ausencia con un mínimo de 48 horas de antelación.
- p) Derecho a la reserva de plaza en los casos de ausencia forzosa (necesidad de atención especializada, ingresos hospitalarios, etc), con la valoración previa de la posibilidad de reincorporación al centro.
- q) Cualquier otro derecho, a pesar de no esté recogido expresamente en este Reglamento le corresponda según la normativa vigente.





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

#### **Artículo 10. Deberes.**

1. Las personas usuarias están obligadas a facilitar la prestación del servicio y a:

- a) Facilitar toda la información que sea necesaria para 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.
- c) Adoptar una actitud correcta y colaboradora en el desarrollo de la prestación y de la convivencia.
- d) Cumplir el horario, las actividades y las normas de higiene del centro y el PAP acordado con el equipo del centro.
- e) Respetar el buen uso y colaborar en el mantenimiento de las instalaciones y medios del centro de estancias diurnas.
- f) Respetar el resto de personas usuarias y el personal del centro.
- g) Conocer y cumplir este reglamento de régimen interno.
- h) Asumir el coste de la prestación en la cuantía que se establezca en la ordenanza vigente correspondiente, y abonarla puntualmente.
- i) Abonar los servicios complementarios de los que haga uso.
- j) Firmar el pertinente contrato asistencial, el modelo del cual estará previamente aprobado por alcaldía.
- k) Cualquier otro deber y/u obligación que, a pesar de que no esté recogida expresamente en este Reglamento, le corresponda según la normativa vigente.

2. El incumplimiento por parte de la persona usuaria o de la persona responsable de sus obligaciones podrá suponer la resolución del contrato y, por lo tanto, la finalización de la prestación de servicios.

#### **Artículo 11. Mecanismos de información y participación de las personas usuarias y/o de las personas representante legales.**

1. La comisión del centro será el órgano donde se informará de las decisiones que afecten al propio centro.
2. Las personas usuarias o familiares responsables podrán hacer llegar sus sugerencias y/o quejas mediante el buzón colocado a tal efecto en el punto de información del centro, o bien mediante escrito presentado en el registro general de documentos del Ayuntamiento.
3. El personal cualificado informará semanalmente, de forma escrita mediante la hoja de información semanal, a los familiares responsables de las incidencias del usuario o usuaria.

#### **Artículo 12. Sugerencias, quejas y reclamaciones.**

1. Las personas usuarias y/o familiares que deseen presentar quejas, reclamaciones o sugerencias sobre cualquier aspecto del funcionamiento o de los servicios del centro, deberán hacerlas llegar a dirección mediante las hojas de reclamación que tendrán a su disposición en información. Del mismo modo se pueden depositar en el buzón que a tal efecto está colocado en dicha ubicación.
2. Las quejas sobre el personal del centro y/o sus funciones, se tendrán que dirigir a la dirección mediante las hojas de reclamación, también se pueden depositar en el buzón habilitado en información.
3. Las personas usuarias podrán realizar cualquier tipo de sugerencia, que comporte una mejora de la calidad de vida en el centro, mediante el buzón colocado en la zona de información o directamente a dirección.
4. De la misma forma tanto las personas usuarias como sus familiares podrán presentar sus quejas, reclamaciones y sugerencias en el registro general de documentos del Ayuntamiento.
5. En un plazo de 30 días desde la interposición de la queja o reclamación, el director o el/la responsable del servicio tendrá que remitir a las personas interesadas una comunicación por escrito sobre el trámite en que se encuentra la queja, indicando la solución que, en su caso, se haya adoptado. Tendrá que remitir comunicación de la solución adoptada al personal directamente afectado. Podrá sustituirse la comunicación escrita por la verbal cuando de las actuaciones realizadas y de sus explicaciones que correspondan se derive la plena satisfacción por la persona usuaria.

#### **Disposición adicional**

Todas las disposiciones de este reglamento que hagan referencia al sistema de acceso en los centros de estancias diurnas, a las bajas y a cualquier otro que sea incompatible con las plazas conveniadas con otras instituciones, no serán de aplicación.



## Disposición final

Esta modificación, una vez se haya aprobado en Plenario Municipal, entrará en vigor el día siguiente a su publicación en el Boletín Oficial de las Islas Baleares.

Santanyí, documento firmado electrónicamente al margen (11 de septiembre de 2024)

**La alcaldesa**

Maria C. Pons Monserrat