

# **DERECHOS DE LOS RESIDENTES**

## **2.1 DERECHOS GENERALES**

**La Casa de Misericordia procurará que se observen siempre los derechos fundamentales de la persona.** La intimidad, dignidad y creencias de todos los residentes serán escrupulosamente respetadas; así como la libertad, con los límites que una permanente convivencia exige, ya que siempre estamos condicionados por el respeto a la de los demás.

En lo referente al cotidiano vivir en la residencia, se reconocen los siguientes derechos:

- a) A vivir dignamente.
- b) A ser atendido con respeto, corrección y comprensión, y de la forma más individualizada posible.
- c) A recibir atención de los profesionales de la Casa para cualquier consulta, sugerencia o queja que desee formular, pudiendo en este último supuesto hacer uso de Hojas de Reclamaciones y de otros procedimientos que habilite la Dirección.
- d) A un trato verbal y físico correcto por parte del personal y de los demás residentes.
- e) A no ser discriminado.
- f) Derecho de voto para elegir, entre los residentes candidatos, a las personas que hayan de ostentar su representación en el CONSEJO DE PARTICIPACIÓN; y a presentarse al mismo, y a poder resultar elegido, si fuere el caso. Derecho también a participar activamente, a través de él, en la organización de las actividades residenciales. El CONSEJO DE PARTICIPACIÓN recibirá información y será consultado sobre temas importantes que puedan afectar a la calidad de vida de los residentes.
- g) A la intimidad personal y a la confidencialidad de los datos que obren en los archivos de la Casa. Se observarán todos los derechos que en materia de protección de datos contemple la normativa en vigor.
- h) A considerar esta Casa como su domicilio a efectos de comunicaciones y notificaciones de Entidades Públicas o Privadas.
- i) A la asistencia médica.
- j) Al alojamiento y la alimentación (desayuno, comida y cena). Este derecho está limitado a los menús que establezca diariamente la Administración con carácter general.

- k) A participar en las actividades y programas que se organicen y a la utilización de servicios comunes según procedimiento establecido (Departamento Social, Servicio Médico, Rehabilitación, Servicio Religioso, Lavandería, Lencería, servicios recreativos, actos culturales o artísticos).

Se excluyen del régimen general y serán objeto de pago del precio fijado por la Dirección, la utilización de los servicios de cafetería, peluquería, podólogo y dentista, llamadas por teléfono, el material que precise el residente para su uso personal (ropa individual, útiles de aseo, sillas de ruedas,..) y aquellos que en el futuro pudieren establecerse bajo tal condicionamiento. Quedan también excluidos de la tarifa de la residencia los gastos producidos fuera de la residencia o por causas ajenas a esta Casa (estancias hospitalarias, por ejemplo) y los gastos de sepelio.

- l) A recibir y enviar correspondencia cerrada.
- m) A tener libertad de entrada y salida, siempre que respete el horario indicado en este Reglamento de Régimen Interior, salvo indicación facultativa.
- n) A recibir visitas de familiares y amigos dentro de la Residencia, utilizando los lugares y horarios destinados a tal efecto.

En casos excepcionales, la Casa de Misericordia se reserva el derecho de admisión de determinadas visitas conflictivas.

- o) Las personas residentes en la Casa podrán ausentarse voluntariamente de ella hasta 30 días anuales completos. Previamente informarán de la ausencia a la persona encargada de la planta donde vive.

Los días de vacaciones, ausente del centro, no conllevan descuentos en el precio de las estancias.

- p) A renunciar voluntariamente a la plaza, estableciendo un preaviso de 15 días.

# **NORMAS QUE SE DEBEN RESPETAR**

## **3.1 CONVIVENCIA**

Para conseguir, en bien de todos, una buena convivencia, se requiere una organización y ésta debe estar basada en unas normas que orienten el recto proceder de todos y cada uno de los que conviven en la Casa.

La buena convivencia es preciso fomentarla entre todos. Ello obliga al seguimiento de unas normas lógicas de educación, a la abierta disposición de ayuda, de compañerismo; a unos buenos modales de expresión, de presencia, de higiene; a un gran respeto a los demás residentes, y a todo el personal que trabaja y colabora con la Casa.

Resulta altamente beneficioso para mantener las facultades físicas y del espíritu ocupar el tiempo libre con una moderada actividad física y otras de entretenimiento y culturales. A tal fin se animará la participación de los residentes en las diversas actividades que se fomenten, incluidas las de colaboración con la Casa.

## **3.2 HORARIOS**

La organización de la vida en la residencia necesita el respeto a un horario, que es actualmente, el siguiente:

### **A). DE SALIDA Y REGRESO A CASA**

La hora normal de salida de la Casa es la de la terminación del desayuno, excepto para aquellas personas que tengan alguna contraindicación o prescripción médica. En caso de tener que ausentarse con anterioridad, lo pondrá en conocimiento del encargado de la zona.

El regreso será antes de las 22 horas.

Cuando por alguna causa particular se prevea que el regreso a Casa va a retrasarse, la persona interesada deberá consultarlo previamente con el responsable de la planta. Si esta circunstancia surge estando fuera, deberá ponerse en contacto con la Casa para que tenga conocimiento del caso, y al mismo tiempo, se le pueda facilitar la entrada a su llegada.

### **B). DEL COMEDOR**

Desayuno:.....	9,30 horas
Comida: .....	13,30 horas
Cena: .....	20,00 horas

En la Enfermería y en las zonas de residentes dependientes, las horas de comida y de cena se adelantan media hora respecto a los mencionados.

Cuando se vaya a faltar a alguna de las comidas, es preciso notificarlo al correspondiente responsable, y a ser posible con antelación.

### **C). DE VISITAS**

A la Enfermería, de 10,00 a 13,00 y de 16,00 a 19,00 horas.

A la Residencia, de 10,00 a 13,30 y de 15,00 a 20,00 horas.

Para otros horarios consúltese con Enfermería o Departamento Social. Las excepciones a esta regla por causa justificada podrán ser autorizadas por la Dirección.

## **3.3 NORMAS RELACIONADAS CON EL SERVICIO MEDICO**

Se debe respetar y seguir con exactitud los regímenes dictaminados por los facultativos de la Casa, lo mismo en alimentación que en medicinas.

Las personas responsables de las plantas dispondrán la administración de los medicamentos previamente preparados en sus dosis prescritas, como miembro final del equipo que participa en el servicio de farmacia hospitalaria, salvo aquellos casos en que los facultativos de la Casa autoricen hacerlo a los propios residentes.

Los familiares que deseen hablar con el Médico para informarse respecto a la salud de un residente, deberán solicitarlo a través de su Encargado, quien se pondrá en contacto con el Médico o Supervisora de Enfermería para concertar la cita.

Los residentes ingresados en la enfermería podrán salir de esta zona previa solicitud, si cuentan con la autorización especial del servicio médico.

En el caso de enfermos graves o necesitados de algún cuidado especial, con permiso del servicio médico, se permitirá la estancia de los familiares, fuera de las horas de visita, para hacerles compañía o ayudar a su cuidado, cumpliendo las indicaciones del Médico y bajo la dependencia de la ATS o persona encargada de la planta correspondiente.

Cuando los residentes que lo necesiten sean trasladados a centros hospitalarios, o ingresados en el mismo, la Casa de Misericordia no se responsabiliza de la atención que pudieren allí precisar, ni de los gastos derivados de la contratación de personas para su atención; ni de su retorno a la residencia, ni de los gastos que esto genere.

Para procurar evitar accidentes de los residentes, y observando siempre la normativa existente y los protocolos propios de la Casa de Misericordia, cuando lo considere necesario el Servicio Médico, y con la firma del facultativo

correspondiente, se utilizarán las mínimas medidas de sujeción que resulten suficientes. Las medidas de sujeción que se deban emplear serán valoradas en cada caso por el equipo interprofesional.

### **3.4 EN CUANTO A LA HIGIENE**

Se precisa cumplir las normas de higiene y de aseo personal que contemplan los protocolos de la Casa de Misericordia, o establezcan los médicos y los responsables de los servicios.

Las personas encargadas de cada planta, cuando a su juicio no se alcancen los estándares mínimos requeridos, reclamarán el seguimiento de las instrucciones necesarias en cuanto al aseo personal, baño o ducha, o limpieza de prendas de vestir.

### **3.5 NORMAS RELATIVAS A LAS HABITACIONES**

La habitación que se adjudica a cada residente cuando ingresa en el centro se considera definitiva; salvo casos de excepción por razones justificadas o de dictamen médico, y que serán estudiadas por el **Comité de Gestión** (equipo compuesto por dirección, jefe del equipo médico, coordinadora de enfermería, trabajadoras sociales, psicóloga, capellán y, en su caso, encargados de planta; y cuyo objetivo es el de revisar periódicamente la vida de la residencia y la calidad de asistencia que se presta en todo momento).

Resulta muy recomendable no perder la actividad que hasta la llegada a nuestra Casa se ha conservado. Seguir ocupándose de mantener la habitación en perfecto estado de limpieza y colaborar en el arreglo de la misma, además de ofrecer una grata imagen, ayuda a no perder facultades. No hace falta señalar que es necesario que las habitaciones donde se vive presenten el mejor aspecto. Es necesario no dificultar la limpieza con la acumulación de muebles y objetos innecesarios.

Por razones de seguridad, no se permite, dentro de las habitaciones, utilizar hornillos ni tampoco planchas o similares. En cada una de las plantas funciona un oficio para estos menesteres.

En cuanto al uso de una nevera de muy reducidas dimensiones en la habitación, podrá autorizarse su empleo si a juicio del personal de la planta no dificulta ninguna de las actividades normales en la misma, ni provoca escasez de espacio para las actividades ordinarias. Su propietario se compromete a mantener una limpieza periódica del aparato para evitar la suciedad y los malos olores. Deberá además pagar mensualmente la cuota que para ello se establezca.

Tampoco está permitido tender ropa en las ventanas; arrojar desperdicios a los patios, ni siquiera comida a los pájaros; tener tiestos en el exterior sin plena

seguridad, o regarlos si no tienen recipientes que recojan el agua y eviten que escurra por las fachadas.

Se recomienda no guardar cantidades importantes de dinero en la habitación, ni objetos de valor. La Casa de Misericordia no se puede responsabilizar de ellos si no se depositan en la Administración.

Bajo ningún concepto se puede modificar las instalaciones fijas de la habitación, ni realizar obras en su interior, ni cambiar lavabos, o vasijas de aseo, ni cambios de fusibles, ni clavar en las paredes o armarios. Para cualquier cuestión de estas resulta obligatorio siempre consultar con el Jefe del equipo de mantenimiento a través de la persona encargada de la planta.

No se permite el trabajo de técnicos ajenos al servicio de mantenimiento de la Casa, salvo los autorizados por dicho Jefe del equipo.

La persona responsable de la buena marcha de cada planta revisará periódicamente las habitaciones y armarios. Con estas revisiones se pretende garantizar que todo funcione perfectamente. Ante cualquier anomalía, y antes de que se pueda tomar una determinación, se invitará al residente a corregir el posible defecto de utilización. En caso de tener que retirar cualquier objeto o prenda será la dirección de la Casa quien autorice tal actuación.

Cuando un residente se encuentre en la Enfermería o ausente de la Casa, ningún familiar ni otra persona, bajo pretexto alguno, podrá disponer de las pertenencias del mismo, ni siquiera entrar en la habitación. Solamente la persona responsable de la planta puede hacerlo y, en todo caso, quien pretenda acceder a la habitación necesitará permiso firmado por la dirección del centro.

Queda claro que nadie, aun familiares, puede disponer de la llave de la habitación. Solamente el titular de la misma y los responsables delegados por la dirección. Todas estas medidas van dirigidas a proteger los derechos de los residentes.

Cuando se produzca el fallecimiento de residentes, se clausurará la habitación y no se accederá sin la autorización del Departamento Social. Se tendrá en cuenta el testamento y mandas o últimas voluntades de la persona fallecida, antes de disponer de cualquier remanente de dinero u otros bienes y objetos. Según el compromiso adquirido al ingreso, deberán liquidarse, en primer lugar, los importes pendientes de los gastos ocasionados durante la estancia.

Las habitaciones están dotadas con mobiliario de la Casa.

A.- Cuando alguien desee aportar algún mueble particular, se juzgará por el Comité de Gestión la conveniencia o no de su instalación, para lo que se tendrá en cuenta sus dimensiones y condiciones de higiene tanto del cuarto como del mueble.

B.- El traslado de un residente a otra habitación no implica, necesariamente, el de los muebles aportados.

C.- El residente asumirá la limpieza de los objetos personales que coloque en su habitación.

D.- Cuando sea preciso solicitar de los técnicos de la Casa arreglos de muebles o aparatos en la habitación cuya propiedad sea de la Casa de Misericordia; se hará a través de la persona encargada de la planta quien tramitará el oportuno parte al Jefe de Mantenimiento. En ningún caso se deberá pagar trabajos al personal de la Casa de Misericordia, ni ofrecer propinas por ellos.

### **3.6 EN TORNO A LA ROPA**

Cada residente se proveerá de su ropa personal. A su ingreso en la residencia deberá contar al menos con el número de prendas que se establezca como mínimo. La ropa debe renovarse según se vaya necesitando.

El lavado de la ropa lo efectuará el servicio habilitado de lavandería. La persona responsable de la planta podrá supervisar el estado de la ropa y le facilitará su limpieza.

Para salir a la calle o para utilizar los comedores, salones, pasillos y áreas comunes en general, los residentes deberán acudir perfectamente aseados y arreglados, y correctamente vestidos con ropa de calle.

### **3.7 OTRAS CUESTIONES**

Cuando la familia, o los voluntarios del programa de acompañamiento, deseen salir en compañía del residente de la planta de personas asistidas donde vive, deben informar de ello necesariamente al responsable de su planta.