

REGLAMENTO DE REGIMEN INTERIOR DEL CENTRO DE DÍA DE ORDIZIA

TITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto del reglamento

Es objeto del presente reglamento la regulación de la prestación del servicio municipal de Centro de Día para personas mayores dependientes, en la acepción dada por el artículo 1.2 del Decreto 202/2000, de 17 de octubre, sobre centros de día para personas mayores dependientes:

“Se considerará centro de día para personas mayores dependientes, el establecimiento que ofrece un programa de atención diurna individualizada a 3 ó más personas mayores de 60 años que necesitan la ayuda de otras para la realización de sus actividades de la vida cotidiana, así como a aquéllas que por circunstancias personales y sociales puedan equipararse a las del mencionado colectivo, en un espacio e instalaciones destinados a tal fin, con un personal y unos programas de actuación propios. El Centro de Día está concebido para aquellos mayores que por su situación familiar, social o discapacidad física o psíquica, requieran de una atención más amplia de la prestada en su domicilio, para la cobertura de sus necesidades en las actividades de la vida diaria.”

La prestación de este servicio se realizará en régimen de gestión indirecta mediante concesión, conforme a lo establecido en la legislación sectorial vigente en cada momento.

En el momento de la aprobación del presente Reglamento, la prestación del servicio de centro de día está regulada por la siguiente legislación:

1. LEY 12/2008, DE 5 DE DICIEMBRE, DE SERVICIOS SOCIALES
2. DECRETO FORAL 43/2006, de 10 de octubre, por el que se modifica el Decreto Foral 20/2002, de 30 de abril, por el que se regula el régimen de acceso y adjudicación de plazas para personas mayores dependientes en Gipuzkoa.
3. Decreto 64/2004, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas.
4. ORDEN FORAL 801/2002, de 30 de diciembre, por la que se aprueban los procedimientos y criterios que desarrollan el Decreto Foral 20/2002 de 30 de abril.
5. Decreto Foral 20/2002, de 30 de abril por el que se regula el régimen de acceso y adjudicación de plazas para personas mayores dependientes en Gipuzkoa
6. Decreto 202/2000 de 17 de octubre sobre centros de día para personas mayores dependientes

Artículo 2.- Objetivos del Centro de Día

Conforme al artículo 3 del vigente Decreto 202/2000, de 17 de octubre sobre centros de día para personas mayores dependientes, los objetivos del Centro de Día municipal son los siguientes:



1.- Objetivo general: favorecer la existencia de condiciones adecuadas de vida entre las personas mayores dependientes y sus familiares, procurando el mayor nivel posible de autonomía y de calidad de vida para ambas partes.

2.- Objetivos específicos:

- a. Posibilitar la permanencia de la persona mayor dependiente en su entorno habitual.
- b. Atender a las necesidades de las personas usuarias mediante el desarrollo de los programas adecuados para conseguir el máximo nivel de autonomía posible.
- c. Ofrecer a las familias de las personas usuarias el debido apoyo y asesoramiento para que puedan seguir manteniéndolas en su medio, e informarles de las pautas necesarias para la realización de las labores de cuidado.

Artículo 3.- Ámbito de aplicación.

1. El presente reglamento, será de aplicación en el ámbito espacial y funcional del Centro de Día municipal, sito en la calle Foruen Pasealekua, 1.

2. El presente reglamento será de aplicación a las personas usuarias de los servicios y programas que se prestan en el Centro, al personal profesional de los servicios y programas, así como al voluntariado que opere en el centro.

A los efectos del presente reglamento se entiende por personas usuarias, las destinatarias directas e la prestación o servicio y, siempre que resulte pertinente por la naturaleza del derecho del que se trate, las personas cuidadoras. En el caso de las personas incapacitadas, se garantizará el ejercicio de sus derechos a través de sus representantes legales, en los términos previstos en la normativa vigente.

Artículo 4.- Catálogo de servicios.

El Centro de Día de Ordizia es un centro abierto polivalente que ofrece atención integral a personas mayores que presentan algún tipo de dependencia. Para ello cuenta con las siguientes prestaciones fijadas como obligatorias por el Decreto 202/2000, de 17 de octubre, sobre los centros de día para personas mayores dependientes:

1. Atención personal básica.	2. Readaptación para las actividades de la vida diaria	3. Dinamización socio-cultural
4. Restauración.	5. Atención familiar	

Además, el Centro de Día de Ordizia ofrecerá:

- El transporte para el desplazamiento del domicilio al Centro y viceversa.
- Atención en fines de semana y días festivos.

Artículo 5.- Horario y calendario:

El servicio de Centro de Día municipal se prestará como mínimo durante seis horas diarias los días laborables, entre las ocho y las veinte horas.



El horario concreto se establecerá en función de las necesidades de los usuarios y de la fórmula de transporte que se establezca, el tiempo a emplear en realizar las rutas de transporte y el número de viajes a efectuar.

El centro estará en funcionamiento durante los 365 días del año a excepción del día 26 de julio (fiestas patronales), el 25 de diciembre y el 1 de enero. Así mismo, los días 24 y 31 de diciembre estará abierto hasta después de la comida.

El Ayuntamiento de Ordizia podrá variar el número de días y de horas diarias de servicio si las necesidades detectadas así lo aconsejan.

Artículo 6.- Opciones de servicio:

Además de la atención diaria en horario completo, existirán otras opciones de uso del servicio de Centro de Día:

- No diario: limitado a algunos días de la semana.
- Por horas: se acude durante algunas horas al día, no en horario completo, para realizar una o varias actividades y/o programas. Además, esta fórmula de asistencia por horas podrá ser diaria o con otra periodicidad.

TITULO II

REGIMEN JURÍDICO DE LA RELACION ENTRE EL CENTRO DE DIA DE ORDIZIA Y LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 7.- Régimen de acceso al Centro de Día de Ordizia.

1.- Procedimiento de acceso al Centro de Día:

El procedimiento de acceso al Centro de Día de Ordizia es el establecido en los artículos 6 y siguientes del Decreto Foral 20/2002, de 30 de abril por el que se regula el régimen de acceso y adjudicación de plazas para personas mayores dependientes en Gipuzkoa, o cualquier otra norma que lo sustituya o modifique.

Sin perjuicio de las especificidades descritas en dicha normativa, con carácter general, el procedimiento se iniciará a instancia de los interesados, mediante solicitud presentada en los servicios sociales de base junto a la documentación requerida; y será resuelto por el órgano competente de la Diputación de Gipuzkoa.

2.- Condiciones de acceso al Centro de Día:

Las personas mayores que deseen solicitar el acceso a los equipamientos de atención diurna deberán cumplir los siguientes requisitos:

- a) Haber cumplido 60 años de edad.
- b) Acreditación de haber estado empadronadas y haber tenido la residencia efectiva en cualquier municipio de la Comunidad Autónoma del País Vasco durante 12 meses continuados inmediatamente anteriores a su solicitud de acceso a dicho sistema.



c) Ser considerada apta para la red social en base a los criterios establecidos por el Departamento competente de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

d) Ser considerada «persona mayor dependiente» según la escala de valoración del grado de autonomía/dependencia del Departamento competente de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

Además de los requisitos citados, el usuario deberá presentar un estado de salud que no requiera asistencia continuada en instituciones sanitarias ni adopción de medidas de salud pública. Tampoco deberá padecer trastornos de conducta que puedan perturbar gravemente la convivencia en el establecimiento.

Además de las personas que cumplan los requisitos citados, podrán ser usuarias del Centro, personas mayores o menores de 60 años para las que el servicio de centro de día haya sido considerado como idóneo por los servicios sociales del Ayuntamiento de Ordizia o de la Diputación Foral de Gipuzkoa.

No obstante lo anterior, para el acceso de estas personas a las prestaciones y servicios enmarcados en el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia se estará a lo previsto en el artículo 5.1 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia

Artículo 8: Aportación económica de la persona usuaria:

Las personas usuarias del Centro de Día deberán contribuir a los costes del servicio de acuerdo con los principios de contribución económica y progresividad, en la manera establecida por el Decreto Foral 20/2002, de 30 de abril por el que se regula el régimen de acceso y adjudicación de plazas para personas mayores dependientes en Gipuzkoa

Artículo 9. Contrato del Centro de Día de Ordizia y las personas usuarias.

Será el departamento competente de la Diputación Foral de Gipuzkoa el órgano que autorizará o denegará la solicitud de acceso al Centro de Día.

En caso de que se autorice el ingreso en el Centro de Día, se formalizará el correspondiente contrato de ingreso.

La firma del contrato supone la aceptación del contenido del presente reglamento por ambas partes, de forma voluntaria y consciente.

A partir de la fecha de ingreso se inicia un periodo de adaptación de dos meses, en el que, tanto el centro como la persona usuaria harán una valoración de la idoneidad del recurso.

Artículo 10: ingreso y periodo de adaptación

1. Aprobado el ingreso, la persona usuaria deberá presentarse en el equipamiento asignado en la fecha indicada o en el plazo máximo de 2 días desde la fecha de ingreso acordada.

2. De no producirse el ingreso en dicho plazo por causa imputable a la persona usuaria, éste dispondrá de 3 días más para incorporarse, computándose estos 3 días como de reserva de plaza, y debiendo la persona usuaria abonar la parte correspondiente a la situación de «reserva de plaza». Si pasados 5 días el interesado no se ha incorporado sin causa justificada, se entenderá que éste renuncia a los derechos derivados del expediente tramitado.



3. Cuando concurren circunstancias especiales que impidan el ingreso en la fecha o plazo establecido, las personas interesadas podrán solicitar cambio de fecha o ampliación del plazo de incorporación, fijando nueva fecha o plazo de acuerdo con los Servicios Sociales municipales, previo acuerdo del Departamento competente de la Diputación Foral de Gipuzkoa. No obstante, si las circunstancias así lo aconsejan, se podrá adjudicar dicha plaza a otra persona de la lista de demandantes, quedando la primera persona solicitante a la espera de otra plaza vacante.

4. Con carácter previo al ingreso, o en todo caso el mismo día, el centro informará a la futura persona usuaria de las normas que rigen el funcionamiento del centro, en un lenguaje y de una forma comprensible para la persona. El ingreso en el Centro conllevará para la persona usuaria la aceptación de dichas normas.

5. Durante los dos primeros meses posteriores al ingreso de las personas usuarias se hallarán en periodo de adaptación personal a las características y funcionamiento del centro, así como a los hábitos convivenciales mínimos que garanticen una correcta atención y bienestar para todas las personas usuarias. La dirección del centro o, por delegación de ésta, la persona de referencia de la persona usuaria, comentarán en todo momento con éste los problemas que vayan surgiendo y se buscarán las soluciones necesarias para lograr una buena adaptación.

6. En el supuesto de que, tras haber intentado soluciones conjuntas con la persona usuaria, se aprecie la inadaptación de la persona usuaria al centro, o bien que éste no cubre las necesidades del mismo, los responsables del centro previo informe de los servicios sociales de base, lo notificará al Departamento competente de la Diputación Foral de Gipuzkoa quien evaluará la situación y resolverá.

7. De la resolución adoptada por el Departamento competente de la Diputación Foral de Gipuzkoa será debidamente informada la persona usuaria, sus representantes legales y dispondrán de un plazo de 10 días para formular las alegaciones que estimen oportunas.

8. El Departamento competente de la Diputación Foral de Gipuzkoa, tras estudiar las alegaciones, adoptará la resolución pertinente. En caso de resolver el abandono del centro por la persona usuaria, se pondrá una alternativa.

Artículo 11.- Régimen de reservas de plaza

En caso de ausencias justificadas, bien por hospitalización, enfermedad o vacaciones se procederá a la reserva de la plaza aplicando el 75% de la cuota establecida. La reserva de plaza se registrará por las siguientes normas:

1.- CRITERIO GENERAL

Se aplicará la reserva de plaza a partir del 7º día durante un máximo de tres meses. Así, durante los 6 primeros días de no asistencia al Centro de Día se facturará al/la usuario/a el 100% de su aportación y a partir del séptimo día el 75% de la misma.

La comunicación de esta reserva de plaza debe hacerse cuando surtan los efectos económicos, es decir, el inicio será el 7º día de no asistencia.

La comunicación del fin de la reserva de plaza se realizará cuando realmente se produzca, y no antes ya que se pueden producir cambios en la situación de la reserva.

Las ausencias al centro deberán comunicarse al Responsable técnico municipal del servicio, así como la fecha de incorporación.



2.- RESERVA POR ENFERMEDAD

Si deja de acudir unos días sueltos por encontrarse enfermo y siempre que no se de la circunstancia para aplicar la reserva de plaza, se le facturará el 100%.

3.- RESERVA POR HOSPITALIZACION

Si la hospitalización está programada, la reserva de plaza se aplicará desde el primer día, siempre que la familia lo comunique al centro con una semana de antelación.

Si la hospitalización ha sido de urgencia, se adoptará el criterio general (100% durante los 6 primeros días y 75% a partir del 7º)

4.- RESERVA POR VACACIONES

La reserva de plaza por motivo vacaciones programadas, se aplicará desde el primer día, siempre que la familia lo comunique al centro como mínimo con una semana de antelación.

5.- RESERVA POR ESTANCIA TEMPORAL

La reserva de plaza por motivo de una estancia temporal, se aplicará desde el primer día, siempre que la familia lo comunique al centro como mínimo con una semana de antelación.

En estancias temporales concedidas de urgencia se adoptará el criterio general (100% durante los 6 primeros días y 75% a partir del 7º)

La duración máxima de esta reserva será de 3 meses.

6.- RESERVA EN CENTRO DE DÍA CON MODALIDAD CONTINUA

En aquellos casos de usuarios que acuden en modalidad continua al mismo centro de día, se aplicará la reserva de plaza en fines de semana y festivos con los mismos criterios que para los supuestos mencionados

En aquellos casos que acuden en modalidad continua con cambio de centro de día, el centro al que acude los fines de semana y festivos sólo aplicará la reserva de plaza cuando el usuario deje de acudir como mínimo 4 fines de semana seguidos y avise con una semana de antelación.

En el resto de los supuestos no se aplicará reserva de plaza y se cobrará al usuario el 100%.

7.- CONCURRENCIA CENTRO DE DIA – ESTANCIA TEMPORAL

Un usuario de centro de día al que se le ha concedido una estancia temporal podrá seguir haciendo uso del centro siempre y cuando la familia asuma el transporte del centro de día al centro en el que disfruta de la estancia temporal.

En este caso, al seguir haciendo uso de los servicios del centro de día no se aplicará la reserva de plaza, debiendo abonar el interesado el 100 % de la aportación de usuario y el 100% de la cuota establecida para la estancia temporal.

Esta situación excepcional de concurrencia de los 2 recursos no podrá mantenerse más de 1 mes.



Artículo 12.- Causas de baja

Las causas de baja del servicio de centro de día serán las siguientes:

- Baja voluntaria.
- Imposibilidad de convivencia con el resto de los usuarios de Centro.
- Variación de su nivel de incapacidad. Necesidad de una atención más especializada, siempre que el centro no pueda dispensarla.
- Traslado a otro servicio.
- No efectuar la aportación económica que le corresponda. En este caso, la extinción del servicio no significa que se le exima del pago de las deudas hasta ese momento contraídas con el Ayuntamiento.
- Fallecimiento.
- Inasistencia injustificada por un periodo superior a 30 días anuales.
- No comunicar las variaciones producidas en la situación del beneficiario.
- No aceptar y/o cumplir la normativa de régimen interno establecida en el centro.

Artículo 13.- Comunicación de baja de plaza en el Centro de Día

Se comunicará la baja en el centro de día con la fecha de último día de asistencia (ese día también se abona)

Si se traslada de recurso en el mismo día:

- la fecha de alta la determinará el Centro de recepción en caso de que el usuario utilice el servicio de comedor en ese día
- la fecha de baja para el centro de origen será el último día de asistencia en el que utilice el servicio de comedor al mediodía.

Esta fecha puede ser coincidente con el fin de reserva de plaza.

Artículo 14.- Normas de funcionamiento del Centro de Día

Debido al peligro de contraer enfermedades, es importante observar unas normas sanitarias y de obligado cumplimiento:

1.- No se aceptará la entrada de aquel/aquella usuario/a que presente:

- Suciedad y manifieste falta de higiene.
- Fiebre.
- Fatiga.
- Diarreas con mucosidad y/o sangre.
- Vómitos.
- Otros que puedan conllevar un riesgo para los/las usuarios/as.
- Alteraciones de conducta que conllevan un riesgo para el personal y resto de usuarios.

En caso de fiebre o empeoramiento general se avisará a la familia o persona responsable, quienes deberán acudir rápidamente al Centro de Día para acompañar al/a la usuario/a al servicio médico que corresponda (centro de salud, hospital, etc.).

2. Con el fin de velar por la salud del usuario si éste precisa de algún elemento de sujeción se le colocará el mismo.



3. En caso de que el usuario tenga que ir al médico, la familia deberá ocuparse de ello. En caso de urgencia el centro se encargará de hacerlo.
4. Cuando por prescripción facultativa se precise ingreso en centro hospitalario, será la familia quien se haga cargo del mismo.
5. Si el centro observara cualquier problema en la salud física y mental de sus usuarios avisará a la familia.
6. El usuario, si precisa de medicación que deba tomar en el centro, deberá llevarla al mismo.
7. El usuario, en caso de que requiera del uso de paquetes de higiene, deberá llevarlos al centro para su uso.
8. Si hay algún cambio en el estado de salud del usuario, deberá comunicarse al centro y aportarse los informes oportunos.
9. En caso de hospitalización, al regreso al domicilio, antes de acudir al centro, deberán aportar el informe médico de alta al responsable técnico municipal del servicio el cual valorará el momento de ingreso.
10. Hasta que sea recogido, y una vez entregado en el lugar acordado de entrega, por las personas encargadas del transporte, será la familia quien se responsabilice de la seguridad del usuario.
11. Con el fin de velar por la seguridad de los asistentes al centro, en el supuesto que el usuario tenga alteraciones importantes de conducta, no podrá permanecer en el mismo.
12. Están terminantemente prohibidas las propinas y regalos a los empleados del centro, tanto por parte de los/las usuarios/as como de sus familiares.
13. Los familiares de la persona atendida son los responsables de dicha persona, no haciéndose responsable el Ayuntamiento de otras atenciones que las que presta en el Centro de día y en las horas señaladas en el presente reglamento.
14. Para plantear una queja o reclamación, se ha de acudir al/a la responsable del Centro.
15. En última instancia, si no se está satisfecho con la respuesta o solución recibida, dirigirse al Ayuntamiento por escrito.
16. Las visitas de amigos y familiares se realizarán libremente, exceptuando el horario de comida y siesta.
17. El centro comunicará semanalmente a través de una ficha de registro la hoja de información, en el que se recogerán los siguientes puntos: Actividades, alimentación, actitud, comportamiento, relaciones, medicación, comentarios.
18. El centro comunicará con una semana de antelación el menú del centro, a través de una hoja que se facilitará al usuario.
19. Los usuarios del Centro se ajustarán a los menús establecidos. El régimen de comidas será el mismo para todos, salvo prescripción médica.
20. El usuario deberá llevar al centro al menos un juego de ropa de repuesto, (ropa interior, pantalón/falda y jersey), debidamente marcada y en el momento que sea utilizado deberá reponerse



seguidamente, así como elementos de aseo, cepillo de dientes, peine. El centro no se responsabiliza de la ropa sin marcar.

21. Se cuidarán como propios los muebles, enseres y demás cosas que le sean facilitados por el centro.

Artículo 15.- Derechos y obligaciones de las personas usuarias

1.- Derechos de las personas usuarias:

Las personas usuarias de los centros de día para personas mayores dependientes tendrán, según el DECRETO 202/2000, de 17 de octubre, los derechos siguientes:

1. A acceder a los mismos y recibir asistencia sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
2. A ser informadas y consultadas sobre cualquier asunto que pueda afectarles o interesarles en su calidad de usuarias.
3. A recibir la necesaria atención, con corrección, respeto y comprensión, de forma individual y personalizada.
4. Al tratamiento confidencial de los datos personales que afecten a su intimidad.
5. Al respeto a su intimidad, garantizando el tratamiento adecuado a los problemas de incontinencia, preservando la intimidad de las personas usuarias durante el baño y respetando su libertad para mantener relaciones interpersonales, entre otros aspectos.
6. A elevar a la dirección del centro propuestas o reclamaciones concernientes al funcionamiento o a la mejora de los servicios y a recibir respuesta sobre las mismas.
7. A cesar en la utilización de los servicios o en la permanencia en el centro por voluntad propia.
8. A ser debidamente informadas, en lenguaje fácilmente inteligible, del contenido de estos derechos y de las vías existentes para hacer efectivo su ejercicio.
9. Derecho a ser atendidas, en función de su propia preferencia, en cualquiera de los dos idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Asimismo, tendrán los derechos que se les reconocen en el artículo 9 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales y la sección I del capítulo II del Decreto 64/2004, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas.

2.- Obligaciones de las personas usuarias:

Las personas usuarias de los centros de día para personas mayores dependientes tendrán, según el DECRETO 202/2000, de 17 de octubre, las obligaciones siguientes:

1. Conocer y cumplir el presente Reglamento de Régimen Interior, así como seguir las directrices e instrucciones de la dirección.
2. Ejercitar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración, orientada a la consecución de una convivencia óptima.

Asimismo, tendrán las obligaciones que se les imponen en el artículo 10 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales y la sección II del capítulo II del Decreto 64/2004, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de las personas usuarias y profesionales de los servicios sociales en la Comunidad Autónoma del País Vasco y el régimen de sugerencias y quejas.



Artículo 16. Protección de datos.

Para la prestación del servicio de Centro de Día es indispensable la recogida de datos de carácter personal de los usuarios, sus familiares y representantes legales, profesionales y voluntarios.

Por lo tanto, para la efectiva prestación del servicio, los titulares de los datos personales autorizarán expresamente al Ayuntamiento para el tratamiento de aquellos datos personales que sean necesarios para las finalidades expresadas, así como para la comunicación de los mismos a terceros (como a la empresa concesionaria del servicio o a voluntarios del Centro) para el cumplimiento de las finalidades relacionadas con el servicio.

Asimismo, darán su consentimiento para obtener la imagen fotográfica del usuario, en todas las actividades que realice el centro, respetando siempre su buena imagen e intimidad.

Dicha recogida y tratamiento de datos de carácter personal se realizará de acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de datos y de acuerdo con la misma, los titulares de los datos tienen la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación de los mismos.

El responsable de los ficheros de datos de carácter personal que se creen para la prestación del servicio de Centro de Día municipal será el Ayuntamiento de Ordizia.

Artículo 17.- Cauces de participación y órganos de representación

1.- La participación:

En cumplimiento del mandato de la Ley de Servicios Sociales de establecer cauces de participación de los usuarios y profesionales de los servicios sociales en la planificación, funcionamiento y evaluación de los servicios sociales, el Centro de Día de Ordizia dispone los siguientes cauces:

- La entrevista con los diferentes profesionales.
- La utilización de las hojas de reclamación oficiales.
- La exposición de la opinión, queja o sugerencia ante los responsables del Centro, mediante el procedimiento establecido en el presente Reglamento.

2.- Asamblea de usuarios:

A petición de los propios usuarios, se podrá crear un órgano de representación de los usuarios para la información sobre el funcionamiento y organización del centro, transmisión de las sugerencias y quejas, y someter a votación aquellos temas en los que se considere conveniente contar con el visto bueno de la mayoría de las personas usuarias.

Asimismo, el propio Centro o el Ayuntamiento podrán convocar reuniones con el objeto expuesto.

Artículo 18.- Quejas y sugerencias

1. Podrán ser objeto de sugerencia o queja todos aquellos aspectos de la organización, del funcionamiento o de las prácticas profesionales del Centro de Día que incidan en la calidad de los servicios o que directa o indirectamente mejoren el ejercicio de sus derechos por las personas en el primer caso, o que los perjudiquen en el segundo.



2. No podrán constituir objeto de queja o reclamación:

- a) Las que exceden de la competencia del centro.
- b) Los incidentes o acciones ocurridos más de doce meses antes de la presentación de la queja, salvo que sus efectos perduren.
- c) Las actuaciones que hayan sido objeto de resolución judicial o administrativa o estén pendientes de que recaiga una resolución de esta naturaleza.

Artículo 19. Efectos de las quejas.

1. Las quejas formuladas con arreglo a lo dispuesto en este Reglamento no tendrán, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.

2. Estas quejas no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar las personas que figuren en él como interesadas.

Artículo 20. Presentación de las quejas.

1. Para la presentación de quejas y sugerencias las personas usuarias tendrán a su disposición:

- Los buzones de sugerencias y quejas existentes en el centro.
- Los responsables de la concesión del servicio de Centro de Día.

2. El centro pondrá a disposición de las personas usuarias formularios diseñados para consignar en ellos las sugerencias o quejas que estimen oportunas.

Artículo 21. Atención a la persona usuaria.

1. Los responsables de la concesión del servicio de Centro de Día deberán :

- Facilitar la información necesaria.
- Atender a quienes deseen presentar sugerencias o quejas.
- Informarles del procedimiento o en su caso, sobre la convivencia de optar por la vía administrativa o jurisdiccional.
- Registrar su solicitud y tramitar su solicitud.

2. En el ejercicio de sus funciones esta persona depende directamente de la dirección del centro, a la que deberá dar cuenta de las quejas y sugerencias existentes, así como de su tramitación.

Artículo 22. Procedimiento de quejas y sugerencias.

1. El procedimiento se iniciará siempre a instancia de la persona usuaria del centro o por su representante legal.

2. En su fase inicial, las quejas podrán tramitarse con arreglo a un procedimiento en cuyo marco se procede a una negociación amigable, de carácter informal, en la que tanto la persona usuaria como la otra parte tendrán la posibilidad de explicar su postura, tratando de aportar al problema una solución



adecuada en un plazo breve, de duración no superior a diez días. El inicio del procedimiento podrá ser verbal o escrito a través del buzón de quejas o sugerencias.

3. Si por la vía de la negociación informal no se alcanza ninguna solución satisfactoria, la persona reclamante podrá iniciar un procedimiento formal, mediante formulario normalizado, que presentara ante los responsables de la concesión del servicio de Centro de Día

4. La trabajadora social responsable de la atención a la persona usuaria deberá firmar, sellar y registrar la reclamación y entregar un duplicado a la persona reclamante, informando a la dirección del centro para que en un plazo no superior a 20 días, resuelva.

5. Si la solución ofrecida no se estima satisfactoria por parte de la persona reclamante, dispondrá de un plazo de tres meses a contar de la resolución anterior para que la trabajadora social responsable de la atención a la persona usuaria le traslade al Departamento competente de la Diputación Foral de Gipuzkoa, que deberá resolver en un plazo no superior a 30 días.

6. Las quejas contra actuaciones o conductas del personal se resolverán atendiendo a las normas disciplinarias específicas aplicables, sin perjuicio de las responsabilidades que por los hechos pudieran corresponder.

Artículo 23.- Derechos y obligaciones de los profesionales y voluntarios del Centro.

Los profesionales y voluntarios del centro tendrán los derechos y obligaciones establecidas en los artículos 11 y 12 de la Ley de Servicios Sociales y el capítulo III del Decreto 64/2004, de 6 de abril.

TÍTULO III

COMISIÓN DE SEGUIMIENTO

Artículo 24.-

Se establecerá una Comisión de Seguimiento formado por representantes de las instituciones competentes para realizar el seguimiento del cumplimiento de este Reglamento y solventar aquellos aspectos que no estén recogidos en la presente normativa.

TITULO IV

REGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 25. Régimen de infracciones y sanciones.

En cuanto al régimen de infracciones y sanciones, procederá lo previsto en la LEY 12/2008, DE 5 DE DICIEMBRE, DE SERVICIOS SOCIALES, a cuyo TÍTULO VII, INSPECCIÓN Y RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES, en su CAPÍTULO II, RÉGIMEN DE INFRACCIONES Y SANCIONES se remite.



El procedimiento que se seguirá respecto de la apreciación de infracciones y de aplicación de sanciones será el establecido por la Ley 2/1998, de 20 de febrero, de la potestad sancionadora de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

La concurrencia de infracciones y el seguimiento del consiguiente procedimiento sancionador son independientes a la apreciación y procedencia de la extinción contractual, derivada de su incumplimiento.



