

Consejería de Acción Social, Igualdad, Diversidad, Vivienda y Salud**Área de Acción Social, Igualdad, Diversidad y Juventud****Servicio de Acción Social****ANUNCIO**

4264

2015654

RELATIVO A LA APROBACIÓN DEFINITIVA DEL REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN, RÉGIMEN JURÍDICO Y GESTIÓN DE PLAZAS DEL CENTRO SOCIOSANITARIO INSULAR PARA PERSONAS DEPENDIENTES CON ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS DEL CABILDO INSULAR DE LA PALMA.

Se entiende aprobado definitivamente el Reglamento de Organización, Régimen Jurídico y Gestión de Plazas del Centro Sociosanitario Insular para Personas Dependientes con Alzheimer y otras Demencias, una vez transcurrido el plazo de exposición pública del acuerdo de aprobación inicial adoptado por el Pleno del Excmo. Cabildo Insular de La Palma en Sesión Ordinaria celebrada el día 9 de julio de 2026, sin que se hayan presentado reclamaciones ni sugerencias, conforme a lo dispuesto por artículo 49.b) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, según anuncio inserto en el Boletín Oficial de la Provincia de Santa Cruz de Tenerife nº 85, de 17 de julio de 2026, y transcurridos quince (15) días desde la recepción de envío del texto aprobado a la Consejería de Presidencia, Administraciones Públicas, Justicia y Seguridad del Gobierno de Canarias y a la Delegación del Gobierno en Canarias, a fin de cumplir con lo dispuesto en el artículo 65.2 de la Ley 7/1985, en relación con el artículo 56 del mismo texto normativo.

Por todo ello, a los efectos de su entrada en vigor y en cumplimiento de lo preceptuado en el artículo 70.2 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local y el artículo 103 de la Ley 3/2026, de 16 de junio, de Cabildos Insulares, se procede a la publicación del Reglamento de Organización, Régimen Jurídico y Gestión de Plazas del Centro Sociosanitario Insular para Personas Dependientes con Alzheimer y otras Demencias, cuyo texto íntegro es del siguiente tenor literal:

“REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN, RÉGIMEN JURÍDICO Y GESTIÓN DE PLAZAS DEL CENTRO SOCIO SANITARIO INSULAR PARA PERSONAS DEPENDIENTES CON ALZHEIMER Y OTRAS DEMENCIAS”

PREÁMBULO

- *CAPÍTULO I — Disposiciones Generales*
 - *Artículo 1. Objeto y finalidad*
 - *Artículo 2. Naturaleza y titularidad*
 - *Artículo 3. Capacidad alojativa y régimen de gestión*
 - *Artículo 4. Definiciones y conceptos clave*
 - *Artículo 5. Principios rectores y objetivos específicos*
 - *Artículo 6. Marco normativo y régimen jurídico*
 - *Artículo 7. Ámbito de aplicación*
 - *Artículo 8. Publicidad y entrega*
- *CAPÍTULO II — Admisión, Ingreso y Extinción del Derecho a la Plaza*
 - *Artículo 9. Personas destinatarias y acceso a la plaza pública*
 - *Artículo 10. Documentación requerida*
 - *Artículo 11. Documentos de ingreso gestionados por la entidad proveedora del servicio.*
 - *Artículo 12. Plan de Atención Individualizada (PAI)*
 - *Artículo 13. Período de adaptación*
 - *Artículo 14. Ausencias temporales y reserva de plaza*
 - *Artículo 15. Causas de extinción*
 - *Artículo 16. Procedimiento de extinción del derecho a la plaza pública*
- *CAPÍTULO III — Derechos de las Personas Usuarías*
 - *Artículo 17. Catálogo de derechos de las personas usuarias*
- *CAPÍTULO IV — Compromisos de Convivencia*
 - *Artículo 18. Naturaleza de los Compromisos de Convivencia*
 - *Artículo 19. Respeto a las Personas*
 - *Artículo 20. Colaboración con la atención*
 - *Artículo 21. Cuidado del entorno*
 - *Artículo 22. Comunicación de situaciones relevantes*
- *CAPÍTULO V — Normas de Funcionamiento del Centro*
 - *Artículo 23. Horarios Generales*
 - *Artículo 24. Uso de las instalaciones*
 - *Artículo 25. Habitaciones*
 - *Artículo 26. Ropa y enseres personales*
 - *Artículo 27. Visitas*
 - *Artículo 28. Información*
 - *Artículo 29. Salidas*
 - *Artículo 30. Alimentación*
 - *Artículo 31. Medidas de asistencia sanitaria*
 - *Artículo 32. Tabaco y alcohol*
 - *Artículo 33. Dispositivos Tecnológicos*

- *CAPÍTULO VI — Régimen Económico*
 - *Artículo 34. Aportación económica de las personas usuarias*
 - *Artículo 35. Procedimiento de la aportación económica*
 - *Artículo 36. Compromiso de comunicación de cambios económicos*
 - *Artículo 37. Servicios complementarios*
- *CAPÍTULO VII — Servicios del Centro*
 - *Artículo 38. Servicios básicos incluidos en la plaza pública del Servicio de Atención Residencial*
 - *Artículo 39. Servicios básicos incluidos en la plaza pública del Centro de Día Especializado*
 - *Artículo 40. Atención al final de la vida*
 - *Artículo 41. Prevención de riesgos y seguridad*
 - *Artículo 42. Protocolo de medidas de apoyo conductual y contención*
 - *Artículo 43. Coordinación con el sistema público*
- *CAPÍTULO VIII — Participación y Representación*
 - *Artículo 44. Sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones*
 - *Artículo 45. Encuestas de satisfacción*
 - *Artículo 46. Participación individual en el Plan de Atención Individualizada*
- *CAPÍTULO IX — Régimen Sancionador*
 - *Artículo 47. Marco legal aplicable*
 - *Artículo 48. Especialidad fundamental: valoración previa de la imputabilidad*
 - *Artículo 49. Garantías del procedimiento sancionador*
 - *Artículo 50. Sistema de Actuación Progresiva, como alternativa preferente*
 - *Artículo 51. Infracciones de los familiares y representantes*
- *CAPÍTULO X — Actuación ante Situaciones de Incumplimiento*
 - *Artículo 52. Principios de actuación*
 - *Artículo 53. Nivel I- Intervención del equipo y mediación*
 - *Artículo 54. Nivel II- Comunicación formal y plan de mejora de convivencia*
 - *Artículo 55. Nivel III- Comunicación al Cabildo Insular de La Palma para valoración*
 - *Artículo 56. Actuación en situaciones de urgencia*
- *CAPÍTULO XI — Protección de Datos y Confidencialidad*
 - *Artículo 57. Responsables del tratamiento*
 - *Artículo 58. Finalidades y derechos*
 - *Artículo 59. Deber de confidencialidad del personal*
- *DISPOSICIÓN ADICIONAL*
 - *Única.*
- *DISPOSICIONES FINALES*
 - *Primera. Entrada en vigor.*
 - *Segunda. Revisiones y modificaciones*
- *ANEXOS*

PREÁMBULO

*El presente Reglamento tiene por objeto establecer las normas de organización, régimen jurídico y gestión de las plazas públicas del “**Centro Sociosanitario Insular para personas dependientes con Alzheimer y otras demencias**”, establecimiento de titularidad del Cabildo Insular de La Palma, destinado a la atención integral de personas mayores con diagnóstico de Alzheimer u otra demencia en situación de dependencia reconocida, con objeto de prestar los servicios de atención residencial y centro de día especializado a las personas usuarias.*

Cumplimiento de los principios de buena regulación.

La aprobación de este Reglamento responde igualmente al cumplimiento de los principios de buena regulación recogidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Desde la perspectiva del principio de necesidad, la norma encuentra su justificación en la conveniencia de disponer de una regulación específica que ordene el funcionamiento interno del centro sociosanitario, defina los derechos y deberes de las personas usuarias, fije las normas de convivencia y garantice la adecuada prestación del servicio público.

El principio de eficacia se satisface en la medida en que el Reglamento constituye el instrumento idóneo para alcanzar los fines perseguidos, al proporcionar un marco normativo claro que mejora la organización del servicio, refuerza la coordinación de las actuaciones y eleva la calidad de la atención prestada.

Por su parte, el principio de proporcionalidad se ve reflejado en una regulación que incorpora exclusivamente las medidas necesarias para asegurar el correcto funcionamiento del servicio residencial y centro de día especializado, sin imponer obligaciones ni limitaciones que no resulten imprescindibles, procurando así un equilibrio entre la protección de los derechos individuales de las personas usuarias y las exigencias organizativas del servicio.

En cuanto al principio de seguridad jurídica, el Reglamento se integra de forma coherente en el ordenamiento jurídico vigente, ofreciendo un marco previsible y claro para todas las personas implicadas en la prestación y recepción del servicio sociosanitario.

Atendiendo al principio de transparencia, su proceso de elaboración ha respetado los mecanismos de participación legalmente previstos, habiendo realizado la correspondiente consulta pública previa a la elaboración del texto normativo mediante su publicación en el tablón de anuncios del Cabildo Insular de La Palma, promoviendo así la formulación de aportaciones y sugerencias por parte de las personas interesadas.

Finalmente, desde el principio de eficiencia, el Reglamento persigue racionalizar la gestión del servicio, evitar cargas administrativas innecesarias y promover un uso adecuado de los recursos públicos disponibles, contribuyendo de este modo a una prestación más ordenada y eficaz de los servicios que se prestan en el centro.

Asimismo, se ha incorporado al expediente administrativo el correspondiente informe de impacto de género, al objeto de valorar la incidencia que las previsiones contenidas en este Reglamento pudieran tener sobre la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, de conformidad con la normativa aplicable en materia de igualdad y con el principio de transversalidad de género en la actuación de las administraciones públicas.

Por todo lo expuesto, el presente Reglamento se configura como el instrumento normativo llamado a garantizar la adecuada organización del centro sociosanitario, la calidad de la atención dispensada y la protección de los derechos de las personas usuarias, en el marco de las competencias propias del Cabildo Insular de La Palma.

Naturaleza jurídica y modelo de gestión.

El Excmo. Cabildo Insular de La Palma ostenta la condición de Administración titular, concede el derecho de acceso a las plazas a través del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) y ejerce la supervisión y control del servicio. La gestión se encomienda de forma indirecta a una entidad del tercer sector mediante concierto social, en el marco del convenio de cooperación suscrito entre el Gobierno de Canarias y el Cabildo Insular de La Palma para la prestación de servicios a personas en situación de dependencia.

Esta naturaleza jurídica determina aspectos fundamentales del presente Reglamento. El derecho a la plaza es un derecho subjetivo reconocido por la Administración pública mediante resolución administrativa declarativa de derechos, y cualquier decisión que afecte a su continuidad corresponde en exclusiva al Cabildo Insular de La Palma, siguiendo el procedimiento legalmente establecido con todas sus garantías: audiencia previa, resolución motivada y posibilidad de recurso.

La entidad proveedora del servicio ejerce funciones organizativas y de gestión integral de la prestación del servicio, sin asumir potestades públicas propias de la Administración titular.

Principios metodológicos.

El Reglamento adopta los principios de la Atención Centrada en la Persona (ACP) como enfoque metodológico nuclear. Este enfoque reconoce a cada persona usuaria como sujeto activo con historia de vida propia, preferencias, valores y proyecto vital, y orienta toda la actividad del centro hacia el respeto y la promoción de su bienestar, su autonomía y su dignidad, incluso en las fases más avanzadas del deterioro cognitivo.

Asimismo, el Reglamento incorpora la perspectiva de género como principio transversal, reconociendo que las mujeres constituyen estadísticamente la mayoría de las personas con Alzheimer, que esta realidad genera necesidades específicas que deben ser atendidas de forma diferenciada, y que la igualdad efectiva entre mujeres y hombres exige ir más allá de la mera igualdad formal para adoptar medidas que respondan a las distintas situaciones vitales de unas y otros.

Régimen sancionador aplicable.

La especificidad del perfil de las personas atendidas —con deterioro cognitivo progresivo y necesidades de apoyo continuo en las actividades de la vida diaria— determina el enfoque de todo el Reglamento. La demencia no es una condición que pueda ignorarse en la redacción de las normas que van a regir la vida cotidiana de quienes la padecen: exige un marco normativo que reconozca la vulnerabilidad específica de estas personas, que proteja su autonomía y su dignidad incluso cuando su capacidad de expresión se ve limitada, y que oriente la respuesta del centro hacia la comprensión clínica y el apoyo, no hacia la sanción.

Las conductas que pudieran resultar subsumibles en los tipos infractores del régimen sancionador previsto para las personas usuarias en la Ley 16/2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias, son frecuentemente manifestaciones de la propia enfermedad y no actos de voluntad susceptibles de reproche. En este sentido, el principio de culpabilidad que informa el derecho sancionador, conforme a la doctrina del Tribunal Constitucional, exige que la conducta sea imputable a la voluntad del sujeto para poder ser sancionada.

En consecuencia, con carácter previo a la incoación de cualquier expediente sancionador, la dirección del centro solicitará un informe del equipo técnico multidisciplinar sobre si la conducta objeto de valoración es o no manifestación de la enfermedad de la persona usuaria, reservando el expediente sancionador para el supuesto de reiteración de la conducta tras haberse agotado las medidas de apoyo y sin que hayan producido resultado.

Marco normativo.

Su elaboración responde a las exigencias de la normativa vigente, en particular:

- *Ley 16/2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias, en adelante LSSC.*
- *Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, en especial su artículo 33 en materia de participación económica de los beneficiarios, en adelante LAPD.*

- *Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, en adelante SAAD.*
- *Decreto 67/2012, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento regulador de los centros y servicios que actúen en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a la dependencia en Canarias, modificado por Decreto 154/2015, de 18 de junio.*
- *Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.*
- *Ley 8/2021, de 2 de junio, de reforma de la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica.*
- *Decreto 13/2006, 8 febrero, por el que se regulan las manifestaciones anticipadas de voluntad en el ámbito sanitario y la creación de su correspondiente Registro.*
- *Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, y Ley 1/2010, de 26 de febrero, canaria de igualdad entre mujeres y hombres.*
- *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y Reglamento (UE) 2016/679.*

CAPÍTULO I — DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto y finalidad

El presente Reglamento tiene por objeto establecer las normas de organización, funcionamiento y régimen jurídico del Centro Sociosanitario Insular para personas dependientes con Alzheimer y otras demencias, así como regular las condiciones de acceso, derechos, obligaciones, catálogo de servicios y extinción del derecho a las plazas adscritas al mismo.

El Reglamento tiene como finalidad garantizar la adecuada prestación del servicio de atención residencial y centro de día especializado, asegurando una atención integral, continuada y de calidad a las personas usuarias, de acuerdo con los principios de respeto a la dignidad, autonomía personal, igualdad, participación, seguridad, convivencia y protección de sus derechos.

Artículo 2. Naturaleza y titularidad

El centro es un establecimiento de servicios sociales de carácter residencial y estancia diurna, destinado a la atención integral de personas mayores que se encuentran en situación de dependencia reconocida y diagnóstico de Alzheimer u otro tipo de demencia que, por su estado funcional, requieren apoyos específicos para el desarrollo de las actividades de la vida diaria.

El centro es de titularidad pública del Cabildo Insular de La Palma, quien ostenta la condición de Administración titular, concede el derecho de acceso a las plazas y ejerce la supervisión y control del servicio.

Artículo 3. Capacidad alojativa y régimen de gestión

El “Centro Sociosanitario Insular para personas dependientes con Alzheimer y otras demencias” está autorizado para ofrecer 24 plazas de atención residencial y 30 plazas de estancia diurna. Las plazas son de titularidad pública y se rigen íntegramente por la normativa del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, así como por la normativa propia del Cabildo Insular de La Palma.

La gestión indirecta del centro se encomienda a una entidad del tercer sector a través de la suscripción de un concierto social. La entidad adjudicataria del concierto actúa en el ejercicio de funciones organizativas y de prestación integral del servicio, sin que ello implique la asunción de potestades públicas propias de la Administración titular.

El centro se encuentra ubicado en Lomo Centro, s/n, en el municipio de Santa Cruz de La Palma.

Artículo 4. Definiciones y conceptos clave.

Se incorporan al texto de este Reglamento los siguientes conceptos que se definen a continuación para su mayor comprensión:

PIA: Programa Individual de Atención. Es el documento en el cual se determina la modalidad de intervención más adecuada a las necesidades de la persona de entre los servicios y prestaciones económicas previstas para su grado de dependencia.

PAI: Plan de atención individual. Documento que deberá contemplar como mínimo una valoración inicial interdisciplinar, el plan de intervención y el seguimiento y evaluación del usuario.

Medidas de apoyo: Las medidas de apoyo para el ejercicio de la capacidad jurídica de las personas que lo precisen pueden ser de naturaleza voluntaria o judicial, como la guarda de hecho, la curatela y el defensor judicial. En ellas se designa quién debe prestar apoyo a la persona con discapacidad y con qué alcance.

Guardador de hecho: La guarda de hecho es una medida informal de apoyo que puede existir cuando no haya medidas voluntarias o judiciales que se estén aplicando eficazmente.

Curador con funciones de representación: La autoridad judicial constituirá la curatela mediante resolución motivada cuando no exista otra medida de apoyo suficiente para la persona con discapacidad.

Persona o familiar de referencia: En el caso de que la persona no pueda comprender, ni dar su consentimiento, éste se prestará por parte de personas de referencia de la familia o quien ostente su representación legal, teniendo en cuenta la voluntad y preferencias de la propia persona.

Red de apoyo: Conjunto de relaciones, vínculos, grupos e instituciones que brindan soporte y acompañamiento a la persona.

Profesional de referencia: profesional responsable del apoyo personalizado de un grupo de personas usuarias.

Entidad concertada. Profesional autónomo o entidad de iniciativa social proveedora de los servicios incluidos en el concierto social.

Artículo 5. Principios rectores y objetivos específicos

La actividad del centro se desarrollará de acuerdo con los siguientes principios:

- *Dignidad e igualdad:* trato respetuoso e igualitario, sin discriminación por razón de sexo, orientación sexual, identidad de género, origen, etnia, religión, discapacidad o cualquier otra condición.
- *Autonomía personal:* respeto de la capacidad de decisión de la persona usuaria en todos los ámbitos de su vida cotidiana.
- *Atención centrada en la persona:* diseño individualizado del Plan de Atención Integral, orientado al proyecto vital de cada persona.
- *Participación activa:* implicación de las personas usuarias y sus familias en las decisiones que les afectan.
- *Confidencialidad:* protección de los datos personales y de la intimidad.
- *Buena fe y confianza legítima:* en las relaciones entre la Administración, la empresa proveedora del servicio, las personas usuarias y sus familias.
- *Mejora continua:* evaluación permanente de la calidad de los servicios prestados.
- *Perspectiva de género e igualdad efectiva:* el centro incorpora la perspectiva de género como principio transversal en la planificación, prestación y evaluación de todos sus servicios, reconociendo que las mujeres constituyen la mayoría de las personas usuarias de los centros de atención a personas con Alzheimer y otras demencias, y que esta realidad genera necesidades específicas que deben ser atendidas de forma diferenciada.

- *Garantizar en todo momento la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres. Los objetivos específicos del servicio se enumeran a continuación:*

Dirigidos a las personas usuarias

- *Potenciar la autonomía, el estado emocional y la sociabilidad.*
- *Crear un espacio confortable facilitador de las relaciones interpersonales como prevención a las patologías derivadas del aislamiento y la soledad.*
- *Potenciar las capacidades físicas y psicosociales de la persona usuaria, para mantener su autonomía el mayor tiempo posible.*
- *Ofrecer medidas preventivas y rehabilitadoras que mantengan o mejoren la salud, previniendo el incremento de la dependencia.*
- *Favorecer el desarrollo de las capacidades cognitivas, funcionales y socio-afectivas.*
- *Facilitar la permanencia en el entorno habitual de la persona usuaria.*
- *Mejorar las condiciones de atención en situaciones precarias.*
- *Limitar la institucionalización a los casos estrictamente necesarios.*
- *Fomentar la ayuda mutua y la participación.*
- *Favorecer la integración de grupos de personas que por su situación de dependencia, presentan dificultades para disfrutar de actividades comunitarias.*

Dirigidos a los familiares

- *Ofrecer respiro familiar, aliviando la sobrecarga del cuidador principal.*
- *Apoyar a las familias en los casos en que éstas por sí mismas no puedan atender totalmente las necesidades de la vida diaria de la persona usuaria.*
- *Servir de apoyo en la sobrecarga que conlleva la atención a una persona dependiente, facilitando información, formación y apoyo emocional.*

Artículo 6. Marco normativo y régimen jurídico

El funcionamiento del centro se rige por la normativa estatal y canaria de servicios sociales y dependencia, por el contrato de concierto social suscrito entre el Cabildo Insular de La Palma y la entidad proveedora del servicio, por el presente Reglamento y por las instrucciones que dicte la Administración titular.

En caso de conflicto entre el presente Reglamento y la normativa legal o el contrato de concierto social, prevalecerá la normativa de rango superior.

Artículo 7. *Ámbito de aplicación*

Las disposiciones del presente Reglamento son de obligado cumplimiento para las personas usuarias, sus familiares, guardadores/as de hecho, personas que ejerzan medidas de apoyo, el personal del centro y cualquier persona que acceda a las instalaciones, en la medida en que les sea aplicable. Asimismo, vinculan al Cabildo Insular de La Palma y a la entidad proveedora del servicio.

Artículo 8. *Publicidad y entrega*

El presente Reglamento estará a disposición permanente de cualquier persona interesada en la dirección del centro, en el tablón de anuncios, en la Sede Electrónica del Excmo. Cabildo Insular de La Palma y en su portal de Transparencia. Se entregará copia a la persona usuaria y a su representante en el momento del ingreso, dejando constancia firmada de su recepción.

CAPÍTULO II — ADMISIÓN, INGRESO Y EXTINCIÓN DEL DERECHO A LA PLAZA**Artículo 9. *Personas destinatarias y acceso a la plaza pública***

Con carácter general, podrán acceder a una plaza pública en el servicio de atención residencial o en el centro de día las personas que sean titulares de los derechos contemplados en la LAPAD, con grado de dependencia reconocido y resuelto su Programa Individual de Atención (PIA), que incluya los servicios de atención residencial o de centro de día y tengan diagnóstico de Alzheimer u otro tipo de demencia, estando dichas personas incluidas a su vez en la lista de espera nominal de Dependencia del Gobierno de Canarias para acceso ordinario y preferente a los recursos sociosanitarios de la Red Insular.

Además de lo señalado en el párrafo anterior, el acceso se efectuará también respecto de aquellas personas que deban ser atendidas por aplicación del protocolo de urgencias que forma parte del Convenio de Cooperación suscrito con la Comunidad Autónoma de Canarias para la prestación de servicios a personas en situación de dependencia, en general, personas mayores o con discapacidad, y para la realización de actuaciones en relación con el procedimiento y reconocimiento de dependencia y del derecho a las prestaciones, suscrito por el Cabildo Insular de La Palma con el Gobierno de Canarias.

No podrán ser personas destinatarias de los servicios aquellas que padezcan enfermedad infectocontagiosa en fase activa, ni cualquier otra que requiera atención permanente y continuada en un centro hospitalario o que presente consumo de tóxicos activo.

Artículo 10. Documentación requerida

Para formalizar el ingreso el Cabildo Insular de La Palma requerirá, con carácter general, la siguiente documentación:

- 1. DNI o NIE de la persona.*
- 2. Resolución de reconocimiento del grado de dependencia y del recurso asignado.*
- 3. Informe médico actualizado (no superior a 3 meses).*
- 4. Documentación acreditativa de la situación económica de la persona usuaria a efectos del cálculo de su aportación económica.*
- 5. Documentación acreditativa de representación legal o medida de apoyo, en su caso.*
- 6. Tarjeta sanitaria y, en su caso, documentación de cobertura complementaria.*
- 7. Certificado de vacunación, según protocolo del centro.*

No obstante, no será exigible aquella documentación que ya obre en poder del Cabildo Insular de La Palma o pueda ser consultada por la Corporación Insular a través de las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto.

Artículo 11. Documentos de ingreso gestionados por la entidad proveedora del servicio

La entidad concertada formalizará con la persona usuaria o su representante, los siguientes documentos:

- Hoja de ingreso y datos de contacto. Designación de un “representante familiar”.*
- Consentimiento informado para la prestación de servicios sociosanitarios.*
- Acuse de recibo del presente Reglamento de Régimen Interno (Anexo I).*

En el momento del ingreso, la persona usuaria o su representante designará un “representante familiar” que será el interlocutor entre la familia y el centro y se le requerirán los datos de identificación y localización de los familiares más próximos. Si la persona usuaria no diera referencia de familiares por no tenerlos o por cualquier otro motivo, el centro promoverá el inicio de los trámites oportunos para que la persona cuente con los apoyos necesarios.

Artículo 12. Plan de Atención Individualizada (PAI)

En el plazo máximo de treinta (30) días desde el ingreso, el equipo interdisciplinar del centro elaborará el Plan de Atención Individualizada (PAI) de cada persona usuaria, que recogerá la valoración integral de sus necesidades, objetivos de intervención, actividades programadas y periodicidad de revisión.

El PAI se revisará, al menos, cada seis (6) meses, o cuando se produzcan cambios significativos en la situación de la persona. La persona usuaria o su representante, participará en su elaboración y revisión.

Artículo 13. Período de adaptación

Se establecerá un período de adaptación de dos (2) meses desde la incorporación al servicio para las personas usuarias del centro residencial, y de catorce (14) días para las personas usuarias del centro de día. Durante este período la persona usuaria goza plenamente de todos sus derechos y recibe la totalidad de los servicios correspondientes a su plaza, sin que el período de adaptación suponga condicionamiento alguno del derecho ya reconocido mediante resolución administrativa del Cabildo Insular de La Palma.

El equipo interdisciplinar del centro realizará un seguimiento reforzado del proceso de integración, con aplicación del programa de acogida individualizado, y elaborará una valoración formal documentada antes de la finalización del período, que se incorporará al expediente de la persona usuaria y servirá de base para la revisión o consolidación del Plan de Atención Individualizada. Transcurrido este período, las personas usuarias consolidarán su derecho a la plaza ocupada en el centro.

Si durante el período de adaptación se detectaran necesidades de atención que, de forma objetiva y acreditada mediante informe del equipo interdisciplinar, excedan de la capacidad asistencial del centro o resulten incompatibles con la tipología del recurso asignado, la dirección del centro lo pondrá en conocimiento de la Sección de Servicios Especializados de Acceso y Seguimiento de Plazas de Atención Social a la Dependencia y Tutelas del Servicio de Acción Social del Cabildo Insular de La Palma, adjuntando dicho informe y acreditando que se han explorado y aplicado, sin resultado suficiente, las medidas de apoyo adicionales disponibles en el centro.

Recibida la comunicación, corresponde al Servicio de Acción Social del Cabildo Insular de La Palma, valorar la adecuación del recurso a las necesidades de la persona y dictar, previa audiencia de la persona interesada o su representante, la resolución que proceda sobre la asignación de un recurso alternativo más ajustado a su situación, debiendo ser dictada y notificada en el plazo máximo e improrrogable de 3 meses desde la fecha de inicio del expediente. Transcurrido dicho plazo sin que se haya notificado resolución expresa, se producirá la caducidad del procedimiento, manteniéndose el derecho a la plaza de la persona usuaria.

En ningún caso la comunicación al Cabildo Insular de La Palma implicará la interrupción de la prestación del servicio mientras no recaiga resolución administrativa firme, garantizándose la continuidad de la atención durante todo el proceso.

Artículo 14. Ausencias temporales y reserva de plaza

Se entiende por plaza reservada aquella plaza ocupada por la persona usuaria en caso de ausencia por hospitalización por un periodo superior a cinco (5) días o en caso de ausencia por vacaciones con sus familiares por periodos mínimos de dos (2) días consecutivos y hasta un máximo de treinta (30) días, también consecutivos.

El número máximo de días por persona usuaria que darán derecho a reserva de plaza será de cincuenta (50) días al año, excepto en caso de hospitalización, que no estará sujeto a límite máximo alguno.

Dichas ausencias se comunicarán a la dirección del centro indicando la duración prevista, con una antelación mínima de 48 horas, y deberán contar con su autorización expresa. Si la persona usuaria no se presentara en el centro en la fecha prevista, la dirección del centro requerirá su incorporación en el improrrogable plazo de 3 días y, en caso de que no se presentase en dicho plazo o no alegare motivos suficientes para no hacerlo, la dirección del centro instará al Cabildo Insular de La Palma la apertura de un expediente de pérdida de condición de persona usuaria. Dicho expediente garantizará, en todo caso, el derecho de audiencia y la presentación de alegaciones de la persona interesada o de su representante legal antes de dictarse la resolución correspondiente.

Artículo 15. Causas de extinción.

Son causas de extinción del derecho a la plaza:

- a) Fallecimiento de la persona usuaria.*
- b) Renuncia voluntaria, comunicada por escrito al Cabildo Insular de La Palma, con un preaviso de al menos 15 días de antelación, en la medida de lo posible, o cuando se produzca la ausencia injustificada del centro en los términos indicados en el artículo anterior.*

Cuando exista medida de apoyo legal, la renuncia deberá ajustarse a lo previsto en la Ley 8/2021, de 2 de junio, acreditando que responde a la voluntad y al interés de la persona.

- c) Inadecuación sobrevenida del recurso, ya sea por cambio sobrevenido en su situación funcional, sanitaria o social que exceda de la capacidad asistencial del centro o resulte incompatible con su tipología, o sea como resultado de la revisión periódica del Plan de Atención Individual por parte del Cabildo Insular. En ambos supuestos, el centro elaborará informe motivado y lo trasladará a la Corporación Insular conforme al procedimiento previsto en el Capítulo IX del presente Reglamento, siendo el Cabildo Insular de La Palma quien valore la adecuación del recurso y proponga, si procede, uno alternativo más ajustado a las necesidades de la persona.*
- d) Incumplimiento de la obligación de aportación económica, conforme a lo dispuesto en la normativa de aplicación y en este Reglamento.*
- e) Resolución del Cabildo Insular de La Palma acordando la inadecuación del recurso como consecuencia del agotamiento del procedimiento previsto en el Capítulo IX del presente Reglamento, cuando la situación resulte incompatible con la convivencia del centro o con la seguridad de otras personas, previo informe motivado del equipo interdisciplinar de la entidad proveedora del servicio.*

Cuando concurren situaciones de carácter urgente que puedan ocasionar un perjuicio grave para la integridad, seguridad o bienestar de la persona usuaria, del resto de personas usuarias del centro o de su personal, la dirección del centro podrá adoptar, con carácter excepcional, las medidas provisionales que resulten estrictamente necesarias, adecuadas y proporcionadas, que exigirán la ratificación posterior del Cabildo Insular de La Palma, tendrán carácter temporal y no prejuzgarán el resultado del procedimiento administrativo que, en su caso, deba tramitarse.

En ningún caso la entidad proveedora del servicio podrá acordar unilateralmente la extinción del derecho a la plaza pública ni interrumpir la prestación del servicio sin que medie resolución administrativa del Cabildo Insular de La Palma.

Artículo 16. Procedimiento de extinción del derecho a la plaza pública

Cuando la dirección del centro tenga conocimiento de la concurrencia de alguna de las causas de extinción previstas en este Reglamento o en la normativa aplicable, emitirá informe motivado en el que se harán constar los hechos, circunstancias concurrentes, actuaciones realizadas y, en su caso, las medidas adoptadas previamente, remitiéndolo al Servicio de Acción Social del Cabildo Insular de La Palma.

El procedimiento podrá iniciarse de oficio por acuerdo del órgano competente, que será notificado a la persona usuaria y a su representante legal o persona que ejerza medidas de apoyo, indicando:

- a) Los hechos que motivan la iniciación del procedimiento.*
- b) La posible causa de extinción concurrente.*
- c) Las normas que resulten aplicables.*
- d) Las consecuencias que pudieran derivarse.*
- e) El derecho a formular alegaciones y aportar documentos o pruebas.*

Iniciado el procedimiento, se concederá a la persona usuaria un trámite de audiencia por un plazo de DIEZ (10) días hábiles, para que pueda alegar lo que estime oportuno y aportar cuantos medios de prueba considere necesarios en defensa de sus derechos e intereses.

Cuando resulte necesario para la determinación de los hechos, el órgano instructor podrá solicitar cuantos informes técnicos, sociales, sanitarios o de otra naturaleza estime pertinentes. A la vista de las actuaciones practicadas, el órgano instructor formulará la correspondiente propuesta de resolución, debidamente motivada, que será elevada al órgano competente para resolver.

La resolución que acuerde la extinción del derecho a la plaza pública deberá ser motivada, indicando los hechos, fundamentos jurídicos, recursos que procedan y plazo para su interposición, determinará la fecha de efecto de la extinción y será notificada a la persona interesada y a su representante o persona que ejerza las medidas de apoyo.

Cuando la extinción implique la salida del centro residencial, esta se efectuará garantizando, en la medida de lo posible, la continuidad de la atención, adoptando las medidas necesarias para garantizar la adecuada transición asistencial de la persona usuaria, evitando situaciones de desatención o desprotección.

CAPÍTULO III — DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

Artículo 17. Catálogo de derechos de las personas usuarias.

Las personas usuarias tendrán los derechos reconocidos por la normativa vigente, en particular, en la Ley 16/2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias y la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, sin más limitaciones en su ejercicio que las directamente derivadas de la falta de capacidad de obrar que determina su situación de dependencia, desarrollándose en este reglamento lo relativo a su aplicación práctica.

Derechos de Participación

- *A contar con instrumentos de participación activa en las cuestiones que les afecten en relación con la organización y funcionamiento del centro.*
- *A participar en las diferentes actividades de integración del centro.*
- *A que los familiares soliciten la realización de actividades fuera de las instalaciones del centro, de forma que la dirección realice la valoración y gestión de la documentación necesaria.*

Derechos de información/comunicación

- *A recibir visitas en el horario establecido desde el centro y respetando su organización.*
- *A tener acceso a todos los servicios comunitarios de tipo sanitario, social, educativo y de ocio.*
- *A disponer de la carta de servicios, el plan general de intervención y el reglamento de régimen interior del centro.*
- *A utilizar y disfrutar de las instalaciones y servicios disponibles en el centro, respetando siempre la organización y funcionamiento del mismo.*
- *A acceder a una información completa redactada de forma comprensible y, en su caso, adaptada a sus necesidades especiales.*
- *A revocar por escrito su consentimiento previo.*
- *A conocer la identidad de los profesionales que le atienden.*

- *Al acceso a la documentación de su historia clínica y a obtener copia de los datos que hay en ella, en los términos que establece la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.*
- *A ser informado y autorizar su participación en un proyecto docente o de investigación.*
- *A no tener impedimentos para comunicarse y mantener contactos con el exterior.*
- *A enviar y recibir correspondencia.*
- *A disponer de un teléfono accesible para ponerse en contacto con el exterior.*
- *A ser acogido/a a su llegada al centro de forma individualizada para facilitar su integración, según los protocolos de ingreso.*
- *A recibir información acerca del contenido y duración de las restricciones físicas o farmacológicas cuando se consideren necesarias y hayan sido valoradas por el equipo profesional.*

Derechos de autonomía

- *A recibir toda la asistencia que precisen según su grado de dependencia física o psíquica y social, en todas las actividades de la vida diaria, manteniendo la máxima autonomía personal.*
- *A causar baja voluntaria siempre que lo deseen, debiendo dejar constancia por escrito.*
- *A la promoción de la autonomía, con la posibilidad de actuar y pensar de forma independiente.*

Derechos de privacidad y confidencialidad

- *A la privacidad y la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso y estancia en el centro, salvo exigencias legales que lo hagan imprescindible, según lo previsto en la normativa sobre protección de datos personales.*
- *A la intimidad en su proceso de atención, con corrección y comprensión y pleno respeto a su individualidad y dignidad.*

Derechos de calidad de los servicios

- *A disponer de habitación con el mobiliario necesario.*
- *A recibir información sobre los servicios sociosanitarios, requisitos de acceso, uso de los mismos, calidad y mejora de los servicios.*
- *A que se promueva la mejora de la calidad en los servicios mediante un proceso de mejora continua.*

- *A recibir una atención personalizada y un plan de cuidados individuales, respetándose su capacidad de decisión.*
- *A que se le asigne un médico responsable de las actuaciones del proceso atendiendo a las condiciones y términos establecidos por el centro.*
- *A recibir los medicamentos y productos sanitarios necesarios.*
- *A recibir un régimen de alimentación saludable, variado y equilibrado de acuerdo con su situación de salud.*
- *A beneficiarse de las intervenciones y terapias, preventivas y rehabilitadoras, adecuadas al momento de su proceso.*
- *A que se realicen todas las acciones oportunas que tengan como fin reducir y paliar el sufrimiento y el dolor, en las situaciones críticas, y ante el proceso de la muerte, con el máximo respeto a su dignidad.*

Derechos de conocimiento y defensa de sus derechos

- *Al conocimiento y a la defensa de sus derechos, pudiendo acceder a los cauces de información, participación, sugerencias y quejas que permitan el ejercicio efectivo de los mismos.*
- *A no ser objeto de discriminación por razón de sexo, orientación sexual, estado civil, edad, raza, creencia e ideología, pertenencia a una minoría étnica o lingüística, así como por razón de discapacidad física, psíquica o sensorial o cualquier otra condición personal o social.*
- *A decidir negarse al tratamiento, excepto en los casos legalmente establecidos, debiendo solicitar y firmar el alta voluntaria.*
- *A que se promueva, cuando sea necesario, la adopción de las medidas de apoyo a la capacidad jurídica previstas en la Ley 8/2021, de 2 de junio, de reforma de la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica.*
- *A las manifestaciones anticipadas de voluntad en los términos que establece el Decreto 13/2006, de 8 de febrero, por el que se regulan las manifestaciones anticipadas de voluntad en el ámbito sanitario y la creación de su correspondiente Registro, el Registro de Instrucciones Previas de Canarias y la normativa vigente en la materia.*
- *A conocer la cuota a pagar por los servicios que recibe.*
- *A la tutela de las autoridades públicas, para garantizar el disfrute de los derechos establecidos.*

CAPÍTULO IV — COMPROMISOS DE CONVIVENCIA

Artículo 18. Naturaleza de los compromisos de convivencia

Las personas usuarias asumen, al incorporarse al centro, los compromisos de convivencia que se recogen en los artículos siguientes. Estos compromisos se fundamentan en el respeto mutuo, la solidaridad y la buena fe, y tienen por objeto hacer posible la vida en el centro preservando los derechos de todas las personas.

Los compromisos de convivencia se entienden complementados por los principios de la Atención Centrada en la Persona y serán objeto de información y acompañamiento por parte del equipo del centro, nunca de aplicación mecánica o punitiva.

Artículo 19. Respeto a las personas

Cada persona usuaria se compromete a:

- a) Respetar la dignidad, la intimidad y los derechos del resto de personas usuarias y del personal del centro, absteniéndose de conductas que los vulneren.*
- b) Contribuir a un clima de convivencia respetuoso y tolerante, aceptando la diversidad de situaciones, creencias y formas de vida.*
- c) Resolver los desacuerdos con otras personas usuarias o con el personal a través del diálogo y de los cauces establecidos en el presente Reglamento.*

Artículo 20. Colaboración con la atención

En la medida de sus posibilidades y de su situación funcional, cada persona usuaria se compromete a:

- a) Colaborar con el equipo profesional en la elaboración, seguimiento y revisión de su PAI, expresando sus preferencias y necesidades.*
- b) Comunicar al equipo cualquier cambio en su situación de salud, funcional o personal que pueda ser relevante para su atención.*
- c) Seguir las pautas e indicaciones del equipo sanitario en materia de medicación y tratamientos prescritos, pudiendo ejercer en todo momento su derecho fundamental a rechazarlos, recibiendo asesoramiento previo y accesible que facilite la comprensión de la persona usuaria sobre las consecuencias de su decisión, dejando constancia documental en su expediente.*
- d) Informar al centro o, en todo caso, al Cabildo Insular de La Palma, de cualquier cambio en su situación económica que pueda afectar al cálculo de su aportación al servicio.*

Artículo 21. Cuidado del entorno

Cada persona usuaria se compromete a:

- a) Cuidar las instalaciones, el mobiliario y los materiales del centro, haciéndose cargo, en su caso, de los daños causados por conducta dolosa o negligencia grave, en los términos que establezca la dirección.*
- b) Respetar los espacios comunes y contribuir al orden y la limpieza en las zonas de uso compartido.*

- c) *No introducir ni consumir sustancias estupefacientes o psicotrópicas no prescritas médicamente, así como no fumar en el interior de las instalaciones del centro.*

Artículo 22. Comunicación de situaciones relevantes

Las personas usuarias, sus representantes o personas de apoyo, se comprometen a comunicar a la dirección del centro, con la mayor celeridad posible, cualquier circunstancia que pueda afectar a la organización del servicio o a la seguridad de otras personas: salidas, cambios en los datos de contacto de familiares o personas de apoyo, modificaciones en la situación económica u otras análogas.

CAPÍTULO V — NORMAS DE FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO

Artículo 23. Horarios generales

- Servicio de Atención Residencial:

El Servicio de Atención Residencial funciona ininterrumpidamente las 24 horas del día, los 365 días del año.

Los horarios habituales, orientativos y adaptables mediante el PAI, son:

<i>Actividad</i>	<i>Horario orientativo</i>
<i>Levantamiento y aseo matinal</i>	<i>7:00 – 9:30 h</i>
<i>Desayuno</i>	<i>8:00 – 9:00 h</i>
<i>Actividades terapéuticas</i>	<i>9:30 – 13:00 h</i>
<i>Comida principal</i>	<i>13:00 – 14:30 h</i>
<i>Reposo y tiempo libre</i>	<i>14:30 – 16:30 h</i>
<i>Merienda</i>	<i>17:00 h</i>
<i>Actividades vespertinas</i>	<i>17:30 – 19:30 h</i>
<i>Cena</i>	<i>19:30 – 21:00 h</i>
<i>Preparación para el descanso</i>	<i>21:00 – 22:00 h</i>
<i>Silencio nocturno</i>	<i>22:00 – 7:00 h</i>

- **Servicio de Centro de Día Especializado:**

El Centro de Día Especializado permanecerá abierto de lunes a viernes, excepto festivos, durante todo el año, en horario de 9:00 a 17:00 horas, pudiendo alterarse los horarios en función de las actividades realizadas por el mismo.

El horario de actividades y servicios será colocado en un lugar visible. El horario puede verse alterado por otras actividades, que se pautarán mensualmente en el Programa Mensual. Durante el funcionamiento del Centro de Día, el horario puede variar según el grado de dependencia de las personas usuarias y la evolución de los programas.

Artículo 24. Uso de las instalaciones

Para garantizar la seguridad de las personas usuarias, a la entrada al centro deben facilitarse los datos identificativos que sean solicitados por el personal de recepción o portería, así como por el personal de seguridad.

Debe respetarse la señalética, así como las zonas reservadas para el personal autorizado. No se permite el acceso a las zonas de uso del personal sanitario ni la retirada de útiles de las mismas.

Los familiares disponen de baños en el centro, por lo que no se permite la utilización de los baños de las personas usuarias.

No se permite la grabación o difusión de imágenes de las personas usuarias ni de las instalaciones del centro, salvo autorización expresa y por escrito.

Con el fin de evitar posibles accidentes, el ascensor podrá ser utilizado por la persona usuaria siempre que vaya acompañada de un familiar o por el personal del centro.

Artículo 25. Habitaciones

La asignación de habitaciones tendrá en cuenta, además de los criterios técnicos y de disponibilidad, las preferencias expresadas por la persona usuaria del servicio residencial o su representante, su historia vital y cualquier circunstancia personal que pueda afectar a su seguridad emocional en la convivencia compartida. En particular, se prestará especial atención a las situaciones de mujeres con antecedentes de violencia de género, cuya asignación de habitación se realizará en coordinación con el equipo multidisciplinar del centro.

La persona usuaria residente podrá decorar la habitación a su gusto (con objetos y fotografías personales), siempre que no suponga un riesgo para la seguridad ni afecte a los derechos de un posible compañero o compañera, y teniendo en cuenta que su derecho lo adquiere respecto a una plaza, no a la titularidad de la habitación; por ello estará sujeto a las limitaciones establecidas de manera justificada por la dirección del centro.

Las normas de convivencia han de ser respetadas en todo momento, debiendo prevalecer el derecho al descanso y confort de la persona usuaria del servicio residencial sobre el uso de televisores, radios y visitas de acompañantes.

Ninguna persona ajena al centro podrá acceder a las estancias privadas de las personas usuarias del servicio residencial sin autorización de dirección, acompañado en todo momento por el personal cuidador referente u otro miembro del equipo técnico.

No debe haber más de dos visitas simultáneamente en la habitación de cada persona usuaria del servicio residencial, ni permanecer asiduamente en habitaciones de otras personas.

Durante el tiempo de permanencia del personal de limpieza en la habitación, y para no entorpecer su trabajo, no deberá hacerse uso de la misma, salvo necesidades de urgencia.

Para el uso de aparatos electrónicos o mobiliario de cualquier tipo habrá de contarse con la previa autorización del centro.

En caso de disponer los armarios de llaves, el centro contará con copia de las mismas para atender cualquier imprevisto.

No se tendrán alimentos en las habitaciones que por su naturaleza se puedan descomponer, produzcan malos olores, deterioren el mobiliario o puedan originar un accidente.

El centro está obligado a velar por el buen estado, orden e higiene de las habitaciones y su contenido (armarios, mesillas, gavetas...), para ello, el personal verificará regularmente el cumplimiento de la normativa.

Artículo 26. Ropa y enseres personales

Las personas usuarias del centro vestirán ropa de calle adaptada según la época del año y mantendrán un buen aspecto físico, correcta higiene y presencia, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

-La ropa, calzado, ayudas técnicas y material ortoprotésico será de uso personal y a cargo de la persona usuaria, debiendo aportar un número mínimo de mudas de acuerdo a la solicitud que desde el centro en cada momento se realice. Estas aportaciones se realizarán correctamente marcadas e identificadas siguiendo las indicaciones del centro.

-La familia, representante legal, guardador/a de hecho o medida de apoyo de la persona usuaria del centro atenderá y dará respuesta a las necesidades de aportación, de sustitución y/o retirada que desde la dirección del centro se realice.

-El material ortoprotésico aportado estará homologado y dispondrá de marcado CE.

-A fin de garantizar su seguridad, las personas usuarias del centro no deben poseer objetos potencialmente peligrosos (objetos cortantes, punzantes, de cristal, mecheros,...) y serán retirados por el personal del centro en cuanto se percaten de su existencia.

-Cualquier objeto que sea encontrado por persona distinta a su propietaria deberá ser entregado inmediatamente a la dirección o persona responsable, con objeto de localizar a su propietario.

-El centro no se hará responsable de la custodia de objetos de valor, por lo que se recomienda que, al ingreso, la familia se haga cargo de los mismos. En ausencia de apoyo familiar, se cumplimentará el correspondiente impreso para registrar las pertenencias particulares de las personas usuarias.

En cualquier caso, el centro no se responsabiliza de la pérdida de cualquier objeto de valor o dinero que no sea depositado (contra recibo) en la dirección.

-En caso de fallecimiento, alta o traslado de una persona usuaria del centro, los familiares deberán recoger su documentación y objetos personales en horario de mañana de lunes a viernes, en el plazo más breve posible y en todo caso en los quince (15) días siguientes. A partir de dicho período, el centro no garantiza la custodia de los mismos.

Artículo 27. Visitas

Las visitas son libres dentro del horario que fije la dirección, con criterios de respeto al descanso y a la organización del servicio. El horario general de visitas es:

- *Mañanas: 10:00 – 13:00 horas.*
- *Tardes: 16:30 – 19:30 horas.*

La dirección podrá adaptar estos horarios en situaciones excepcionales (emergencias sanitarias, etc.), comunicándolo previamente. En situaciones de fin de vida, el acompañamiento familiar no estará sujeto a restricción horaria.

Las visitas se identificarán ante el personal de recepción del centro a su entrada y salida.

Las visitas respetarán las instalaciones y el equipamiento del centro, teniendo especial cuidado si vienen acompañados de menores de edad, haciéndose responsables del posible deterioro que pudieran causar.

Salvo que la organización del centro varíe, estas visitas pueden hacerse sin avisar previamente; no obstante, no deberán interferir con el horario de sueño, comidas o actividades terapéuticas.

Previa comunicación a dirección por parte de la persona autorizada, la persona usuaria podrá ser recogida en el centro para realizar salidas.

En aquellos casos, previamente informados por la persona usuaria o su representante, guardador/a de hecho o medida de apoyo, no se permitirá el acceso a aquellas personas que cualquiera de ellos estime inadecuadas.

El personal de enfermería responsable del turno está facultado para indicar la conveniencia o no de una visita, y podrá aplicar de urgencia la medida cautelar de suspenderla si afecta al estado de salud de la persona usuaria, el adecuado funcionamiento de la unidad o a la seguridad, tanto de las personas usuarias como del personal del centro. Esta misma medida podrá aplicarse cuando la administración de comidas o bebidas a las personas usuarias por parte de su familiar o acompañante, suponga un riesgo para su salud o contravenga las pautas del centro. La Dirección del centro ratificará dicha medida.

Artículo 28. Información

La información asistencial (social, médica y/o de enfermería) se comunicará presencialmente, en turno de mañana de 12:00 a 14:00 horas.

Para la gestión de trámites privados (Notario, Juez, firma de documentos,...) deberá informarse previamente de lunes a viernes de 12:00 a 14:00 horas.

El centro dispondrá de Buzón de Sugerencias y Tablón de Anuncios en el que se expondrá el Reglamento de Régimen Interno, el Aviso de Disponibilidad de Hojas de Reclamaciones, el Programa de Actividades y cualquier otra comunicación que quiera ser trasladada a las personas usuarias del centro o a sus familiares.

Artículo 29. Salidas

Las salidas del centro de la persona usuaria deben ser comunicadas con antelación suficiente a la dirección del centro para garantizar la continuidad de los cuidados y tratamientos prescritos, y siempre deben estar autorizadas previamente.

En general, siempre deberán salir acompañados de la persona que haya sido expresamente autorizada por escrito por la persona usuaria o su red de apoyo. En el caso de personas que requieran medidas de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica o que presenten un deterioro cognitivo severo que comprometa su seguridad, las salidas deberán realizarse en compañía de su curador/a con funciones de representación, familiar, persona autorizada o guardador/a de hecho.

Artículo 30. Alimentación

El centro garantizará una alimentación equilibrada, variada y adaptada a las necesidades nutricionales, con menú alternativo para dietas terapéuticas, alergias acreditadas o prácticas religiosas y culturales. Las prescripciones dietéticas del equipo sanitario prevalecerán sobre las preferencias individuales cuando sea necesario para la salud de la persona.

El horario de comedor deberá cumplirse para favorecer la calidad del servicio. Dicho horario comprende la franja horaria de 13:00 a 14:30 horas, pudiendo variar a criterio del centro.

Se informará a las personas de referencia o de apoyo de la persona usuaria del menú con una periodicidad mensual y a las personas usuarias con una antelación de 24 horas.

Artículo 31. Medidas de asistencia sanitaria

Al momento del ingreso cada persona usuaria contará con su propio Programa Individual de Atención (PIA) y su tratamiento médico, no debiendo suministrársele ningún otro que no esté prescrito o pautado.

La medicación a administrar a cada persona usuaria del Centro de Día será aportada diariamente por la propia persona usuaria, conforme a lo indicado en los informes médicos aportados, y será custodiada por la responsable de enfermería.

El personal sanitario administrará únicamente los medicamentos prescritos por los profesionales correspondientes, previo informe y/o receta electrónica, no pudiendo las personas usuarias, su representante legal o su red de apoyo alterar la prescripción en cuanto a la medicación o la alimentación.

Asimismo, en el momento del ingreso, se deberá comunicar al personal de enfermería si la persona usuaria cuenta con algún tipo de ayuda técnica (gafas, audífonos, bastón...)

Cuando se precise que la persona usuaria sea trasladada a un centro hospitalario o servicio de urgencias, desde el centro se organizará el servicio sin perjuicio de utilizar los medios del Servicio Canario de Salud. El centro garantizará el acompañamiento inicial de la persona usuaria hasta la llegada de su red de apoyo o personas de referencia, a quienes corresponderá el seguimiento posterior.

La manipulación de la persona usuaria (cambios posturales, de pañal, incorporaciones...) será realizada por el personal asistencial, absteniéndose de hacerlo quienes no tuvieran autorización expresa.

Artículo 32. Tabaco y alcohol

El consumo de tabaco queda prohibido en el interior del edificio. Si las condiciones lo permiten, se habilitará un espacio exterior específico.

El consumo de alcohol estará condicionado a la indicación médica reflejada en su PIA.

Artículo 33. Dispositivos tecnológicos

Las personas usuarias tienen derecho a usar teléfonos móviles, tabletas u otros dispositivos propios, respetando la intimidad del resto y sin alterar la convivencia. El centro facilitará acceso a internet mediante red Wi-Fi en la medida de sus posibilidades.

CAPÍTULO VI — RÉGIMEN ECONÓMICO

Artículo 34. Aportación económica de las personas usuarias

La participación económica de las personas usuarias en el coste del servicio de atención residencial o del centro de día de titularidad pública tiene su fundamento en el artículo 33 de la LAPAD, el Decreto 236/1998, de 18 de diciembre y demás normativa aplicable.

Esta aportación es una obligación de naturaleza jurídico-pública, establecida por ley y cuantificada en función de la capacidad económica de la persona usuaria y del coste del servicio. Su gestión, liquidación y recaudación corresponden íntegramente a la Administración, sin intervención de la entidad proveedora del servicio.

A tales efectos, la instrucción y propuesta de liquidación de dicha aportación corresponderá al Servicio de Acción Social del Cabildo Insular de La Palma, correspondiendo la resolución definitiva de la misma a la persona titular de la Consejería de Área competente en materia de servicios sociales por delegación de la Presidencia.

Artículo 35. Procedimiento de la aportación económica

La persona usuaria o su representante, guardador/a de hecho, familiar de referencia o medida de apoyo, deberá informar al Cabildo Insular de La Palma del importe de sus ingresos netos mensuales (incluyendo los que se perciban, en su caso, como mensualidades extraordinarias), a cuyo fin autorizará la consulta anual de la pensión que percibe. Asimismo, presentará un justificante bancario que acredite la titularidad de la cuenta donde se efectuará el pago de la cuota mensual.

Una vez obtenida esta información, el Cabildo Insular de La Palma comunicará a la persona usuaria o a su representante, el importe mensual de su aportación, con indicación del método de cálculo, el porcentaje aplicable sobre sus ingresos netos y la cantidad mínima que, en todo caso, se reservará a su disposición conforme a la normativa vigente.

La deducción de la aportación se efectuará, directamente por el Cabildo Insular de La Palma, de los ingresos o prestaciones de la persona, sin que la entidad proveedora del servicio reciba ni gestione dicho importe. La entidad proveedora del servicio no podrá reclamar a la persona usuaria del centro cantidad alguna en concepto de plaza pública, ni por ninguno de los servicios incluidos en el concierto que se obliga a prestar la entidad proveedora del servicio.

Artículo 36. Compromiso de comunicación de cambios económicos

La persona usuaria del centro, su representante, guardador/a de hecho, familiar de referencia o medida de apoyo, se compromete a comunicar al Cabildo Insular de La Palma, en el plazo más breve posible, cualquier variación en su situación económica que pueda afectar al cálculo de su aportación: cambios en pensiones, nuevas percepciones, modificación del patrimonio u otras circunstancias relevantes.

Este compromiso de comunicación responde al principio de buena fe y colaboración leal con la Administración pública, y su incumplimiento podrá dar lugar a las consecuencias previstas en la normativa vigente, previo expediente instruido por el Cabildo Insular de La Palma, que es el organismo competente para valorarlas y, en su caso, actuar.

La entidad concertada colaborará, en la medida de lo posible, en la detección y comunicación de cambios en la situación económica de las personas usuarias que llegue a su conocimiento, informando al Cabildo Insular de La Palma de las circunstancias que puedan ser relevantes.

Artículo 37. Servicios complementarios

Al margen de la plaza pública y de su régimen de aportación, la entidad proveedora del servicio no podrá ofrecer servicios complementarios a las personas usuarias del centro distintos de los contemplados en el concierto, que comprenden los servicios incluidos en la prestación básica financiada por el Cabildo Insular de La Palma y aquellos otros que formen parte de la propuesta realizada por la entidad concertada, sin que pueda cobrar por ellos cantidad alguna a las personas usuarias.

CAPÍTULO VII — SERVICIOS DEL CENTRO

Artículo 38. Servicios básicos incluidos en la plaza pública del Servicio de Atención Residencial

La plaza pública incluye la prestación de una atención individualizada e integral a las personas usuarias del servicio residencial, atendiendo a sus requerimientos sanitarios. De forma organizada y profesional se ofrecen los siguientes servicios:

- ***Alojamiento:***

Prestación que tiene por finalidad el hospedaje y el apoyo personal que necesita la persona usuaria del servicio residencial durante el día y la noche:

- *Ocupación de una habitación, individual o doble, donde se dispondrá de espacio personal y mobiliario para alojar sus objetos personales y pertenencias. La distribución de las personas usuarias del servicio residencial en las habitaciones se realizará siguiendo criterios técnicos, teniendo siempre en cuenta que lo que se adquiere es el derecho a una plaza.*
- *Las personas usuarias del servicio residencial tendrán acceso a las zonas comunes, salas de convivencia, comedor, gimnasio, patio y cuantos espacios estén a su disposición en el centro.*

- ***Manutención:***

Acceso a una alimentación adecuada, considerando los siguientes aspectos:

- *Servicio de 4 comidas diarias (desayuno, almuerzo, merienda y cena).*
- *Elaboración de menús adaptados a la dieta y necesidades de la persona usuaria que garanticen el adecuado aporte calórico y dietético.*
- *Asistencia diaria al comedor salvo por motivos de salud.*
- *Apoyo y supervisión necesaria por parte de los profesionales del centro a la persona usuaria utilizando en caso de ser necesario los apoyos personales y medios técnicos precisos.*
- *Cumplimiento de la normativa vigente en materia de higiene y seguridad alimentaria.*
- *Organización de rondas de dosificación y toma de medicación a cargo del personal sanitario.*

Asimismo, las personas usuarias del servicio residencial podrán ser acompañadas, al menos por una persona, durante las comidas, dando un aviso de al menos 24 horas para que se pueda organizar el servicio.

- Lavandería:

Prestación que comprende el lavado, repaso, planchado y organización de la ropa personal, lencería y textiles personales y comunes. Velando por el control de la ropa y su buen estado, evitando extravíos, prendas deterioradas y roturas de las mismas.

- Atención social, cuidados personales y apoyo a las actividades de la vida diaria:

Atención social: El servicio tiene como objetivo orientar y ayudar a las personas usuarias y a sus familiares a solucionar las dudas que puedan surgir en el ámbito de la atención sociosanitaria residencial, desempeñando un papel fundamental en diferentes procesos dentro de la residencia (ingreso y acogida, comunicación con las familias, acompañamiento activo a la persona usuaria, necesidades básicas, tramitaciones administrativas,...).

Cuidado personal: Se prestará a la persona usuaria los apoyos necesarios para garantizar el aseo, buena imagen e higiene personal en el grado necesario. La prestación de cuidados personales se realizará con pleno respeto a la intimidad y a la identidad de género de cada persona, adoptando en todo momento un enfoque sensible al género que reconozca las necesidades y experiencias específicas de mujeres y hombres.

Control y protección: La persona usuaria disfrutará de la estancia en los espacios del centro puestos a su disposición de acuerdo a la organización y horarios establecidos. En aquellos casos que, por condiciones físicas o psíquicas, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de la persona usuaria se establecerán las medidas de protección y control necesarias, atendiendo a su dignidad y procurando los medios necesarios para evitar, en lo posible, el uso de medidas de sujeción para la restricción de movimientos, siempre bajo las directrices de los profesionales responsables y según la normativa vigente. Al respecto, el centro pondrá a disposición de la familia el Protocolo de actuación previsto y la información necesaria.

- Atención sanitaria:

Consiste en proporcionar actuaciones de salud preventiva dirigidas a mantener y mejorar la salud de las personas usuarias, así como los cuidados básicos asistenciales necesarios, entre ellos:

- *Administración de la medicación, supervisión y control.*
- *Controles de salud rutinarios (peso, constantes, etc.), realización de curas, aplicación de tratamientos y control de síntomas para el seguimiento del estado de la salud.*
- *Cuidado y atención en períodos de enfermedad que no supongan ingreso hospitalario.*
- *Coordinación con equipos sanitarios de referencia y seguimiento de visitas médicas.*

En caso de urgencia médica, el personal activará los protocolos establecidos y contactará con los servicios de emergencias si es necesario.

- *Actividades de prevención de la dependencia y promoción de la autonomía funcional:*

Se desarrollarán distintos programas de actividades de carácter preventivo y/o rehabilitador, de integración y mejora de las capacidades personales y de promoción de la autonomía funcional, teniendo especial relevancia los programas de intervención terapéutica y de intervención con familias, al tratarse de un servicio para personas afectadas por la enfermedad de Alzheimer u otras demencias.

- *Atención Psicológica:*

Mediante este servicio se acompaña a la persona usuaria y a su familia en procesos que requieran de un análisis y una propuesta de actuación en las áreas cognitiva, afectiva y conductual, pudiendo prestarse de manera individual o grupal, así como en situaciones sobrevenidas, como puede ser un proceso de duelo o de adaptación al centro, y/o situaciones vitales que atraviese la persona usuaria y su familia que estén afectando a su bienestar personal y a la ejecución de las actividades de la vida diaria.

- *Actividades de promoción del ocio y tiempo libre:*

Se promoverá el acceso y disfrute del ocio, la cultura y el deporte, conforme a las capacidades e intereses de las personas usuarias recogidas en su PAI, tanto dentro como fuera de las instalaciones del centro.

Comprenderá la participación de las personas usuarias en la cultura, bien mediante el desarrollo de su creatividad y expresión artística, bien mediante el disfrute de los bienes artísticos e históricos, folklóricos, etc.

También serán parte de este servicio las actividades de formación sociocultural, actividades de ocio organizadas al aire libre y la participación activa en todas las áreas socio-comunitarias.

- *Servicio de Podología y Peluquería y Estética:*

Para cada persona usuaria del servicio residencial, el servicio de peluquería y estética tendrá una periodicidad mensual y el servicio de podología será bimensual.

- *Otros servicios:*

Como son el servicio de recepción-portería, vigilancia, centralita telefónica, atención al público, limpieza, etc.

Artículo 39. Servicios básicos incluidos en la plaza pública del Centro de Día Especializado

Comprende un conjunto de servicios destinados a mantener o mejorar el nivel de autonomía personal y apoyar a las familias o personas cuidadoras, facilitando el respiro familiar y la permanencia de la persona usuaria en su entorno habitual de vida. Ofrece prestaciones de asesoramiento, prevención, rehabilitación, orientación, habilitación o atención asistencial y personal adaptada a las necesidades de la persona usuaria.

- *Manutención:*

Se prestará el servicio de almuerzo en las mismas condiciones que en el servicio de atención residencial, cuando la estancia sea superior a cuatro horas.

- *Atención social, cuidados personales y apoyo a las actividades de la vida diaria:*

Se desarrollará como el del servicio de atención residencial adaptándolo al centro de día.

- *Actividades de ocio y tiempo libre:*

Se desarrollará como el del servicio de atención residencial adaptándolo al centro de día.

- *Actividades de prevención de la dependencia y promoción de la autonomía personal:*

Se desarrollará un conjunto de actuaciones que tengan por finalidad desarrollar y mantener la capacidad personal de tomar decisiones acerca de cómo vivir de acuerdo con las normas y preferencias propias y facilitar la ejecución de las actividades básicas de la vida diaria.

- *Atención sanitaria (desde el punto de vista de la coordinación sociosanitaria):*

La asistencia sanitaria de las personas usuarias del servicio de Centro de Día corresponderá al Servicio Canario de Salud, promoviendo en todo caso por parte de la proveedora de servicios la realización de actuaciones dirigidas a la prevención de la salud y la adquisición de hábitos saludables, tales como prevención de caídas, incontinencia, control de medicación, etc.

En el supuesto que se produzca una urgencia sanitaria, se efectuará el traslado y acompañamiento de la persona usuaria del centro de día a un centro sanitario, sin perjuicio de utilizar los medios y recursos del sistema de salud que corresponda.

- Servicio de transporte:

Se facilitará el transporte desde el domicilio de la persona usuaria del centro de día hasta el centro y viceversa, incluyendo la ayuda necesaria (incluso el empleo de ayudas técnicas y medios auxiliares), en su caso, para el traslado de las personas usuarias desde su piso o vivienda al vehículo y viceversa, así como el apoyo personal y control que sean necesarios para su adecuada atención y seguridad durante la prestación del servicio.

- Otros servicios: Como son el servicio de recepción-portería, vigilancia, centralita telefónica, atención al público, limpieza, etc.

Artículo 40. Atención al final de la vida

El centro garantizará a las personas usuarias del servicio residencial en situación de últimos días una atención orientada al confort, la dignidad y el acompañamiento, con acceso a cuidados paliativos. El acompañamiento familiar o de personas de referencia en la fase de últimos días no estará sujeto a restricción horaria, adaptándose la organización del centro para facilitar la presencia de quienes la persona haya designado. En todo caso, se respetará el documento de instrucciones previas o testamento vital de la persona.

Artículo 41. Prevención de riesgos y seguridad

El centro dispondrá de plan de autoprotección actualizado, plan de emergencias y protocolos de prevención de caídas, úlceras por presión, desnutrición y otros riesgos propios del colectivo. Se realizarán simulacros con la periodicidad exigida por la normativa.

Artículo 42. Protocolo de medidas de apoyo conductual y contención

El uso de medidas de sujeción física o química será excepcional, estará basado en indicación médica documentada, respetará en todo momento la dignidad de la persona y quedará sujeto al protocolo interno de contención, que contemplará la información al representante, guardador/a de hecho o familiar de referencia, la revisión periódica y el registro en el expediente. En ningún caso se utilizarán medidas de contención con finalidad disciplinaria.

Artículo 43. Coordinación con el sistema público

El centro mantendrá una coordinación permanente con el Servicio de Acción Social del Cabildo Insular de La Palma, los centros de salud y el sistema sanitario público, garantizando la continuidad de la atención y la correcta gestión de los expedientes de las personas usuarias del centro.

CAPÍTULO VIII — PARTICIPACIÓN Y REPRESENTACIÓN

Artículo 44. Sistema de quejas, sugerencias y reclamaciones

El centro dispondrá de un sistema de quejas, reclamaciones y sugerencias accesible para las personas usuarias, sus familias y representantes.

Este sistema comprenderá los siguientes elementos: hojas de reclamaciones oficiales disponibles en un lugar visible y accesible del centro; buzón de sugerencias en formato físico y electrónico; atención y respuesta a las reclamaciones en un plazo máximo de quince (15) días hábiles; y registro de todas las reclamaciones recibidas, con documentación de la respuesta dada y de las medidas adoptadas.

Cuando la persona usuaria o su familia no quede satisfecha con la respuesta del centro, podrá dirigir su reclamación al Cabildo Insular de La Palma como titular del servicio, que la tramitará conforme al procedimiento administrativo general. Asimismo, podrá dirigirse a la Inspección de Servicios Sociales del Gobierno de Canarias conforme a lo previsto en la LSSC.

El centro garantizará que el sistema de quejas y reclamaciones sea accesible para las personas usuarias con demencia, mediante el apoyo del personal del centro o de sus familias cuando sea necesario, sin que en ningún caso la limitación cognitiva de la persona usuaria pueda ser utilizada como razón para no tramitar o no atender una reclamación.

Artículo 45. Encuestas de satisfacción

El centro realizará, al menos cada seis meses, encuestas de satisfacción a las personas usuarias y sus familiares.

El equipo directivo analizará los resultados de las encuestas, con desagregación por sexo cuando el tamaño muestral lo permita, al objeto de detectar posibles diferencias en la percepción de la calidad del servicio entre mujeres y hombres. Los resultados serán remitidos en los diez (10) días siguientes al Servicio de Acción Social del Cabildo Insular de La Palma.

Artículo 46. Participación individual en el Plan de Atención Individualizada

La elaboración, seguimiento y revisión del Plan de Atención Individualizada (PAI) de cada persona usuaria se realizará con su participación activa y con la de su familia o representante legal o guardador de hecho, conforme al artículo 4.2 de la LAPAD.

A estos efectos, se garantizará que la persona usuaria sea informada del contenido de su Plan de Atención en formato comprensible y adaptado a sus capacidades cognitivas, que sus preferencias y deseos sean recogidos y documentados aunque no pueda expresarlos de forma autónoma en el momento de la revisión, y que cualquier modificación relevante del Plan sea comunicada y explicada a su familia o representante con carácter previo a su aplicación.

La voluntad, deseos y preferencias expresados por la persona usuaria en momentos de mayor lucidez, recogidos en el Plan de Atención Individualizada o en cualquier documento previo, se tendrán en cuenta en todas las decisiones que le afecten durante su estancia en el centro, conforme al artículo 249 del Código Civil, en la redacción dada por la Ley 8/2021, de 2 de junio, de reforma de la legislación civil y procesal para el apoyo a las personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica.

CAPÍTULO IX — RÉGIMEN SANCIONADOR

Artículo 47. Marco legal aplicable

El régimen de infracciones y sanciones aplicable a las personas usuarias del centro se rige por lo establecido en el Capítulo III del Título VII de la Ley 16/2019, de 2 de mayo, de Servicios Sociales de Canarias, que tipifica las infracciones de las personas usuarias de servicios sociales y establece las sanciones correspondientes, así como el procedimiento para su imposición.

Artículo 48. Especialidad fundamental: Valoración previa de la imputabilidad

La aplicación del régimen sancionador previsto en la LSSC está condicionado, con carácter previo e inexcusable, a la valoración de la imputabilidad de la conducta a la voluntad de la persona.

En un centro especializado en la atención a personas con enfermedad de Alzheimer y otras demencias, las conductas que pudieran resultar subsumibles en los tipos infractores de la Ley son frecuentemente manifestaciones de la propia enfermedad —desorientación, agitación, confusión, conductas desinhibidas, agresividad reactiva— y no actos de voluntad susceptibles de reproche. El principio de culpabilidad, que informa el derecho sancionador conforme a la doctrina del Tribunal Constitucional, exige que la conducta sea imputable a la voluntad del sujeto para poder ser sancionada.

En consecuencia, con carácter previo a la incoación de cualquier expediente sancionador, la dirección del centro solicitará un informe del equipo técnico multidisciplinar sobre si la conducta objeto de valoración es o no manifestación de la enfermedad de la persona usuaria. Este informe tendrá carácter preceptivo y será vinculante en los siguientes términos:

-Si el informe concluye que la conducta es manifestación de la enfermedad, no procederá la incoación del expediente sancionador. En su lugar se activará el sistema de actuación progresiva previsto en el apartado siguiente, orientado al apoyo, la mediación y la revisión del Plan de Atención Individualizada.

-Si el informe concluye que la conducta no es manifestación de la enfermedad sino un acto voluntario imputable a la persona usuaria, podrá iniciarse el expediente sancionador conforme a lo previsto en la LSSC y en el presente Reglamento, con todas las garantías establecidas en el apartado 3.

-Si el informe concluye que la imputabilidad es incierta o que la conducta tiene componentes tanto de la enfermedad como de la voluntad de la persona, se optará por el sistema de actuación progresiva, reservando el expediente sancionador para el supuesto de reiteración de la conducta tras haberse agotado las medidas de apoyo y sin que hayan producido resultado.

Artículo 49. Garantías del procedimiento sancionador

Cuando proceda la incoación de un expediente sancionador conforme a lo establecido en el apartado anterior, el procedimiento garantizará en todo caso las siguientes garantías adicionales, en atención a las características específicas de las personas usuarias del centro:

La notificación del inicio del expediente se realizará simultáneamente a la persona usuaria y a su representante, guardador/a de hecho o medida de apoyo, en formato accesible y comprensible adaptado a las capacidades cognitivas de la persona.

La persona usuaria tendrá derecho a ser asistida durante todo el procedimiento por la persona de su confianza que ella misma designe o, cuando su capacidad cognitiva no le permita designarla, por su representante, guardador/a de hecho o medida de apoyo.

El trámite de audiencia se realizará en condiciones que garanticen la comprensión de su objeto por parte de la persona usuaria, con el apoyo de los profesionales del centro que sean necesarios, y se documentará mediante acta detallada.

En ningún caso se impondrán sanciones que impliquen restricción de la libertad de movimientos de la persona usuaria dentro del centro, privación de atención básica o trato degradante, por ser contrarias al artículo 10 de la Constitución Española, al artículo 58 del Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de personas con discapacidad y de su inclusión social y a los artículos 12 y 14 de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad.

La resolución sancionadora será motivada, se notificará a la persona usuaria y a su representante, guardador de hecho o medida de apoyo, e indicará los recursos procedentes conforme a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y a la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

Artículo 50. Sistema de actuación progresiva como alternativa preferente

Con independencia de la aplicación del régimen sancionador en los supuestos en que proceda conforme a los apartados anteriores, el centro adoptará como respuesta preferente y prioritaria ante cualquier situación de dificultad en la convivencia el sistema de actuación progresiva siguiente, orientado al apoyo, la mediación y la búsqueda de soluciones terapéuticas:

En primer lugar, intervención inmediata del equipo de atención directa orientada a la comprensión y desactivación de la situación, sin carácter punitivo.

En segundo lugar, reunión del equipo técnico multidisciplinar para analizar las causas de la conducta y proponer las modificaciones necesarias en el Plan de Atención Individualizada.

En tercer lugar, reunión con la persona usuaria y con su familia o representante para informar de la situación, compartir el análisis del equipo técnico y acordar las medidas de apoyo a adoptar.

En cuarto y último lugar, cuando se hayan agotado las medidas anteriores sin resultado y la situación resulte objetivamente incompatible con la convivencia del centro o con la seguridad de otras personas usuarias o del personal, comunicación al Cabildo Insular de La Palma para que inicie, si procede, el procedimiento administrativo de revisión de la adecuación del recurso a las necesidades de la persona usuaria, con todas las garantías del procedimiento administrativo.

Artículo 51. Infracciones de los familiares y representantes

Cuando las conductas contrarias a las normas de convivencia del centro sean imputables no a la persona usuaria sino a sus familiares, representantes o guardadores de hecho, o a otras personas que accedan al centro en su visita, se estará a lo previsto en el régimen sancionador de la LSSC en la medida en que resulte aplicable, sin que sean de aplicación las especialidades previstas en los apartados anteriores, que están diseñadas exclusivamente en consideración a las características de las personas usuarias con demencia y el Cabildo Insular de La Palma podrá exigir, en su caso, la correspondiente responsabilidad civil conforme a la normativa general aplicable.

CAPÍTULO X — ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE CONVIVENCIA

Artículo 52. Principios de actuación

La respuesta a los incumplimientos de los compromisos de convivencia se regirá por los siguientes principios:

- a) Proporcionalidad: la intervención será adecuada a la naturaleza y gravedad de la situación.*
- b) Progresividad: se agotarán las medidas menos restrictivas antes de pasar a las siguientes.*
- c) Centralidad de la persona: la actuación estará orientada al bienestar de la persona y a la comprensión de las causas de la conducta, no a su castigo.*
- d) Participación: la persona usuaria, o su representante, será escuchada en todo momento.*
- e) Documentación: todas las actuaciones se registrarán en el expediente.*
- f) Separación de competencias: la extinción del derecho a la plaza pública corresponde en exclusiva al Cabildo Insular de La Palma.*

Artículo 53. Nivel 1 — Intervención del equipo y mediación

Ante cualquier situación de incumplimiento de los compromisos de convivencia, el personal lo comunicará a la persona coordinadora de referencia y a la dirección. La primera respuesta será siempre la intervención del equipo interdisciplinar, que:

- 1. Analizará la situación, incluyendo el posible impacto de factores de salud, deterioro cognitivo u otras circunstancias que puedan explicar la conducta.*
- 2. Entrevistará a la persona usuaria, si procede, a su representante o familiar de referencia, en un marco de escucha y diálogo.*
- 3. Revisará el PAI para valorar si la situación requiere un ajuste en la atención o en las medidas de apoyo.*
- 4. Facilitará, si las partes lo aceptan, un proceso de mediación con el apoyo del equipo de trabajo social o psicología.*

Cada intervención quedará registrada en el expediente de la persona usuaria.

Artículo 54. Nivel 2 — Comunicación formal y plan de mejora de convivencia

Si la situación persiste tras la intervención del equipo, la dirección comunicará formalmente a la persona usuaria del centro y a su representante, guardador/a de hecho o medida de apoyo, la naturaleza de la situación y las razones de preocupación, en entrevista personal que se documentará por escrito.

Se elaborará conjuntamente un Plan de Mejora de Convivencia, con medidas concretas, plazos y compromisos mutuos. Este plan se integrará en el PAI y será objeto de seguimiento periódico.

La dirección informará al Cabildo Insular de La Palma de la situación y de las actuaciones llevadas a cabo.

Artículo 55. Nivel 3 — Comunicación al Cabildo Insular de La Palma para valoración

Si agotadas las actuaciones de los niveles anteriores, la situación persiste y resulta incompatible con la convivencia del centro o con la seguridad de otras personas, la dirección elaborará un informe detallado de la situación y lo remitirá al Cabildo Insular de La Palma, que es el órgano competente para:

- a) Valorar la adecuación del recurso a las necesidades de la persona.*
- b) Proponer medidas alternativas o recursos más adecuados.*
- c) Iniciar, si procede, el procedimiento de extinción del derecho a la plaza, con todas las garantías del procedimiento administrativo: audiencia, resolución motivada y recursos.*

La entidad proveedora del servicio no adoptará decisión alguna de cese en la prestación del servicio al titular de la plaza pública sin que medie resolución administrativa del Cabildo Insular de La Palma.

Artículo 56. Actuación en situaciones de urgencia

Cuando una situación constituya un peligro grave e inmediato para la integridad física de personas usuarias o del personal, la dirección podrá adoptar las medidas de seguridad inmediatas que sean estrictamente necesarias y proporcionadas, dando cuenta de inmediato al Cabildo Insular de La Palma, a los servicios de emergencias si procede, a la persona usuaria y a su representante, guardador/a de hecho o medida de apoyo.

Estas medidas de urgencia no tienen carácter sancionador y se revisarán en el plazo más breve posible, con intervención del equipo multidisciplinar y del Cabildo Insular de La Palma.

CAPÍTULO XI — PROTECCIÓN DE DATOS Y CONFIDENCIALIDAD**Artículo 57. Responsables del tratamiento**

En el marco de la gestión del servicio concurrirán dos responsables de tratamiento con ámbitos diferenciados:

- a) El Cabildo Insular de La Palma, como Administración titular, tratará los datos necesarios para la gestión del acceso, la resolución de aportación económica y la supervisión del servicio.*
- b) La entidad proveedora del servicio, tratará los datos necesarios para la prestación directa de los servicios sociosanitarios.*

Ambas entidades actuarán conforme a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales y el Reglamento (UE) 2016/679. El encargo de tratamiento entre el Cabildo Insular de La Palma y la entidad proveedora del servicio estará regulado en el correspondiente acuerdo de concertación social.

Artículo 58. Finalidades y derechos

Los datos personales se tratarán exclusivamente para la prestación de los servicios concertados, el cumplimiento de obligaciones legales y la coordinación con la Administración. No se cederán a terceros salvo obligación legal o consentimiento expreso.

Las personas interesadas podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, portabilidad y oposición, dirigiéndose por escrito a la dirección del centro o al correo electrónico habilitado. Asimismo, podrán reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos (aepd.es).

Artículo 59. Deber de confidencialidad del personal

Todo el personal del centro queda sujeto al deber de confidencialidad sobre los datos e informaciones a los que tenga acceso con ocasión de su actividad, con carácter indefinido, incluso tras la finalización de la relación laboral. El incumplimiento de este deber podrá dar lugar a las responsabilidades legales correspondientes.

DISPOSICIÓN ADICIONAL**Única.**

Forman parte del marco normativo interno del centro, sin integración en el presente Reglamento, los requisitos de acreditación y obligaciones de documentación e información previstos para los centros residenciales y centros de día en el Decreto 67/2012, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento regulador de los centros y servicios que actúen en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a personas en situación de dependencia en Canarias, modificado por Decreto 154/2015, de 18 de junio, así como lo que disponga la normativa de dependencia vigente en cada momento.

DISPOSICIONES FINALES**Primera. Entrada en vigor**

El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente del transcurso del plazo de quince (15) días hábiles desde la recepción por la Administración del Estado y por la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias de la comunicación del acuerdo de aprobación definitiva, habiendo sido publicado en dicho plazo su texto íntegro en el Boletín Oficial de la Provincia de Santa Cruz de Tenerife y en el Boletín Oficial de Canarias.

Una vez en vigor, se publicará en el Portal de Transparencia del Cabildo Insular de La Palma y estará permanentemente accesible para las personas usuarias, sus representantes y cualquier persona interesada, en la sede del centro y en la sede electrónica de la Corporación Insular.

Segunda. Revisión y modificación

El Reglamento será revisado cada tres años, o con anterioridad, si se producen cambios normativos relevantes o si el Cabildo Insular de La Palma lo estima necesario para la mejora del servicio.

Las modificaciones seguirán el mismo procedimiento de elaboración, aprobación y entrada en vigor previsto para el texto inicial.

Santa Cruz de La Palma, a treinta de septiembre de dos mil veintiséis.

LA CONSEJERA DELEGADA, Ángeles Nieves Fernández Acosta, firmado digitalmente.

ANEXOS

ANEXO I — Acuse de recibo del Reglamento de Organización, Régimen Jurídico y Gestión de Plazas

Don/Doña _____, con DNI/NIE _____, en calidad de [persona usuaria / representante familiar / guardador/a de hecho / medida de apoyo] de la persona usuaria _____, con DNI/NIE _____, manifiesta:

1. Haber recibido copia del Reglamento de Organización, Régimen Jurídico y Gestión de Plazas del Centro Sociosanitario Insular para personas dependientes con Alzheimer y otras demencias, de titularidad del Cabildo Insular de La Palma y haber sido informado/a de su contenido.
2. Conocer que el derecho a la plaza pública es concedido por el Cabildo Insular de La Palma mediante resolución administrativa y que las decisiones sobre su extinción corresponden igualmente a dicho organismo.
3. Haber sido informado/a de la obligación de participación económica en el coste del servicio, conforme al artículo 33 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y demás normativa de aplicación, y de que su gestión corresponde íntegramente a la Administración.
4. Conocer y aceptar los compromisos de convivencia recogidos en el Reglamento de Organización, Régimen Jurídico y Gestión de Plazas del centro, en el marco del respeto mutuo y la vida en comunidad.

En _____, a _____ de _____ de 20____

Firma de la persona usuaria, representante familiar, guardador/a de hecho o medida de apoyo

Firma y sello del centro (Dirección)

ANEXO II — Ficha de personas de referencia y representación familiar

Nombre de la persona usuaria	
Fecha de nacimiento	
DNI/NIE	
Nº resolución de dependencia	
Grado de dependencia reconocido	Grado I ☐ Grado II ☐ Grado III ☐
Nº resolución de aportación económica (Cabildo)	
¿Tiene medida de apoyo legal?	Sí ☐ No ☐
Tipo de medida de apoyo	Curatela ☐ Guarda de hecho ☐ Poder notarial ☐ Otra: _____
Nombre del representante/apoyo	
DNI/NIE del representante/apoyo	
Teléfono del representante/apoyo	
Familiar de referencia 1 (nombre y relación)	
Teléfono familiar 1	

Familiar de referencia 2 (nombre y relación)	
Teléfono familiar 2	
Médico/a de cabecera	
Centro de salud de referencia	
Alergias conocidas	
¿Tiene instrucciones previas registradas?	Sí ☐ No ☐ N° registro: _____
Observaciones	

ANEXO III — Declaración sobre instrucciones previas y testamento vital

La persona usuaria o su representante legal/guardador de hecho, DECLARA (marcar con una X lo que proceda):

- ☐ *Tener otorgado documento de instrucciones previas / testamento vital, inscrito en el Registro de Instrucciones Previas de Canarias con nº _____, del cual se adjunta copia para su incorporación al expediente.*
- ☐ *No tener otorgado documento de instrucciones previas en este momento.*
- ☐ *Desea recibir información sobre cómo otorgar instrucciones previas y sobre los derechos en materia de atención al final de la vida.*

En caso de contar con documento de instrucciones previas, la persona usuaria autoriza al centro a consultarlo y a actuar conforme a sus disposiciones, dando traslado al equipo sanitario.

En _____, a _____ de _____ de 20 _____

Firma de la persona usuaria o su representante legal o guardador de hecho

Firma y sello del centro (Dirección)