



PRESENTACIÓN

Nuestra Congregación, fundada por Madre Petra de San José Pérez Florido, nació por inspiración divina la noche de Navidad de 1880, con la expresa manifestación del Obispo de la Diócesis, D. Manuel Gómez Salazar y Lucio-Villegas: *“Hijas, habéis nacido con el Niño Jesús”* y efectiva y jurídicamente el 2 de febrero de 1881, en Vélez – Málaga. La aprobación diocesana tuvo lugar el 25 de diciembre de 1881 y el Decreto Pontificio de Alabanza el 21 de julio de 1891. (Cf. Const. Fund. I)

El Equipo de Residencias de Mayores, habiendo recibido las directrices oportunas del Gobierno General, presenta este documento, con el fin de dar a conocer mejor nuestra actividad, el funcionamiento interno y la reglamentación oportuna para favorecer la vida de los mayores en nuestras residencias, tratando de que éstas sean un hogar amable para ellos.

Así leemos en el artículo 112 del Directorio: *“Todas las residencias de ancianos deben estar regidas por un Reglamento de Régimen Interno, común para toda la Congregación, que será adaptado en cada Casa, según sus circunstancias peculiares. Será elaborado bajo la responsabilidad del Gobierno General, teniendo en cuenta las experiencias y aportaciones de las religiosas dedicadas a este apostolado”*

El objetivo de estas Normas de Régimen Interno es unificar criterios para asentar unas bases, desde el Carisma que nos unifica. Establecer unas Normas prácticas que nos ayuden a crear un ambiente familiar.

Este documento se rige por las Constituciones y Directorio de la Congregación y las disposiciones legales vigentes de cada país.

Por ello, se pide a todas las religiosas que realizamos nuestra misión con las personas mayores en residencias, así como a los seglares que trabajan en ellas, el cumplimiento de estas Normas para que nos ayuden a vivir en un ambiente familiar con calidez y calidad.

Órgano de Gobierno de la Congregación:

La Entidad Titular la forman el Gobierno General y los miembros de la **comunidad religiosa** de cada residencia. Dicho órgano será el encargado de *dirigir* el funcionamiento de la residencia, *proponer* los servicios que deban efectuarse, *modificar o suprimir* los existentes, buscando siempre el bienestar en todo.



CAPÍTULO I

DEL OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN DE ESTE REGLAMENTO

El objeto del presente Reglamento es la aplicación de funcionamiento interno de todas las Residencias de Mayores de la Congregación:

En España:

- Albal (Valencia)
“Antonio y Julio Muñoz Genovés”
- Andújar (Jaén)
“San Juan de Dios”
- Arriate (Málaga)
“Glorieta de San José”
- Catarroja (Valencia)
“Francisco Ramón Pastor y Congregación Madres de Desamparados y San José de la Montaña”
- Martos (Jaén)
“Ntra. Sra. de los Desamparados”
- Ribadesella (Asturias)
“San José de la Montaña”
- San Sebastián (Donostia)
“San José de la Montaña”
- Torredonjimeno (Jaén)
“Ntra. Sra. de los Desamparados”
- Valle de Abdalajís (Málaga)
“San José de la Montaña”

En América:

Argentina:

- Buenos Aires
“San José de la Montaña”
- San Miguel del Monte
“San José de la Montaña”

Colombia:

- Andagoya –Chocó
“Madres de Desamparados y San José de la Montaña”
- Guamo – Tolima
“Hogar del Anciano”



Chile:

- Santiago de Chile
“Hogar Español”
- Sta. Cruz – VI Región - Colchagua
“San José de la Montaña”

Guatemala:

- Guatemala-Capital
“San José de la Montaña”

CAPÍTULO II

DE LA NATURALEZA Y FINES DE LAS RESIDENCIAS

Artículo 1. Naturaleza y Ámbito de actuación.

Las Residencias de Mayores de la Congregación tienen un modelo de gestión basado en los principios y criterios de nuestra Congregación; así como, en las disposiciones legales de ámbito territorial.

“Las Residencias están en función de las necesidades del anciano para que cumplan su misión de hogar amable y acogedor, de unos seres que viven la última y más solitaria etapa de su vida” (Dir. art. 114)

Para el funcionamiento del Centro nos inspiramos y basamos en los siguientes aspectos:

- Las enseñanzas de Ntra. Madre Fundadora, los criterios y talante que señalan las Constituciones y Directorio Congregacional.
- La Declaración de los Derechos Humanos.
- Las orientaciones de la Organización Mundial de la Salud.
- La Doctrina Social de la Iglesia Católica.
- Las normas legales vigentes dictadas por los entes de cada país.

Artículo 2. Finalidad

Se constituye como una finalidad de la Congregación acoger ancianos desamparados.

“Llámense con este título la Congregación de Madres de Desamparados....para significar con tal denominación de Madres, que estas religiosas han de ser para sus desamparados, llevadas de la caridad o amor espiritual, lo que las madres son para sus hijos por el amor natural.” (Const.1888, art.)



Todas las residencias deben acoger ancianos de ambos sexos y ofrecerles una atención **integral y personalizada, basada en calidad asistencial y sanitaria, respeto y comprensión**, de acuerdo a las necesidades de cada uno, dentro de un ambiente familiar y afectivo, que facilite su desarrollo personal, social y participativo y que garantice las cordiales relaciones entre residentes, familiares y personal que conviva en la residencia.

CAPÍTULO III

DEL INGRESO EN LA RESIDENCIA

Artículo 3. Beneficiarios

“En nuestras Residencias no habrá discriminación religiosa ni racial. Al ingresar en ellas deben presentar la documentación correspondiente, con cuyos datos se elaborará un fichero que estará siempre al día”. (Dir. art.113)

Tendrán acceso a nuestros Centros, de acuerdo con el número de plazas disponibles, todas las personas que cumplan los requisitos establecidos en este capítulo, con independencia de sus convicciones ideológicas y políticas. Respetando siempre la dignidad de la persona, reconociendo sus valores, teniendo en cuenta el entorno en que se ha desarrollado su vida anterior y atendiendo sus necesidades personales, con un trato respetuoso y cercano.

La persona mayor llega a nosotros en un momento de su historia personal, por ello requiere una atención personalizada, abarcando todos los aspectos de su persona: físico, psíquico, social y espiritual.

Artículo 4. Criterios de Admisión.

El orden de selección y admisión de los solicitantes vendrá determinado por la valoración conjunta de las circunstancias personales, familiares, recursos económicos, condiciones de habitabilidad de la vivienda, situación de abandono o soledad, así como por sus condiciones físicas, psíquicas y sociales, circunstancias que serán valoradas por el equipo directivo (representante legal del centro, director/a, trabajador/a social...).

- a) Tener por lo menos 65 años de edad, salvo excepciones.
- b) Tendrán preferencia las personas mayores, de ambos sexos, que presenten mayor carencia de recursos para subsistir de forma digna.
- c) La carencia de recursos económicos suficientes para procurarse asistencia por otros medios.
- d) Ausencia de familiares directos, o en su caso, la evidencia de una situación familiar conflictiva que impida la normal atención del anciano.
- e) Tener un grado de dependencia tal, que le afecte a la realización de las actividades de la vida diaria.

**Artículo 5. Requisitos para Ingresar en la Residencia.**

Serán requisitos para poder ingresar en la residencia, los que a continuación se indican:

- a) Formalizar la correspondiente *solicitud* por parte de los interesados o sus representantes, acompañando toda la documentación e información requerida para su ingreso.
- b) *Informar* al personal correspondiente del nuevo ingreso.
- c) Suscribir por el interesado, o en su caso por el representante legal, responsable o administrador, el *contrato de ingreso* en el centro.
- d) Realizar el *compromiso* formal de cumplir las normas de funcionamiento interno de la residencia, que se le entregue al ingreso (Reglamento Interno del Centro).

CAPÍTULO IV

DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS RESIDENTES

Artículo 6. Derechos de los residentes

Todas las personas que hayan sido admitidas en la residencia tienen, en cualquier caso, los siguientes derechos:

- a) Derecho a recibir asistencia espiritual solicitada, por si misma, sus familiares o representantes legales.
- b) Derecho a la intimidad y a la no divulgación de los datos personales que figuren en sus expedientes o historiales 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 vigente para España, y en América las leyes referentes a este contenido que existan en cada país.
- c) Derecho a la integridad física y moral y a un trato digno tanto por parte del personal del Centro como de las demás personas usuarias.
- d) Derecho a no ser discriminadas por razón de edad, nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- e) Derecho a la información y a la participación.
- f) Derecho a la atención individualizada acorde con sus necesidades específicas.
- g) Derecho a la igualdad de trato y gozar de todas las prestaciones y servicios que ofrezca el centro, independientemente de la forma de financiación de la plaza residencial que ocupe.
- h) Derecho a acceder a servicios de calidad, conforme dispone la Ley 39/2006, en España y la correspondiente Ley sobre calidad de cada país.
- i) Derecho a la asistencia sanitaria y farmacéutica.



- 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 mermadas sus capacidades de autogobierno.
- k) Derecho a exponer sus sugerencias, quejas y desacuerdos mediante el Libro de Sugerencias y Reclamaciones, o las pertinentes hojas de reclamación, según se dispone en el Decreto 171/1989, del 11 de julio, para los Centros y Servicios de la Administración Pública o privados acreditados, igualmente en América se tendrá en cuenta lo dispuesto sobre esta Ley, en cada país.

Artículo 7. Deberes de los residentes.

Son deberes para los residentes:

- a) Conocer y cumplir el Reglamento de Régimen Interno, así como los acuerdos y directrices emanadas de la dirección del Centro.
- b) Participar en su propio beneficio, en todo aquello que se le requiera, tanto en lo relativo al cuidado de su salud, como en lo destinado a favorecer y promover su autonomía.
- c) 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.
- d) Respetar los derechos de las demás personas usuarias.
- e) Cumplir las normas que rijan el funcionamiento del Centro, haciendo un buen uso de todas las instalaciones del mismo.
- f) Participar en la financiación del servicio, según el sistema establecido.
- g) Facilitar correctamente los datos que les puedan ser solicitados en relación a la prestación o servicio.
- h) Cumplir los requerimientos específicos que formulen las Administraciones Públicas competentes.

Nuestro carisma de Amor Misericordioso nos ha de llevar a *“Estar siempre dispuestas a proporcionar a los ancianos los cuidados especiales que requieren en cada momento”* (Const. art. 156). Por ello hemos de estar disponibles y abiertas para adaptarnos a los cambios que van siendo necesarios, siempre encaminados a la mejora de la calidad y calidez de nuestro servicio.

Deseamos que todas estas normas y requisitos que se nos imponen desde fuera, nos ayuden también *en la entrega y dedicación, para lograr un clima de amor, que es para el anciano condición indispensable en el desarrollo de su vida espiritual y psíquica* (Cf. Const. art.153)



CAPÍTULO V

DE LAS OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD TITULAR DE LOS CENTROS RESIDENCIALES

Artículo 8. Obligación de la Entidad Titular.

Son obligaciones de la Entidad Titular del Centro:

- a) El mantenimiento de la atención residencial desde un enfoque biopsicosocial.
- b) Prevenir, mejorar y mantener, hasta donde sea posible, la capacidad funcional de la persona usuaria.
- c) Desarrollar programas de intervención y protocolos de actuación dirigidos y supervisados por profesionales especializados.
- d) El Centro ofrecerá, por otra parte, los mismos servicios y prestaciones para todas las personas usuarias, garantizando la equidad e igualdad en los derechos y deberes de todos los usuarios.
- e) Favorecer las buenas relaciones sociales entre los residentes, familiares, personas de referencia o representante legal y personal del Centro.
- f) Garantizar un régimen nutricional adecuado para todas las personas usuarias.
- g) Contar con una póliza de seguro multirriesgo y de responsabilidad civil, a fin de garantizar la responsabilidad de la entidad y de sus trabajadores. Dicha póliza deberá ser exclusiva para cada Centro.

CAPÍTULO VI

DE LAS NORMAS DE CONVIVENCIA

Artículo 9. Normas básicas de convivencia.

Las personas admitidas en la residencia tendrán la condición de residente, lo cual implica la aceptación de las presentes normas de convivencia:

- a) Los residentes podrán recibir visitas en cualquier hora del día, respetando siempre las horas de los actos comunes: comidas, descanso, cierre.
- b) Las comidas se ajustarán al menú general, salvo prescripción médica en la que se proporcionará el régimen alimenticio adecuado.
- c) El desayuno, la comida y la cena, se tomarán en los comedores asignados, a las horas señaladas, a no ser que se disponga otra cosa en casos particulares: enfermedad, fiestas, permisos, etc.
- d) El Equipo Directivo podrá, en cualquier momento, disponer el cambio y redistribución tanto en las habitaciones como en el comedor. En casos especiales y en momentos puntuales, esto se hará para mejorar la convivencia, haciendo partícipe al usuario de ello.



- e) En todo momento los residentes respetarán las habitaciones de los demás, no pudiendo entrar en las mismas sin permiso.
- f) No se podrá introducir en las habitaciones comestibles o cualquier objeto que pueda afectar el orden, limpieza o régimen prescrito, ni manipular ni poseer sustancias tóxicas o inflamables o peligrosas para la salud. A estos efectos, se podrán hacer revisiones periódicas en presencia del interesado.
- g) Se permitirán en las habitaciones recuerdos familiares o de carácter afectivo con consentimiento de la Dirección.
- h) No se utilizarán en las dependencias residenciales aparatos eléctricos, de gas, calefactores por combustión o susceptibles de provocar llamas por contacto o proximidad, así como otros que puedan suponer peligro de incendio o accidente.
- i) Se cumplirán los horarios que se fijen en la residencia en lo referente, a comidas, salidas y entradas. Las ausencias a las horas de la comida y aquellas que excedan al horario de levantarse o acostarse deberán ser comunicadas y autorizadas por la Dirección.
- j) La Dirección quedará exenta de cualquier tipo de responsabilidad por los percances o consecuencias que pudieran derivarse con motivo de las salidas.

CAPÍTULO VII

DE LAS PROPUESTAS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

Artículo 10. Procedimiento

Toda queja, sugerencia o propuesta será tramitada conforme a las siguientes normas:

- a) Las quejas, sugerencias o propuestas firmadas por el interesado serán depositadas en el buzón de quejas y sugerencias, pudiendo especificar si solicita respuesta verbal o escrita.
- b) Las quejas y sugerencias formuladas, conforme al apartado anterior y sin perjuicio de las diligencias previas que crea conveniente practicar la Dirección, serán informadas y comunicadas al equipo interdisciplinar del Centro, que adoptará las medidas o decisiones que vean convenientes.
- c) Una vez adoptada, por el equipo interdisciplinar del Centro, la decisión correspondiente será comunicada al interesado por escrito o verbalmente según la forma especificada. Toda queja o sugerencia, así como los respectivos acuerdos adoptados, serán archivadas en el Libro de Registro de quejas y sugerencias.



CAPÍTULO VIII

DE LA PARTICIPACIÓN EN EL COSTE DE LOS SERVICIOS

Artículo 11. Coste de la plaza residencial.

- a) Todos los residentes, según las distintas modalidades convenidas (plaza privada, plaza concertada, plaza por dependencia, personas sin recursos económicos), deberán satisfacer mensualmente el precio que se estipule en el contrato, que será actualizado anualmente.
- b) Las personas sin recursos serán admitidas en igualdad de condiciones, aunque carezcan de bienes para cubrir el coste de la plaza residencial.
- c) No se admitirán los bienes que tenga la persona, como pago de la plaza residencial. La deuda generada por la estancia podrá ser exigida de manera solidaria al residente, al fiador, o a los herederos de aquel.
- d) Los servicios adicionales (podología, peluquería, farmacia, etc.) que utilice la persona usuaria, serán abonados por ésta o por los familiares, previa factura desglosada del coste de los mismos.

Artículo 12. Prestaciones incluidas en el coste de plaza

- a) El alojamiento, entendiéndose como tal el uso de habitación y áreas de la residencia, así como el mantenimiento y limpieza de dichas zonas.
- b) La manutención completa.
- c) La atención sanitaria y cuidados de enfermería.
- d) La utilización de las dependencias e instalaciones de la residencia.
- e) El lavado y planchado de ropa personal.
- f) El cuidado de la salud que precise en cada caso.
- g) La participación en todas las actividades generales que organice la residencia.

Artículo 13. Prestaciones excluidas en el coste de plaza

- a) Cuando el residente, por prescripción facultativa precise ser trasladado a un centro hospitalario o centro de salud, el familiar designado de referencia, se encargará del traslado y del acompañamiento durante la hospitalización o consulta.
- b) En caso de no poder prestar esta atención, deberá buscar quien pueda hacerla; los gastos de la misma correrán a cargo del residente o de la familia.
- c) El material que precise el residente para su uso personal, ropa individual, útiles de aseo, sillas de rueda, etc.

Como Madres de Desamparados hemos de salir al encuentro de estas necesidades cuando surjan en las personas sin recursos económicos, para cubrir estos servicios.



CAPÍTULO IX

DEL FALLECIMIENTO

Artículo 14. Inventario y entrega de bienes

- a) A la muerte del residente, y previa la formación del inventario de los bienes dejados por el causante, se hará entrega de los mismos a la persona o personas que ostenten la representación legal y acrediten su condición de heredero, dejando constancia de dicha entrega.
- b) En caso de no existir representante legal o de existir discrepancia, entre los familiares y herederos, los bienes quedan en depósito, en tanto no se acredite mediante testamento, o en su caso, por la correspondiente declaración de herederos, haciéndose entrega en este caso a cualquiera de ellos, dejando constancia de dicha entrega.

CAPÍTULO X

DE LA PÉRDIDA DE CONDICIÓN DE RESIDENTE

Artículo 15. Causas

La condición de residente se perderá por algunas de las siguientes causas:

- a) La renuncia voluntaria a la plaza, formalizada por escrito ante la Dirección, o la ausencia de la residencia sin justificación o comunicación a la Dirección.
- b) Por mutuo acuerdo de las partes contratantes, siempre que sea posible.
- c) Por incumplimiento de las estipulaciones suscritas en el contrato.
- d) Por cierre del establecimiento.
- e) Por fallecimiento.

La pérdida de la condición de residente será exclusivamente personal, de manera que la baja no se extenderá al cónyuge.

CAPÍTULO XI

DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Artículo 16. Faltas y Sanciones

Se consideran faltas todos aquellos hechos y omisiones que perturben el buen funcionamiento y la normal convivencia de la residencia. Las faltas, junto con las sanciones, serán elaboradas por cada Centro, en su Reglamento Particular.



CAPÍTULO XII

DEL VOLUNTARIADO

Artículo 17. Promoción del voluntariado

La Entidad Titular de la Residencia promoverá la creación de un voluntariado propio y específico. Así mismo, podrá aceptar la realización de servicios y actividades voluntarias, por parte de cualquier otra entidad o asociación de carácter altruista y humanitario, así como otros previstos en las distintas Leyes del Voluntariado.

Se considera como Voluntariado, en nuestros Centros, al personal colaborador.

“La Congregación, asumiendo la invitación de la Iglesia, acepta la posibilidad de admitir colaboradores /as en sus obras apostólicas” (Cf. Const. art. 186)

Artículo 18. Régimen

El Voluntariado se regirá por las normas que regulan este tipo de prestaciones, y corresponderá a la Dirección la coordinación de estos servicios. En todo caso, el Voluntariado que preste sus servicios en la Residencia gozará del mismo trato y consideración que el resto del personal trabajador.

“Las comunidades que reciban colaboradores/as – cuando existan – deben procurarles un clima adecuado que haga brotar entre todos una amistad y confianza sinceras” (Cf. Dir. art. 145)

“Ha de haber una religiosa encargada del equipo de colaboradores/as e integrada en éste. Debe ser abierta y responsable. En ningún momento se considerará como Superiora, sino como orientadora, llamada a aunar esfuerzos y con la misión de servicio que este puesto requiere” (Cf. Dir. art. 146)

“Es esencial que en el equipo se consiga un clima de fe, confianza y oración, que será el que sostenga la vida del grupo” (Cf. Dir. art. 147)



CONCLUSIÓN

Nuestra actuación como Madres de Desamparados, llevadas por el amor misericordioso, que abarca todo el sentir de nuestro carisma, nos tiene que impulsar a la cercanía, acogida y servicio de nuestros mayores, viendo en ello una forma de evangelización, a tantas personas que llegan a nuestras casas.

“Agradezcan al Señor el haberles concedido la gracia de amar a los ancianos por vocación”

(Cf. Const. art. 153)

Elaborado por el Equipo de Coordinación de Residencias de Mayores, en el Valle de Abdalajís (Málaga), el día 11 de marzo de 2012.

Aprobado por el Gobierno General, en reunión de Consejo con fecha 4 de mayo de 2012.