



## CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LAS FAMILIAS DE LAS PERSONAS RESIDENTES.

Esta carta de Derechos y Deberes tiene como finalidad identificar en cada momento las necesidades de cada familia, apoyando la adaptación y favoreciendo su integración en el centro.

### DERECHOS DE LAS FAMILIAS DE LAS PERSONAS RESIDENTES.

#### a) Derecho a la información.

- Los familiares tienen derecho a recibir apoyo en la toma de decisiones ante el ingreso, ofreciéndoles toda la información que sea necesaria, que evite inseguridad sobre el centro, los profesionales o la atención que se presta, así como ajustar las expectativas sobre la atención y servicios que ofrece el centro.

Se ofrecerá información sobre los siguientes aspectos:

- o Misión, visión y valores de la residencia.
  - o Servicios que se ofrecen y la atención esperada.
  - o Limitaciones en la atención.
  - o El papel de cada profesional en el centro residencial.
  - o Recibir la carta de Derechos y Deberes y el Reglamento de Régimen Interno.
- Los familiares tienen derecho de conocer al equipo de atención directa y las instalaciones del centro.
  - El familiar de referencia, así como los demás familiares autorizados, tendrán derecho a recibir información relativa a la persona residente, incluida información de salud.
  - El familiar de referencia, así como los demás familiares autorizados, tendrán derecho a participar en la elaboración y recibir información relativa al Plan de Atención Individualizado (PAI).
  - El familiar de referencia, así como los demás familiares autorizados, tendrán derecho a recibir información relativa a las intervenciones o programas llevados a cabo desde el centro.

#### b) Estará garantizada la protección de sus datos personales

- Todos aquellos que figuren en los expedientes o historias de acuerdo con la ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre de Protección de datos de carácter personal.
- El uso y tratamiento de esos datos deberá contar siempre con la autorización del familiar.
- El acceso a dichos datos total o parcialmente por parte de los trabajadores del centro, deberá estar justificado y deberá contar siempre con autorización de la Dirección del centro.
- No se utilizarán los datos de familiares, tales como direcciones o teléfonos sin su autorización previa.



**c) Derecho a la intimidad.**

- Los familiares podrán utilizar la sala habilitada para realizar visitas en el centro, favoreciendo así una zona confortable y con privacidad.

**d) Derecho a no ser discriminadas por razón de edad, nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.**

- Ser atendidas con respeto y no ser objeto de discriminación por razón de sexo, orientación sexual, estado civil, edad, raza, religión, ideología política, etc.

**e) Derecho a la atención.**

- Recibir apoyo en el preingreso, ingreso y adaptación al centro durante la estancia de los residentes.
- Derecho a visitar a los residentes en las instalaciones del centro, dentro del horario y el espacio habilitado para ello.
- Derecho a ponerse en contacto telefónicamente y a través de videollamada con los residentes, facilitando desde el centro que se lleve a cabo la comunicación por diferentes medios.
- Apoyo psicológico, si se requiere, para:
  - o Sentimiento de culpa o abandono.
  - o Conflictos familiares con el residente.
  - o Afrontar cambios en el estado conductual, emocional y cognitivo del residente.
  - o Proceso de duelo.

**f) Derecho a la participación.**

- Participar en la toma de decisiones que afecte a su familiar.
- Asistencia a las diferentes actividades propuestas por el centro.
- Derecho a que se les respete el nivel de participación e implicación individual que cada familiar desee.
- Colaborar en algunos cuidados, complementando la intervención de los profesionales.
- Intervenir por medio de los órganos de participación.
- Intervenir mediante el procedimiento de sugerencias y quejas.
- Presentar denuncias relativas al funcionamiento de los centros y servicios.

**g) Derecho a exponer sus sugerencias, quejas y desacuerdos,** mediante el libro de sugerencias y reclamaciones o las pertinentes hojas de reclamaciones, según se dispone en el Decreto 72/2008 de 4 de marzo, para los Centros y Servicios de la Administración pública o Privados Acreditados.



- El centro contará con libro de quejas y reclamaciones a disposición de los usuarios del centro y sus familiares o cualquier otra persona que lo demande.
- El Centro contará con buzón de quejas y sugerencia a disposición de los usuarios y familiares del centro.
- La Dirección del centro siempre estará presta a atender las quejas y reclamaciones que le lleguen por cualquiera de los medios anteriores o personalmente y dará curso a las mismas en cada caso como proceda.

#### **DEBERES DE LAS FAMILIAS DE LAS PERSONAS RESIDENTES.**

- a) Conocer la carta de Derechos y Deberes y el Reglamento de Régimen Interno.**
- b) Orientar a los profesionales del centro sobre cómo apoyar la adaptación de la persona mayor al centro manteniendo sus costumbres, relaciones con amigos o actividades que solía realizar.**
- c) Conocer la importancia de la implicación de las familias como soporte afectivo del residente, cooperación en los cuidados y como vínculo emocional.**
- d) Mantener una conducta inspirada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración, encaminada a facilitar una mejor convivencia con los residentes, así como con el personal que presta servicios en el centro.**
- e) Cumplir las normas que rijan el funcionamiento del centro, haciendo un buen uso de todas las instalaciones del mismo.**
- f) Facilitar correctamente los datos que les puedan ser solicitados en relación a la prestación o servicio.**