



Ayuntamientos

AYUNTAMIENTO DE ALCAÑIZO

Aprobado inicialmente el Reglamento de Régimen Interior de la Residencia Municipal de la tercera edad, por acuerdo del pleno de fecha 13 de noviembre de 2019, de conformidad con los artículos 49 y 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, y 56 del texto refundido de Régimen Local, se somete a información pública por el plazo de treinta días a contar desde día siguiente a la inserción de este anuncio en el "Boletín Oficial" de la provincia de Toledo para que pueda ser examinada y presentar las reclamaciones que se estimen oportunas.

Durante dicho plazo podrá ser examinado por cualquier interesado en las dependencias municipales para que se formulen las alegaciones que se estimen pertinentes. Asimismo, estará a disposición de los interesados en la sede electrónica de este Ayuntamiento [<http://alcanizo.sedelectronica.es>].

En el caso de no presentarse reclamaciones en el citado plazo, se entenderá definitivamente aprobado el acuerdo de aprobación del mencionado reglamento. En su previsión, se publica íntegramente el texto del mismo.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Residencia municipal tiene por objeto la gestión, administración y mantenimiento de los servicios y recursos afectos a la asistencia integral personalizada de aquellas personas que, por presentar determinadas circunstancias familiares, sociales o discapacidades físicas o psíquicas, soliciten su ingreso a través de los mecanismos establecidos al efecto.

Como quiera que la residencia, de acuerdo con el carácter público y social de su objeto, ha de procurar la mejor atención a los residentes y, en consecuencia, mantener el buen orden de sus relaciones familiares y sociales en el ámbito residencial, así como en cumplimiento de lo previsto en la Ley 14/2010 de 16 de diciembre de Servicios Sociales, se estima necesario proceder a la aprobación de un Reglamento de Régimen Interior con el objeto de establecer determinadas pautas normativas de la actividad del Centro, que permitan el mantenimiento de un clima de bienestar y tranquilidad para el buen orden del servicio.

Por lo tanto, y tratando de respetar al máximo la libertad de los residentes, cuyo único límite estriba en el respeto a los demás y en su derecho a recibir un servicio en iguales condiciones de calidad y eficacia; a la hora de confeccionar este Reglamento se han tomado como pautas la mínima intromisión en las normas de convivencia diaria de los usuarios del servicio y el establecimiento de unas reglas de comportamiento elementales, flexibles y de fácil adaptación y comprensión para todos los interesados (residentes, familiares, empleados, religiosos, etc.).

Ha de tenerse en cuenta, además, las especiales características que frecuentemente concurren en los usuarios del servicio que, por su propia naturaleza, implican determinadas limitaciones y problemáticas a las que debe darse respuesta y que es preciso ordenar del modo más razonable posible.

No existe, en definitiva, vocación de establecer una reglamentación exhaustiva de las conductas y actividades de las personas usuarias; sino tan sólo facilitar y racionalizar la prestación del servicio y hacer lo más agradable posible su estancia en la Residencia.

MARCO NORMATIVO

El presente Reglamento de Régimen interior de la Residencia Municipal de Mayores de Alcañizo está adaptado a la Orden de 21 de mayo de 2001, modificada por la Orden de 4 de junio de 2013, por la que se regulan las condiciones mínimas de los centros destinados a las personas mayores en Castilla-La Mancha, y a la Ley 14/2010 de 16 de diciembre de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha.

Artículo 1. Objeto

Es objeto del presente Reglamento regular el régimen y funcionamiento interno de la Residencia Municipal de Mayores, sin menoscabo de que la gestión del mismo pueda ser llevada a cabo por entidad gestora que el Ayuntamiento designe mediante concurso público, en las condiciones que a estos efectos se establezcan.

Artículo 2. Concepto

La Residencia Municipal de Mayores, es un recurso social, que recibe el nombre de y tiene por objeto fundamental proporcionar una atención completa favoreciendo la integración y normalización en un entorno social normal, sirviendo estos centros como vivienda permanente y común, pudiendo desarrollar actividades de la vida diaria sin la asistencia de otras personas.

Artículo 3. Normas de gestión

La Residencia Municipal se regirá, en lo que respecta a su prestación, por la normativa específica de la Consejería con competencias en la materia, por lo dispuesto en la Ordenanza Municipal y por lo expuesto en este Reglamento de Régimen Interior.

**Artículo 4. Personas usuarias**

Los destinatarios de las plazas de la Residencia Municipal, serán todas aquellas personas que carezcan o tengan mermada la autonomía temporal o permanente, y que no estando en una situación de urgencia ni tener reconocida la situación de dependencia, reúnan los requisitos establecidos en la normativa.

Artículo 5. Procedimiento de ingreso y lista de espera

1. La persona que desee ingresar en la Residencia Municipal, deberá solicitarlo al Ayuntamiento, por escrito dirigido al Alcalde-Presidente, según modelo del anexo I de este Reglamento, acompañando la documentación acreditativa necesaria.

2. Documentación a aportar:

- a. Modelo de solicitud con los datos personales del solicitante.
- b. DNI.
- c. Informe médico.
- d. Informe del Trabajador Social, en su caso.
- e. Datos económicos (pensión, saldo bancario e intereses y fotocopia de la declaración del IRPF).
- f. Certificado de empadronamiento, de convivencia y bienes.
- g. Cualquier otro documento que el Ayuntamiento considere de interés.
- h. Autorización para recabar por la Administración cuantos datos interesen a esta solicitud.

3. Tramitación de la solicitud:

- a. Una vez presentada la solicitud, se dará traslado de esta al Trabajador Social del Ayuntamiento.
- b. El Ayuntamiento, previos los informes y comprobaciones correspondientes, resolverá sobre la procedencia o no del ingreso.

En los supuestos en que haya más solicitudes que plazas, las peticiones de ingreso, se atenderán según los siguientes criterios de preferencia:

1. Vecindad en Alcañizo, sin hijos ni cónyuge, con más de un año de antigüedad anterior a la fecha de solicitud de inclusión en la lista de espera.
2. Vecindad en Alcañizo, con hijos y/o cónyuge, con más de un año de antigüedad anterior a la fecha de solicitud de inclusión en la lista de espera.
3. Ser natural de Alcañizo.
4. Personas que ya estén internas en otras residencias y sean naturales o vecinos de Alcañizo.
5. Vecindad en localidades colindantes que carezcan de residencia o que teniéndola no haya plaza vacante.
6. Vecindad en otras localidades.
7. Personas que ya estén internas en otras residencias. Cuando dos o más personas se hallen en las mismas circunstancias y le sea aplicable el mismo criterio de los establecidos anteriormente, tendrá preferencia aquélla que hubiera formulado su solicitud en primer lugar.

El residente, una vez aceptado su ingreso por el Ayuntamiento, tendrá un mes de prueba durante el cual la Dirección del Centro comprobará si es apto para la convivencia con los demás residentes. Transcurrido este plazo sin reparos por parte de la Dirección del establecimiento, el ingreso será definitivo. No obstante, desde el momento del ingreso y durante el período de prueba, quedará sometido a las obligaciones y disfrutará de los derechos propios de la condición de residente.

4. En caso de no estar interesado en el ingreso, se formalizará renuncia por escrito dirigida al Ayuntamiento.

5. Si la ocupación de las plazas fuera del 100%, se elaborará una lista de espera en base a las solicitudes registradas y la puntuación obtenida.

6. Se formalizará un contrato de admisión según modelo anexo II.

7. Obtenido el ingreso en el centro, el residente adquiere el derecho a su permanencia en el establecimiento hasta su muerte, abandono voluntario o expulsión por causa justificada.

8. Los períodos de vacaciones y/o períodos de tiempo que éste pase con sus familiares por voluntad propia y siempre y cuando abonen las correspondientes cuotas, tendrá derecho a la reserva de su plaza, no excediendo en más de tres meses de forma continuada; los traslados a centros hospitalarios no implican abandono voluntario.

9. En caso de voluntad del residente de abandonar el Centro, éste deberá manifestarlo de forma escrita al Ayuntamiento.

10. Los interesados adquirirán la condición de residente a prueba en el momento de su ingreso real en la Residencia, debiendo firmar la solicitud de ingreso según modelo de anexo II de este Reglamento, en el cual el residente deberá aceptar las condiciones expuestas en el mismo. Dicho documento podrá ser firmado también solidariamente por familiares del interesado.

Transcurrido un mes desde el ingreso sin reparos por parte de la Dirección del Centro, adquirirá la condición de residente fijo.

Artículo 6. Régimen económico

La aportación del usuario se determinará en aplicación de la Ordenanza reguladora de la tasa por los servicios prestados en la Residencia Municipal de Mayores y del resto de la normativa vigente sobre tasas y precios públicos.

**Artículo 7. Horario**

Horario.

HORARIO DE APERTURA Y CIERRE	
APERTURA	CIERRE
8:00	22:00
HORARIO DE COMIDAS	
INVIERNO	VERANO
Desayuno: 09:00 a 11:00	Desayuno: 09:00 a 11:00
Almuerzo: 13:30 a 14:30	Almuerzo: 13:30 a 14:30
Merienda: 16:30 a 17:30	Merienda: 16:30 a 17:30
Cena: 20:00 a 21:00	Cena: 20:30 a 21:30
HORARIO DE SALIDAS	
INVIERNO	VERANO
09:00 a 20:00	09:00 a 22:00
HORARIO DE VISITAS	
INVIERNO	VERANO
11:00 a 13:00	11:00 a 13:00
16:30 a 20:00	16:30 a 20:30

Artículo 9. Servicios que se prestan

Los residentes disfrutarán durante la permanencia en el Centro de los siguientes servicios:

A. SERVICIOS BÁSICOS ("Estancia y asistencia")

1. Alojamiento: El uso de la habitación asignada, dotada del correspondiente mobiliario y ropa de cama y baño.

2. Alimentación:

a. Todas las comidas se servirán en el comedor, salvo las excepciones hechas por prescripción facultativa.

b. Los residentes se ajustarán al menú general del Centro, excepto los regímenes especiales. Todos los menús, en su programación semanal, serán supervisados por los servicios médicos adscritos al Centro.

c. El servicio de comedor permanecerá abierto únicamente durante el horario establecido para las comidas.

2. Lavandería: El lavado de ropas y prendas de uso personal.

3. Servicios médicos: Los adscritos al Centro, según el sistema público sanitario de Castilla la Mancha, al que quedan sometidos los residentes.

4. Terapia ocupacional: Utilización del ocio y cultura física.

B. SERVICIOS COMUNES.

Adicionalmente a los anteriores, los residentes tendrán derecho al uso de los servicios comunes existentes en el Centro, de libre utilización, y únicamente sujetos a las normas internas que puedan establecerse para un mejor aprovechamiento de los mismos.

C. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.

El Centro de Mayores ofrece servicios complementarios de los anteriores, que serán utilizados y costeados por los propios residentes, de acuerdo con el uso que cada cual haga de ellos.

Artículo 10. Régimen de visitas

El Centro estima muy conveniente que los residentes cuenten con el apoyo familiar para conseguir una mayor integración en la vida de la Residencia, así como para su propio equilibrio emocional.

Respecto a las visitas que los usuarios puedan recibir en el centro las normas a seguir son las siguientes:

- Se evitarán las visitas en horario de comedor.
- Las visitas se dirigirán a recepción para que se avise a los profesionales y al residente, a fin de mantener el adecuado orden.
- Se deberá respetar el horario de actividades, para no dificultar el funcionamiento de la programación individual del residente.
- Se considera recomendable que las visitas sean anunciadas al centro con antelación suficiente.

Artículo 11. Régimen de salidas

Los residentes podrán salir del Centro siempre que sus condiciones físicas o psíquicas se lo permitan, solos o acompañados.

Para los casos en que la salida exceda de los horarios establecidos a tal efecto, deberá comunicarse a la Dirección del centro o persona responsable.

Asimismo, podrán ausentarse del Centro por vacaciones, informando a la Dirección del tiempo de las mismas, así como la forma de contactar con ellos. Independientemente de la naturaleza y duración



de las salidas, los residentes sometidos a control continuado deberán ser reconocidos previamente por el área sanitaria, quien les informará sobre la conveniencia o no de la misma, si bien la decisión última y la responsabilidad corresponderá al residente o tutor si éste está incapacitado legalmente.

Artículo 12. Comunicación con el exterior

Los residentes dispondrán de una línea telefónica que se ubicará en un lugar que permita la intimidad de las comunicaciones. Cuando reciba alguna llamada, recepción se ocupará de localizarle y pasarle esta llamada.

El correo se recogerá en recepción para ser entregado al cartero o se depositará en el buzón situado junto a recepción, de igual manera se entregará la correspondencia que reciba cada residente.

Podrán hacer uso de internet los residentes que así lo soliciten a la Dirección de la Residencia, verbalmente o por escrito.

Artículo 13 Derechos y deberes de los usuarios

En general, los usuarios de la Residencia, tendrán los derechos y deberes que se establezcan en las normas de funcionamiento aprobadas, y en particular, tienen derecho en todo caso a ser informadas, previamente a su ingreso y de forma que les resulte comprensible, sobre:

- El recurso y la filosofía del mismo.
- Sus derechos y obligaciones en relación con la Residencia, con el personal de la misma y con los demás usuarios.

1. Derechos de los usuarios.

a. Derechos relacionados con la protección social:

Las personas usuarias del Centro tendrán los derechos relacionados con la protección social contenidos en el artículo 7 de la Ley 14/2010: al acceso al servicio en condiciones de igualdad, sin discriminación alguna por cualquier condición o circunstancia personal o social.

b. Derechos relacionados con la información

- A recibir información previa en formato accesible y comprensible en relación con cualquier intervención que el afecte, así como a otorgar o denegar su consentimiento en relación con la misma.

- A recibir información y orientación suficiente, veraz, accesible y comprensible sobre las prestaciones y normas internas de funcionamiento del servicio, los criterios de adjudicación y los mecanismos de presentación de quejas y reclamaciones.

- A recibir en formato accesible, adaptado a cada persona y en lenguaje comprensible la valoración de su situación.

- A disponer en formato accesible y adaptado a cada persona de un plan de atención social individual, familiar o de convivencia, a participar en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención y a elegir entre las prestaciones o medidas que le sean ofertados.

- A acceder en cualquier momento a la información de su Historia Social Individual, y a obtener copia de la misma, salvo las anotaciones de carácter subjetivo que haya realizado el profesional.

- A la confidencialidad en relación a los datos e información que figuren en su Historia social, sin perjuicio del acceso por motivos de inspección, así como a la disponibilidad de espacios de atención que garanticen dicha intimidad de la comunicación.

- A disponer de los recursos, y de los apoyos necesarios para comprender la información que se le dirija, tanto por dificultades del idioma como por alguna discapacidad.

2. Respecto al tipo de atención a recibir tendrán los siguientes derechos:

- A ser tratadas con respeto, conforme a su dignidad como personas, con plena garantía de los derechos y libertades fundamentales.

- A recibir las prestaciones garantizadas del Catálogo de Prestaciones del Sistema.

- A recibir un servicio de calidad en los términos establecidos en la Ley de Servicios Sociales 14/2010.

- A aportar su parecer sobre el diseño, puesta en marcha, seguimiento y evaluación del servicio en los términos establecidos en la Ley 14/2010.

- A presentar sugerencias y reclamaciones relativas a la calidad de la atención y prestaciones recibidas.

- Derecho de queja ejercido mediante hojas de reclamación que estarán a disposición de los usuarios y de sus representantes legales.

- A cualesquiera otros derechos que se reconozcan en la Ley 14/2010 de Servicios Sociales y en el resto del Ordenamiento Jurídico en materia de Servicios Sociales.

a. Otros derechos

- La permanencia en el centro hasta su muerte, su abandono voluntario o su expulsión por causas justificadas.

- Disfrutar hasta 60 días de vacaciones al año, con derecho a la reserva de su plaza siempre y cuando se satisfagan las correspondientes cuotas durante este tiempo vacacional.

- Ausentarse del centro para residir con sus familiares cuanto tiempo lo deseen siempre y cuando no supere los tres meses, con reserva de su plaza en tanto en cuanto las cuotas mensuales sigan siendo abonadas.

- En caso de defunción del residente sin ningún familiar la Residencia de Mayores se obliga a ofrecerle un entierro digno, de acuerdo con sus creencias si éstas fueren conocidas.



• Los residentes podrán utilizar todas las instalaciones y servicios del Centro dentro de las normas que se establezcan.

- Tener acceso a todo tipo de publicaciones que se reciban en el centro.
- Al secreto profesional de los datos de su historia socio-sanitaria.
- A la máxima intimidad personal en función de las condiciones de la Residencia.

3. Deberes de las personas residentes

a. Las personas usuarias del Centro tendrán el deber de observar una conducta basada en el respeto, la tolerancia y la colaboración para facilitar la convivencia con otras personas usuarias y los profesionales que le atienden.

b. En relación con la utilización adecuada de las prestaciones, equipamiento y servicio, tendrán los siguientes deberes:

• Facilitar información veraz sobre las circunstancias personales, familiares y económicas, cuando el conocimiento de éstas sea requisito indispensable para el otorgamiento del servicio, así como comunicar a la Administración las variables de las mismas.

- Cumplir las normas, requisitos y procedimientos en el uso de los equipamientos y del centro.

c. Respecto a la colaboración con los profesionales que ejercen su actividad en el Centro, tendrán los siguientes deberes:

• Comprometerse a participar activamente en su proceso de mejora, autonomía personal e integración social, una vez se ha consensuado con los profesionales los términos de la atención necesaria para su situación.

- Cumplir las disposiciones contenidas en el contrato como usuario del Centro.

• Comparecer ante el Ayuntamiento cuando la tramitación del expediente o la gestión del servicio así lo requiera.

• Conocer y cumplir el contenido de las normas reguladoras de la organización y funcionamiento del servicio del que es usuario.

• Contribuir a la financiación del coste de la prestación del servicio, de acuerdo con la normativa que las desarrolle.

d. Otros deberes del usuario

- Ingresar en el centro con sus ropas y enseres de uso personal.

• Abonar puntualmente en la forma establecida en estas condiciones las cuotas mensuales correspondientes por la estancia en la Residencia que se fijen por la Corporación Municipal a través de su Ordenanza, así como la revisión económica que ésta pueda sufrir, actualizando el pago de acuerdo a la misma.

- Cumplir con exactitud las disposiciones de régimen interno establecidas por la Dirección del Centro.

• Solicitar el empadronamiento ante la Corporación Local, señalando como domicilio a efectos del mismo el del Centro.

• Abonar los gastos excepcionales de cuidado por ingreso hospitalario, así como los gastos de desplazamiento y farmacéuticos derivados del mismo, y abonar también los gastos de defunción, bien a través de sus propios recursos, a través de familiares o de recursos de la Seguridad social o aseguradoras privadas, eximiendo con esta obligación al Ayuntamiento de pagar estos gastos.

Serán por cuenta del residente los daños y perjuicios por accidente o percance sufridos por éste fuera del Centro.

Los residentes que carezcan de herederos forzosos a tenor del artículo 807 del Código Civil, podrán otorgar testamento designando heredero universal de sus bienes al Ayuntamiento de Alcañizo. El Ayuntamiento, sólo podrá destinar las rentas o productos de esos bienes a gastos de mantenimiento o inversiones en la Residencia Municipal de Mayores. El testamento deberá otorgarse en el plazo de tres meses a partir de la fecha en que adquiera la condición de residente fijo.

El incumplimiento de estas obligaciones podrá llevar aparejada los respectivos apercibimientos por la Dirección del Centro y, en su caso, la expulsión del mismo, tal y como se regula en el régimen disciplinario establecido en el presente Reglamento.

Artículo 14. Responsabilidad municipal

Derechos y obligaciones del Ayuntamiento:

• El Ayuntamiento de Alcañizo, queda obligado a garantizar al residente en el centro: alojamiento, asistencia, alimentos, lavado de ropa, así como a comunicar a los familiares directos del residente las circunstancias que puedan influir en su permanencia en el centro, o todas aquellas que por su especial trascendencia deban ser conocidos por aquellos.

• El Ayuntamiento de Alcañizo, en atención a las especiales circunstancias que concurran en el residente derivadas de la enfermedad o asistencia especializada, podrá, previos informes médicos y de la Dirección del Centro, y comunicación a los familiares más directos y al propio residente, derivar la asistencia y alojamiento del residente a otros centros especializados que por las especiales circunstancias así lo aconsejen.

Artículo 15. De la Administración de la Residencia

La Residencia de Mayores se configura como servicio Municipal que se gestiona por el Ayuntamiento, directamente o indirectamente a través de cualquiera de las figuras previstas en la legislación contractual vigente.

**Artículo. 16 De la financiación de la residencia**

1. Las fuentes de financiación de los costes del Servicio de la Residencia Municipal, son:
 - Los créditos que se instrumenten, a tal fin, en el Presupuesto Ordinario del Ayuntamiento.
 - Las subvenciones que, con destino a la Residencia, puedan recibirse de Organismos de las diversas esferas de la Administración Pública Estatal, Autonómica o Diputación Provincial.
 - Los donativos que puedan recibirse de los particulares, con destino a la Residencia.
 - Las tasas de los residentes.
 2. La dotación presupuestaria se hará en cantidad suficiente para atender a los gastos del Servicio sin tener en cuenta las subvenciones y donativos, salvo que aquéllas estén ya concedidas en firme y sean ya efectivas en el momento de confeccionarse el Presupuesto de cada ejercicio económico.
- La determinación de los créditos para la Residencia en cada presupuesto ordinario, se hará teniendo en cuenta el coste del servicio del año anterior y el posible incremento para el corriente, por el aumento previsible del índice de coste de la vida y posible ampliación del servicio.

Artículo 17. Régimen de faltas y sanciones

Sin perjuicio de las conductas que puedan ser consideradas incluidas en la sintomatología de la enfermedad del usuario, los usuarios o familiares que por acción u omisión causen alteraciones en el Centro, perturben el régimen de convivencia del mismo, falten al respeto a los demás usuarios, familiares o personas que por cualquier motivo se encuentren allí serán responsables por los daños y perjuicios causados, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal en que pueden incurrir y que les sea exigida ante los Juzgados y Tribunales competentes.

1. Faltas leves, graves o muy graves:
 - a. Son faltas leves:
 - i. Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo creando situaciones de malestar en la Residencia.
 - ii. Utilizar inadecuadamente las instalaciones y medios o perturbar las actividades del Centro.
 - iii. Promover y participar en altercados, riñas o peleas de cualquier tipo.Estas faltas serán amonestadas verbalmente o por escrito, por parte de la Dirección del Centro.
 - b. Son faltas graves:
 - i. La reiteración de las faltas leves desde la tercera cometida.
 - ii. Alterar las normas de convivencia de forma habitual.
 - iii. No comunicar la ausencia del Centro a la Dirección del mismo, cuando ésta tenga una duración superior a 27 horas e inferior a 5 días.
 - iv. La demora injustificada de un mes en el pago de la estancia.
 - v. Utilizar en el Centro aparatos o herramientas no autorizados previamente por la Dirección del mismo.
 - vi. La sustracción de bienes o cualquier clase de objetos propiedad del Centro, del personal o de cualquier usuario.

El Ayuntamiento, a propuesta de la Dirección de la Residencia, podrá imponer la suspensión de los derechos del residente por un tiempo no superior a 6 meses.

- c. Son faltas muy graves:
 - i. La reiteración de las faltas graves, desde la tercera cometida.
 - ii. La agresión física o malos tratos graves a otros usuarios y/o personal del Centro.
 - iii. La demora injustificada de dos mensualidades en el pago de una estancia.
 - iv. No comunicar la ausencia del Centro cuando ésta tenga una duración superior a 5 días.
- El Ayuntamiento, a propuesta de la Dirección de la Residencia, podrá imponer la suspensión de los derechos del residente por un tiempo superior a 6 meses e incluso la pérdida definitiva de la condición de residente.

Artículo 18. Causas de pérdida de la condición de residente

- Por la renuncia voluntaria de la persona interesada.
- Por el incumplimiento grave y reiterado de los horarios de entrada y salida del Centro, de sus normas de organización y funcionamiento en su conjunto.
- Por variaciones en el estado de salud, autonomía personal o situación socio-familiar, pasando a una situación de dependencia que no pueda ser atendida en el Centro.
- Por la manifestación de circunstancias que produzcan una intensa y repetida alteración de la convivencia en el servicio o afecten negativamente a otras personas atendidas en el mismo.
- Por el ingreso en otro centro residencial.
- Por fallecimiento.
- Por otras circunstancias no contempladas anteriormente que puedan ser valoradas por el Equipo Técnico del Centro.

Artículo 19. Iniciativa, sugerencias, reclamaciones y quejas

Junto a recepción, se encuentra el buzón de sugerencias. En él se podrá depositar todas aquellas sugerencias, reclamaciones y quejas que contribuyan a mejorar el servicio de los diferentes departamentos de la Residencia.



Normas básicas de utilización del buzón de sugerencias:

- En recepción podrá recoger el impreso pertinente.
- Una vez escrito lo depositará en el buzón mencionado.
- Las sugerencias y quejas podrán ser anónimas: no obstante, si incluye sus datos serán contestadas.
- Las reclamaciones necesariamente deberán incluir sus datos para poder darle el curso legal establecido.

Todas sus iniciativas, sugerencias, reclamaciones o quejas serán atendidas personalmente por la dirección de la Residencia que recabará el asesoramiento conveniente de los profesionales del Centro, dándole respuesta bien telefónicamente o mediante cita concertada previamente antes de un mes.

Las quejas y reclamaciones de las que pudiera derivarse responsabilidades para terceras personas, deberán formularse por escrito por el residente que las presente, en cualquiera de las fórmulas posibles: escritos firmados o comparecencias ante la dirección.

DISPOSICIÓN FINAL

El reglamento se hallará de modo permanente a disposición de los usuarios y familiares en la recepción de la Residencia a los efectos de su debido conocimiento. Al producirse un nuevo ingreso, por parte de la Dirección del Centro se entregará a la persona usuaria un ejemplar del reglamento a los referidos efectos, de lo que se dejará constancia expresa.

Alcañizo, 25 de noviembre de 2019.–La Alcaldesa, María Chiquero Alegría.

N.º I.-6373