



## CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS.

Esta carta de Derechos y Deberes de los residentes está basada en lo establecido en el Reglamento de Régimen Interior del Centro Residencial Para Personas Mayores de Santiago-Pontones en situación de Dependencia, en el Título II.

### DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS.

a) **Derecho a la intimidad.**

- ❖ La persona residente podrá utilizar sólo o con visitas que autorice personalmente su habitación.
- ❖ Puede cerrar la puerta de la habitación por la noche si lo desea.
- ❖ El baño se hará preservando su intimidad y facilitando su comodidad.
- ❖ Decidirá quién lo baña en caso de que existan auxiliares femeninos y masculinos.
- ❖ Se respetará en todo momento sus relaciones personales y de pareja si las tuviera.
- ❖ Puede utilizar el teléfono en privado siempre que lo desee.
- ❖ Dispondrá de un lugar donde depositar y guardar bajo llave sus objetos personales.

b) **Estará garantizada las protección de sus datos personales**

- ❖ Todos aquellos que figuren en sus expedientes o historias de acuerdo con la ley Orgánica 15/1999, de 13 de Diciembre de Protección de datos de carácter personal y al apartado d) del artículo 4 de la ley 39/2006, de 14 de Diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.
- ❖ El uso y tratamiento de esos datos deberá contar siempre con la autorización del usuario o de su representante legal o tutor, cuando la persona residente no está en disposición de decidir por sí misma.
- ❖ 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 integridad física y moral y a un trato digno e igualitario, tanto por parte del personal del centro como de las demás personas usuarias.**



- ❖ Derecho a la igualdad de trato y a gozar de todas las prestaciones y servicios que ofrezca el centro, independientemente de la forma de financiación de la plaza residencial que ocupe.
  - ❖ Reconocimiento del valor intrínseco de las personas, en toda circunstancia, con pleno respeto de su individualidad y de sus necesidades personales.
  - ❖ Ser atendidas con respeto, corrección y comprensión en relaciones verbales y físicas.
  - ❖ Ser atendidas de forma individualizada y personalizada.
  - ❖ Ser atendidas en las debidas condiciones de seguridad e higiene.
  - ❖ Ser atendidas en plazos de tiempo razonables.
- 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 a sus necesidades, si es posible sus preferencias, atendiendo a factores culturales y religiosos y no ser objeto de discriminación por razón de sexo, orientación sexual, estado civil, edad, raza...
- e) **Derecho a la información y a la participación.**  
**Derecho a Participar en la planificación de las actividades del centro.**
- ❖ Tomar parte activa directamente o a través de representantes, en todas las decisiones que le afecten de forma directa o indirecta, individual o colectiva, en la organización y funcionamiento de los servicios sociales de las que son usuarias.
  - ❖ 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.
  - ❖ Derecho a que existan representantes de los usuarios que forman parte de la Junta del Centro.
- f) **Derecho a una atención individualizada,** acorde con sus necesidades específicas.
- ❖ Derecho a disponer de un Plan Individualizado de Actuación, ajustado a las necesidades detectadas mediante evaluación. Dicho Plan deberá estar por escrito, y adaptado a las necesidades del usuario del centro. Así mismo, deberá describir los servicios, prestaciones y personas que los dan, indicar fecha y hora de revisión del plan.
- g) **Derecho a acceder a servicios de calidad,** conforme dispone la ley 39/2006, así como la ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de la Reforma del Estatuto de autonomía de Andalucía y el resto de la normativa vigente.



- ❖ Cumplimiento de los requisitos materiales, funcionales y de personal previstos en la normativa aplicable.
- ❖ Que se promueva la calidad mediante evaluaciones internas y externas.
- ❖ Que las decisiones se correspondan con necesidades y si es posible atiendan a sus preferencias.
- ❖ Que se lleve a cabo un proceso de mejora continua sobre los requisitos materiales, funcionales y de personas.

**h) Derecho a la asistencia sanitaria y farmacéutica.**

- ❖ Derecho a que el centro gestione las citas médicas, la solicitud de visita al centro del servicio médico del centro de salud de la localidad.
- ❖ Derecho a que el A.T.S. del centro se encargue de contactar con los familiares del residente para que lo acompañen en sus desplazamientos fuera de la localidad para acudir a las citas médicas de los centros hospitalarios o cuando se produzca el ingreso de un residente en los mismos.
- ❖ Derecho a que en el centro se le practiquen curas, administración de medicación o cualquier procedimiento invasivo y actuaciones preventivas orientadas a una mejora de la atención sanitaria que se le presta a los residentes.

**i) Derecho a cesar en la utilización de los servicios o en la permanencia en el centro de voluntad propia.**

- ❖ salvo en los casos previstos por la normativa que resulte de aplicación. Así como derecho a ausencias temporales por necesidades familiares u otras circunstancias debidamente justificadas, conforme a lo dispuesto en el artículo 24 de este Reglamento de Régimen Interior.

**j) Derecho de las personas usuarias a ser protegidas por Ley, tanto ellas como sus bienes y pertenencias, cuando a consecuencia de la pérdida de sus facultades mentales, tengan mermada su capacidad de autogobierno.**

- ❖ En los casos de pérdida de sus facultades mentales, tengan mermada su capacidad de autogobierno, se seguirán las pautas marcadas por la Ley 6/1999 de 7 de julio y las recomendaciones que nos marca la Fiscalía de la Audiencia Provincial de Jaén para estos casos.

**k) 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 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.
- l) **Derecho a solicitar el servicio de orientación jurídica**, de acuerdo con lo dispuesto en la ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia jurídica gratuita y su normativa de desarrollo. En estos casos se establece una atención preferente, conforme a lo dispuesto en el artículo 14 del Decreto 23/2004, de 3 de febrero, por el que se regula la protección jurídica a las personas mayores.

#### **DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS.**

- a) **Participar, en su propio beneficio, en todo aquello que se le requiera, tanto en lo relativo a la atención y cuidado de su salud, como en lo destinado a favorecer y promover su autonomía.**  
La persona usuaria deberá participar en aquellas tareas que pueda realizar con el fin de mejorar y mantener su grado de autonomía, (alimentarse, aseo personal, terapias, etc).
- b) **Observar una conducta inspirada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración, encaminada a facilitar una mejor convivencia entre las personas usuarias, así como con el personal que presta servicios en el centro.**
- ❖ La convivencia exige siempre respeto mutuo y este debe observarse entre todos los que conviven en un Centro residencial, en pos de conseguir un buen clima relacional entre los propios residentes y de estos con el personal del centro. Para ello, se deberá cumplir con lo reflejado en el RR.II. a tal fin. Si no mantuviera el debido respeto a las normas de convivencia del centro, se aplicará en cada caso lo establecido al respecto en el RR.II en el Título IV, art. 11.3
- c) **Cumplir las normas que rijan el funcionamiento del centro, haciendo un buen uso de todas las instalaciones del mismo.**
- d) **Participar en la financiación del servicio, según el sistema establecido.**
- ❖ Es obligación de todos los usuarios del centro realizar mensualmente la aportación económica que le corresponda, tanto si ocupa plaza privada



o concertada, según se recoge en el Artículo 4. Apartado e y Título IV, artículo 11. Apartado b.3.

- e) **Facilitar correctamente los datos que les puedan ser solicitados en relación a la prestación o servicio y cumplir los requerimientos específicos que formulen las Administraciones Públicas competentes.**

El usuario facilitará sus datos personales y los de sus bienes debidamente actualizados y dará respuesta a todo aquello que soliciten las Administraciones con el fin solicitado por estas y del que será informado en todo momento.