

MANUAL - REGLAMENT de RÈGIM INTERN

INTRODUCCIÓ

Palamós Gent Gran es un Centre que es configura com una plataforma de serveis, majoritàriament dirigits a persones grans malaltes, persones que amb independència de la seva edat pateixen malalties cròniques evolutives, persones amb situació de malaltia terminal, i persones grans que no tenen un grau d'autonomia suficient per realitzar les activitats de la vida diària i necessiten atenció o supervisió continuada.

Així doncs, Palamós Gent Gran es un establiment de tipus mixt, social i sanitari.

L'atenció que precisen aquestes persones es desenvolupa en dos àmbits assistencials concrets:

1. Serveis d'internament: la situació de salut, situació social i nivell de dependència, orientarà l'ingrés a una o altre unitat, segons els criteris establerts per l'equip assistencial, i que marca el CatSalut i/o l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials.

1.1 Unitat de Llarga estada geriàtrica i psicogeriàtrica: 60 llits

1.2 Unitat de Mitja Estada de Convalescència i cures pal·liatives: 40 llits

1.3 Unitat de Residència Assistida: 65 llits

2. Serveis d'atenció diürna: l'estada a un o altre servei també ve definit per una sol·licitud prèvia on també s'estudien aspectes de salut, socials i de dependència.

2.1 Centre de dia: 30 places.

2.2 Hospital de dia: 20 places.

Els serveis generals de cuina, bugaderia i neteja, juntament amb un ventall de serveis opcionals ajuden a complementar l'atenció i donar el màxim confort durant l'estada al Centre.

L'objectiu prioritari de Palamós Gent Gran es oferir uns serveis integrats basats en les necessitats de les persones i coordinats amb tots els nivells assistencials tant sanitaris com socials de la nostra població i comarca, i està compromès a donar aquests serveis d'acord amb el model d'atenció sociosanitària i social establert pel CatSalut i l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials.

Així doncs, es fa necessari establir una organització del Centre amb unes pautes i normes de funcionament orientades a aconseguir el millor benestar i satisfacció de tots els usuaris i les seves famílies, les quals s'especifiquen a continuació.

CAPITOL 1. ADMISSIONS I BAIXES

Article 1r. Palamós Gent Gran és un Centre del qual n'és propietària la Fundació Mossèn Miquel Costa-Hospital de Palamós i alhora n'efectua la gestió. S'ha establert concert amb el CatSalut i ha estat acreditat com a centre col·laborador del Programa de suport a l'acolliment residencial per a gent gran de l'ICASS.

Article 2n. Les persones que ingressin a Palamós Gent Gran, ho han de fer lliure i voluntàriament. En cas que la persona estigui incapacitada caldrà la intervenció d'un familiar o parella estable convivent, del qual es deixarà constància al contracte assistencial o document de la declaració jurada.

Article 3r. En cas que la persona que ha d'ingressar estigui incapacitada i sense família, la Direcció tècnica de Palamós Gent Gran n'assumirà la guarda de fet, i comunicarà l'ingrés al jutge, en el termini de 15 dies.

Article 4t. Els criteris d'accés als serveis venen determinats segons paràmetres de sol·licitud validats pel CatSalut i l'ICASS, i en cas de places no concertades segons un barem aprovat per els membres del Patronat de la Fundació.

Article 5è. La Comissió d'ingressos, formada per professionals que representen a tots els àmbits assistencials tant sanitaris com socials, es reunirà setmanalment per tal de rebre les demandes d'ingrés a cada recurs, gestionar la llista d'espera i prioritzar els casos segons necessitats. En cas de requerir ingrés a Mitja estada polivalent, concretament a llits de convalsència i cures paliatives, no es contempla llista d'espera i seràn els equips multidisciplinars de suport hospitalari (UFISS) i d'atenció domiciliària (ATDOM) qui designaran l'ingrés a la Unitat.

Article 6è. L'accés a les places de la Unitat de Residència Assistida subvencionades per l'ICASS –50 llits–, s'efectuaran d'acord amb la normativa vigent i segons la llista d'espera única per a Catalunya.

Article 7é. Baixa del resident

a) Si el pacient-resident volgués fer baixa voluntària del Centre, aquesta ha d'estar anunciada amb un preavis de 15 dies, llevat de causa degudament justificada. En cas contrari, en fer la liquidació es podrà cobrar fins a un màxim de 15 dies addicionals al preu de l'estada com a compensació. Si només vol sortir uns dies, per motius personals, se li pot guardar la plaça fins a un màxim de 30 dies anuals. Mentre sigui fora haurà de continuar pagant l'estada, de la qual se'n deduirà el cost de l'alimentació

b) Si el pacient-resident ha de marxar de Palamós Gent Gran per algun motiu aliè a la seva voluntat, per exemple: ingrés hospitalari, se li reservarà la plaça fins que calgui, i també haurà de continuar pagant la mensualitat excepte el cost de l'alimentació.

c) En cas d'ingrés temporal, amb dates pactades d'antuvi, s'haurà de deixar lliure la plaça, i buscar un recurs alternatiu en cas de no poder retornar a domicili.

CAPITOL 2. RÈGIM ECONÒMIC

Article 8è. Pel que fa als serveis socio-sanitaris, Unitat de Llarga estada, Unitat de Mitja Estada polivalent i Hospital de dia, el règim i sistema de preus es regularà segons les tarifes aprovades pel Departament de Salut i l'ICASS. Cada usuari, segons recurs al que accedeixi, rebrà l'informació pertinent per part de la Unitat d'admissions i la Treballadora social de Palamós Gent Gran

Article 9è. Pel que fa a les places del Programa de suport a l'acolliment residencial i Centre de dia subvencionat, es farà efectiu en concepte de tarifa la que li determinarà l'ICASS en la resolució de la demanda de plaça, aquesta ve determinada segons la capacitat econòmica dels usuaris i familiars obligats, i el nivell d'atenció que requereixi el resident.

Article 10è. En tots els casos anteriorment exposats les aportacions econòmiques seran revisades en el cas de variacions en la situació econòmica i sociofamiliar del resident

Article 11è. En cas d'ingrés a les places de Palamós Gent Gran que no disposen de concert amb l'administració ni amb Mútues d'assegurances, el preu per estada es regularà segons tarifes aprovades anyalment per el Patronat de la Fundació Mossèn Miquel Costa-Hospital de Palamós.

Article 12è. Pel que fa als preus dels serveis complementaris i opcionals que oferta Palamós Gent Gran, aquests també hauran estat aprovats anyalment per el Patronat de la Fundació Mossèn Miquel Costa – Hospital de Palamós.

Article 13è. Les aportacions econòmiques pactades en el contracte assistencial i declaració jurada signada de l'ICASS s'efectuaran per mesos vençuts i mitjançant domiciliació bancària.

Article 14è. Els usuaris o familiars responsable rebrà per part de l'entitat bancària un extracte amb l'import total de preu fixat, fent-hi constar de forma desglossada les diferents aportacions econòmiques previstes. També hi constarà l'import dels serveis complementaris utilitzats pel resident, si s'escau.

CAPITOL 3. SERVEIS I PRESTACIONS

Article 15è. En el preu de l'estada estan incloses les prestacions i serveis següents:

- Allotjament: s'entén l'ús de l'habitació assignada de caràcter individual o doble, així com les àrees comunes, inclòs el manteniment i neteja de les zones esmentades. Val a dir que es podrà efectuar un canvi d'habitació per motius assistencials justificats, i per necessitats de habitacions concretes en un moment donat, sempre previ avís al resident i la seva família.
- Manutenció.
- Bugaderia i repàs de roba
- Acolliment i convivència
- Suport personal
 - Higiene personal
 - Atenció a les activitats de la vida diària
 - Hàbits d'autonomia
- Treball social i atenció a les famílies
- Suport psicològic
- Rehabilitació/Fisioteràpia
- Teràpia ocupacional
- Animació sociocultural
- Assistència mèdica continuada. En presència física de 8:00 a 19:00, i localitzable dissabtes, diumenges i festius.
- Assistència d'infermeria continuada i permanent (presència física nit i dia)
- Prescripció, dispensació i administració de fàrmacs.

Article 16è. Si la persona es troba a la modalitat de Centre de dia o Hospital de dia les prestacions son les mateixes que a les Unitats d'internament, amb l'excepció de l'apartat referent a l'allotjament. Quant a seguiment de medicació, s'administraran els fàrmacs que pertoquin durant l'estada a Palamós Gent, i quant a assistència mèdica i d'infermeria es farà un seguiment continuat sempre en coordinació amb l'equip d'atenció primària de l'usuari.

Article 17è. Els serveis complementaris i opcionals, no inclosos en el preu de l'estada, seran d'ús voluntari, però poden ésser recomanats en algun moment per personal d'infermeria. L'abast i preu d'aquest serveis constaran en el tauler d'anuncis.

- Perruqueria
- Podologia
- Transport adaptat per accedir a l'hospital de dia i Centre de dia
- Hora específica de psicoestimulació
- Hora suplementària Centre de dia
- Acompanyaments externs
- Bugaderia Centre de dia
- Marcatge de roba
- Àpats a domicili
- Menú acompanyant
- Televisió. Tarifa diària per la Unitat de Mitja estada polivalent

CAPITOL 5. NORMES GENERALS

Article 18è. Amb l'objectiu de garantir el bon funcionament de Palamós Gent Gran s'exposen a continuació unes recomanacions i informacions que cal saber.

1. **PERSONAL:** El nostre personal està totalment capacitat per complir amb la tasca que té assignada. Segueixi els seus consells i recomanacions. No dubti en preguntar al personal que l'atén qualsevol dubte que tingui sobre aspectes relacionats amb la seva estada al Centre.
2. **PROPINES:** El nostre personal el tractarà amb la màxima atenció i diligència. No li està permès rebre propines i/o regals personalitzats.
3. **INFORMACIÓ SOBRE EL VOSTRE ESTAT:** Té dret a rebre tot tipus d'informació sobre el seu estat de salut i evolució. El personal de la seva planta l'indicarà quan pot parlar amb el metge o bé amb qualsevol altre professional del centre que consideri convenient –treball social, psicòleg, fisioterapeuta, etc.-. L'horari d'informació i atenció als residents i familiars per part del Cap d'admissions/Unitat d'atenció a l'usuari, Coordinació i Direcció de Palamós Gent Gran estarà exposat al tauler d'anuncis ubicat a la Recepció.

4. ÀPATS.

L'horari dels àpats serà el següent

- Esmorzar: de 8:30 a 9:00
- Dinar: de 13:00 a 13:45
- Berenar: de 16:00 a 16:30
- Sopar: de 19:00 a 19:45
- Es preveu oferir suplementos nocturns a qui ho precisi per prescripció facultativa, o bé a qui ho desitgi.

El menú garantirà una alimentació correcta i variada, adaptada a les necessitats de cada persona. El personal d'infermeria, el metge i amb l'assessorament d'un dietista de l'entitat prescriuran la dieta més adequada. El menú setmanal estarà exposat al tauler d'anuncis.

Si una persona preveu sortir de Palamós Gent Gran per anar dinar o sopar fora, sol o acompanyat de familiars o amics, caldrà que informi al personal de planta.

Si familiars o amics desitgen quedar-se a dinar o sopar amb el pacient-resident hauran de comunicar-ho al personal de planta a primera hora del matí. En aquest cas abonaran l'import del menú d'acompanyant previst i exposat al tauler d'anuncis.

5. **NORMES HIGIENICOSANITÀRIES.** Li recomanem la màxima cura en la seva higiene i endreça personal. Haurà de fer-se una higiene bàsica diària sol o amb l'ajuda de nostre personal auxiliar, i dutxar-se, com a mínim, un cop a la setmana o amb la freqüència que estableixi l'equip d'infermeria. Cal que a la seva habitació no hi emmagatzemi aliments, begudes o altres productes que puguin fer-se malbé. Tampoc no és permet l'existència de cap tipus de medicació o material sanitari a les habitacions, sense el vist i plau del metge o infermeria. Per vetllar per la seva salut, hem de saber el que pren i hem de verificar que se segueixen les dietes i tractaments farmacològics prescrits pels metges.
6. **NETEJA:** Col·labori amb el personal de neteja a mantenir Palamós Gent Gran en perfectes condicions higièniques, utilitzi les papereres i avisi al personal de la seva planta davant de qualsevol incidència.

7. **HABITACIÓ:** es podrà efectuar un canvi d'habitació, o fins i tot de planta, per motius assistencials justificats, i per necessitats de habitacions concretes en un moment donat, sempre previ avís al pacient-resident i la seva família. Es pot decorar la seva habitació amb objectes personals i coses del seu gust. S'haurà de respectar l'ordre i distribució dels mobles existents. Està prohibit fer forats a les parets. Podrà disposar d'aparell de ràdio o música a l'habitació sempre que respecti les normes de descans i silenci.
8. **ROBA i OBJECTES D'ÚS PERSONAL:** Tota la roba d'ús personal ha d'estar marcada amb el nom i cognoms de la persona. A la visita de preingrés se li facilitarà un llistat amb la quantitat i tipus de roba aconsellable, així com altres objectes personals recomanables. En cas que durant l'estada a Palamós Gent Gran, es perdi alguna peça de roba o es pateixi un deterior de la mateixa, per causes atribuïbles al circuit de bugaderia, es valorarà la causa i si s'escau, es procedirà a rescabalar les despeses que la reposició de la peça de roba hagi suposat a la persona afectada o a la seva família. Per això, es seguirà un barem de preus de referència establerts pel Centre, per a cadascuna de les peces de roba més freqüents.
Els familiars o persones responsables directes del pacient-resident que hagi causat baixa, hauran de retirar tota la roba, objectes personals i béns de qualsevol tipus, en l'imporrogable termini de 7 dies següents a la baixa, llevat de casos de força major, entenent-se que en cas contrari Palamós Gent Gran podrà fer l'ús que estimi pertinent dels bens abans esmentats.
9. **OBJECTES DE VALOR:** No es recomanable que es portin documents, diners o objectes de valor, com joies. Si és així caldrà dipositar-les a la caixa forta de la residència per a la seva custòdia, en cas contrari el Centre no es responsabilitzarà de la seva pèrdua.
10. **VISITES.** Totes les persones que vulguin visitar-lo a Palamós Gent Gran poden fer-ho. L'horari de visites és de les 10 del matí a les 8 del vespre. Si hi ha necessitats assistencials que ho requereixin i cal vetllar al familiar a la nit, es flexibilitzarà l'horari. Si li porten algun present com bombons, galetes, pastissos, etc., cal que ho comuniquin al personal per tal de no guardar-ho a l'armari de l'habitació amb el risc que es faci malbé.
11. **ACOMPANYAMENTS:** En cas que el pacient-resident necessiti anar a una visita programada al metge especialista de l'Hospital, o a un altre servei, com per exemple l'odontòleg o l'optometrista, i no pugui anar-hi tot sol ni la seva família se'n pot fer càrrec, Palamós Gent Gran oferirà contractar amb un acompanyament extern i el cost del mateix anirà a càrrec del pacient-resident o el seu familiar responsable. Les tarifes d'acompanyaments estaran exposades al tauler d'anuncis.
12. **ENTRADES I SORTIDES:** Tothom pot sortir i entrar de Palamós Gent Gran quan vulgui, sols o acompanyats d'un familiar, llevat dels casos en què hi hagi contraindicació mèdica. S'ha de respectar l'horari de la Recepció, que serà de 8:00 a 20:00, i cal avisar sempre al personal per tal que n'estigui informat i registri el permís.
13. **SOROLLS:** Entre 14:00 i 15:00 hores i entre les 22:00 i les 7:30 hores, es desitjable que a Palamós Gent Gran hi hagi un ambient de silenci, per facilitar el descans de tothom.
14. **TELÈFON:** a Palamós Gent Gran es disposarà de dos telèfons públics amb monedes, un ubicat a la zona de la cafeteria i un altre a la sala de visites de la 1^a planta. També, es disposarà de telèfon individual a les habitacions de la 3^a Planta de Mitja estada polivalent, atès la tipologia d'usuaris que hi ingressaran.

A les persones ingressades a les Unitats de Llarga estada i Residència Assistida que no tinguin autonomia suficient per desplaçar-se, se'ls ajudarà a arribar a la zona del telèfon públic. Per rebre trucades de l'exterior, el personal assistencial, facilitarà a totes les persones ingressades a aquestes Unitats, el telèfon de la Unitat, sense fils.

15. **TELEVISIÓ:** Es disposarà d'aparell de TV a cadascuna de les habitacions de Palamós Gent Gran. Tot i així, recomanem que comparteixi els espais comuns amb altres companys, on també hi haurà TV, vídeo i música que faran més agradable la seva estada al Centre.
16. **FUMADORS:** A Palamós Gent Gran està totalment prohibit fumar a les habitacions i espais comuns. Només estarà permès fumar en els espais autoritzats i que estaran degudament senyalitzats.
17. **ANIMALS DOMÈSTICS:** No es pot permetre l'entrada d'animals domèstics al Centre, a excepció del cas dels gossos pigall.
18. **SERVEI RELIGIÓS:** En el Centre hi ha llibertat de religió i de culte i, per tant, és obligat respectar totes les creences i hàbits religiosos dels usuaris. Palamós Gent disposa d'una zona adaptada a la Sala polivalent de la Planta baixa, que s'adapta com a Capella i on s'organitzaran actes religiosos i misses. L'assistència a aquests actes es totalment voluntària. Si necessita rebre assistència religiosa de qualsevol altre confessió, haurà de comunicar-ho al personal assistencial que canalitzaran la seva demanda.
19. **SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS:** Palamós Gent Gran té a disposició dels residents i familiars els fulls de reclamacions normalitzats i acreditats per el Servei Català de la Salut i l'Institut Català d'Assistència i Serveis socials. La Unitat d'Atenció a l'usuari de Palamós Gent Gran s'integra en el global de la nostra Entitat. A la Planta baixa hi trobarà una bústia per facilitar que s'hi dipositin escrits sobre qualsevol assumpte que cregui convenient

CAPITOL 6. CARTA DE DRETS I DEURES DE L'USUARI

DRETS DELS CIUTADANS AMB RELACIÓ A LA SALUT I L'ATENCIÓ SANITÀRIA

1. Drets relacionats amb la igualtat i la no-discriminació de les persones.

1.1 Dret a l'atenció sanitària i als serveis de salut.

1.2 Dret a gaudir, sense discriminació, dels drets reconeguts en aquesta carta.

1.3 Dret dels col·lectius més vulnerables davant d'actuacions sanitàries específiques.

2. Drets relacionats amb l'autonomia de la persona.

2.1 Dret de la persona a ser informada prèviament, per tal de poder donar després el seu consentiment (consentiment informat), perquè se li apliqui qualsevol procediment diagnòstic o terapèutic.

2.2 Dret del malalt a escollir entre les diferents opcions terapèutiques i a renunciar a rebre tractaments mèdics o les actuacions sanitàries proposades.

2.3 Dret del menor a ser consultat, a fi que la seva opinió sigui considerada com un factor determinant, en funció de la seva edat i del seu grau de maduresa, sobre les decisions amb relació a les intervencions que es puguin adoptar sobre la seva salut.

2.4 Tota persona té dret a viure el procés de la seva mort, d'acord amb el seu concepte de dignitat.

2.5 Dret al fet que es tinguin en compte les seves voluntats anticipades, e s t a b l e r t e s mitjançant el document corresponent.

3. Drets relacionats amb la intimitat i la confidencialitat.

3.1 Dret del pacient a decidir qui pot estar present durant els actes sanitaris.

3.2 Dret a preservar la intimitat del cos d'un pacient respecte d'altres persones.

3.3 Dret a ser atès en un medi que garanteixi la intimitat, la dignitat, l'autonomia i la seguretat de la persona.

3.4 Dret a la llibertat ideològica, religiosa i de culte.

3.5 Dret a la confidencialitat de la informació.

3.6 Dret a accedir a les dades personals obtingudes en l'atenció sanitària.

3.7 Dret al fet que es demani el consentiment del pacient abans de la realització i difusió de registres iconogràfics.

4. Drets relacionats amb la constitució genètica de la persona.

4.1 Dret a la confidencialitat de la informació del seu genoma i al fet que aquesta no s'utilitzi per a cap tipus de discriminació.

4.2 Dret a gaudir del avantatges derivats de les noves tecnologies genètiques dins el marc legal vigent.

5. Drets relacionats amb la investigació i l'experimentació científiques.

5.1 Dret a conèixer si els procediments de pronòstic, diagnòstic i terapèutics que s'apliquen a un pacient poden ser utilitzats per a un projecte docent o d'investigació que, en cap cas, no podran comportar perill adicional per la seva salut. En tot cas, serà imprescindible l'autorització prèvia i per escrit del pacient, i l'acceptació de la seva decisió per part del metge i de la direcció del centre sanitari.

5.2 El pacient té dret a disposar d'aquelles preparacions de teixits o mostres biològiques provinents d'una biòpsia o extracció, amb la finalitat de facilitar l'opinió d'un segon professional o la continuïtat de l'assistència en un centre diferent.

6. Drets relacionats amb la prevenció de la malaltia i la promoció i la protecció de la salut.

6.1 Els ciutadans tenen dret a tenir un coneixement adequat dels problemes de salut de la col·lectivitat que suposin un risc per a la salut, d'incidència i d'interès per a la comunitat, i al fet que aquesta informació es difongui en termes comprensibles, verídics i adequats per a la protecció de la salut.

6.2 Dret a gaudir d'un medi ambient de qualitat.

6.3 Dret a consumir aliments segurs i aigua potable.

6.4 Dret a conèixer els plans, les accions i les prestacions en matèria de prevenció, promoció i protecció de la salut, i a saber com es fan efectius.

6.5 Dret a rebre les prestacions preventives dins el marc de la consulta

6.6 Dret a rebutjar aquelles accions preventives que es proposin en situacions que no comportin riscos a tercers, sens perjudici del que estableixi la normativa de salut pública.

7. Drets relacionats amb la informació assistencial i l'accés a la documentació clínica.

7.1 Dret de l'usuari a rebre la informació sobre el seu procés assistencial i estat de salut.

7.2 Dret a l'usuari al fet que la seva història clínica sigui completa i que reculli tota la informació sobre el seu estat de salut i les actuacions clíniques i sanitàries dels diferents episodis assistencials.

7.3 Dret de l'usuari a accedir a la documentació de la seva història.

7.4 Dret de l'usuari a disposar d'informació escrita sobre el procés assistencial i l'estat de salut.

8. Drets relacionats amb l'accés a l'atenció sanitària.

8.1 Dret a accedir als serveis sanitaris públics.

8.2 Dret a escollir els professionals i el centre sanitari.

8.3 Dret a obtenir medicaments i productes sanitaris necessaris per a la seva salut.

8.4 Dret a ser atès dins d'un temps adequat a la condició patològica i d'acord amb criteris d'equitat.

8.5 Dret a sol·licitar una segona opinió.

9. Drets relacionats amb la informació general sobre els serveis sanitaris i la participació dels usuaris.

9.1 Dret a disposar de la carta de drets i deures en tots els centres sanitaris.

9.2 Dret a rebre informació general i sobre les prestacions i els serveis.

9.3 Dret a conèixer les prestacions que cobreix l'assegurança.

9.4 Dret a conèixer i identificar els professionals que presten l'atenció sanitària.

9.5 Dret a presentar reclamacions i suggeriments.

9.6 Dret a participar en les activitats sanitàries mitjançant les institucions òrgans de participació comunitària i les organitzacions socials, en els termes establert normativament.

9.7 Dret a utilitzar les tecnologies de la informació i la comunicació, d'acord amb el nivell d'implantació i el desenvolupament d'aquestes tecnologies en la xarxa sanitària.

10. Drets relacionats amb la qualitat assistencial

10.1 Dret a l'assistència sanitària de qualitat humana i científica.

10.2 Dret a conèixer el nivell de qualitat dels centres assistencials.

10.3 Dret a rebre una atenció sanitària continuada i integral.

DEURES DELS CIUTADANS AMB RELACIÓ A LA SALUT I L'ATENCIÓ SANITÀRIA

1. Deure de tenir cura de la seva salut i responsabilitzar-se'n. Aquest deure s'ha d'exigir especialment quan se'n puguin derivar riscos o perjudicis per a la salut d'altres persones.

2. Deure de fer ús dels recursos, prestacions i drets d'acord amb les seves necessitats de salut i en funció de les disponibilitats del sistema sanitari, per tal de facilitar l'accés de tots els ciutadans a l'atenció sanitària en condicions d'igualtat efectiva.
3. Deure de complir les prescripcions generals, de naturalesa sanitària, comunes a tota la població, així com les específiques, determinades pels serveis sanitaris.
4. Deure de respectar i complir les mesures sanitàries adoptades per a la prevenció de riscos, la protecció de la salut o la lluita contra les amenaces a la salut pública, com ara el tabac, l'alcoholisme i els accidents de trànsit, o les malalties transmissibles susceptibles de ser previngudes mitjançant vacunacions o d'altres mesures preventives, així com de col·laborar en l'assoliment dels seus fins.
5. Deure de responsabilitzar-se de l'ús adequat de les prestacions sanitàries ofertes pel sistema sanitari, fonamentalment les farmacèutiques, les complementàries, les d'incapacitat laboral i les de caràcter social.
6. Deure d'utilitzar i gaudir de manera responsable, d'acord amb les normes corresponents, de les instal·lacions i els serveis sanitaris.
7. Deure de mantenir el respecte degut a les normes establertes en cada centre, així com a la dignitat personal i professional de les persones que hi presten els seus serveis.
8. Deure de facilitar, de forma lleial i certa, les dades d'identificació i les referents al seu estat físic, o la seva salut, que siguin necessàries per al procés assistencial o per raons d'interès general degudament motivades.
9. Deure de signar el document pertinent, en el cas de negar-se a les actuacions sanitàries proposades, especialment en el cas de proves diagnòstiques, actuacions preventives i tractaments de rellevància especial per a la salut del pacient. En aquest document quedarà expressat amb claredat que el pacient ha quedat suficientment informat de les situacions que se'n poden derivar i que rebutja els procediments suggerits.
10. El malalt té el deure d'acceptar l'alta un cop s'ha acabat el procés assistencial que el centre o la unitat li pot oferir. Si per diferents raons existís divergència de criteri per part del pacient, s'esgotaran les vies de diàleg i tolerància raonables vers la seva opinió i, sempre que la situació ho requereixi, el centre o la unitat haurà de cercar els recursos necessaris perquè rebi una atenció adequada.

CARTA DE DRETS I DEURES DE LES PERSONES QUE REBEN SERVEI DE RESIDÈNCIA ASSISTIDA O CENTRE DE DIA A PALAMÓS GENT GRAN, SEGONS ESTABLEIX LA LLEI 12/2007, D' 11 D' OCTUBRE DE SERVEIS SOCIALS I DICTAMINA EL CONTRACTE ASSISTENCIAL AMB L'ICASS

DRETS:

1. Dret a la informació suficient i entenedora i adequada respecte la seva situació assistencial, sanitària i global, com també altres fets que li incumbeixin.
2. Disposar dels ajuts i suports necessaris per a comprendre la informació si té dificultats de desconeixement de la llengua o alguna discapacitat física, psíquica o sensorial.
3. Dret a rebre, en llenguatge entenedor i accessible, la valoració de llur situació.
4. Dret a rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que l'afecti a fi que, si escau, hi pugui donar llur consentiment específic i lliure.
5. Dret a comunicar i rebre lliurement informació per qualsevol mitjà de difusió de manera accessible.
6. Dret al secret de les comunicacions, llevat que es dicti una resolució judicial.
7. Dret a la participació en la presa de decisions, en l'adopció i en l'execució de les mesures que l'afectin.
8. Dret a la participació democràtica de les persones beneficiàries o llurs representants legals en el funcionament de la residència.
9. Dret a la confidencialitat de totes les dades i informacions que constin en els seus expedients, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
10. Dret a accedir en condicions d'igualtat amb altres persones, sense cap discriminació per raó de lloc de naixement, ètnia, gènere, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió, ideologia o altres condicions o circumstàncies personals o socials.
11. Dret a l'exercici de la llibertat individual per a ingressar i romandre a l'establiment i per sortir-ne, sens perjudici del que estableix la legislació vigent respecte les persones incapacitades i les persones sotmeses a mesures judicials d'internament i a traslladar-se.
12. Dret a considerar-se com a la casa seva i a considerar com a domicili l'establiment on viu.
13. Dret a tenir objectes personals significatius per a personalitzar l'entorn on viu, sempre que respectin els drets de les altres persones, procurant cercar un entorn reconegut com a propi.
14. Dret a continuar mantenint amb la major fluïdesa possible la relació amb l'entorn familiar, afectiu, convivencial i social, tot respectant les formes de vida actuals, propiciant la comunicació amb l'exterior de l'habitatge.
15. Dret a la intimitat i la privacitat en les accions de la vida quotidiana.
16. Dret a rebre una atenció i assistència personalitzada, d'acord amb la seva situació personal i totes les seves necessitats personals i a la continuïtat en la prestació dels serveis en les condicions per a aconseguir un desenvolupament personal adequat, en condicions d'igualtat respecte a l'atenció que reben els altres ciutadans.

17. Dret a ser tinguda en compte la seva situació personal i familiar.
18. Dret a ser tractat amb el respecte a la dignitat i, sempre que es pugui, d'acord amb les seves particulars conviccions culturals, religioses o filosòfiques.
19. Dret a no ésser sotmès a cap mena d'immobilització o restricció de la capacitat física o intel·lectual per mitjans mecànics o farmacològics sense prescripció facultativa i supervisió, llevat que hi hagi un perill imminent per a la seguretat física de la persona o terceres persones. En aquest darrer cas, les actuacions s'han de justificar documentalment, han de constar en l'expedient assistencial de la persona i s'han de comunicar al Ministeri Fiscal, d'acord amb el que estableixi la legislació.
20. Dret a presentar suggeriments i efectuar queixes i reclamacions. La persona beneficiària o persona representada legal podrà reclamar al Servei d'Inspecció i Registre del Departament Benestar Social i Família en cas de prestació inadequada dels serveis.
21. Dret al respecte a la seva llengua, d'acord amb la legislació en la matèria, i que es garanteixi la comunicació.
22. Dret a obtenir facilitats per a fer la declaració de voluntats anticipades, d'acord amb la legislació vigent.
23. Dret a exercir la pràctica religiosa, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
24. Dret a exercir lliurament els drets polítics, respectant el funcionament normal de l'establiment i la llibertat de les altres persones.
25. Dret a conèixer el reglament intern del servei, i també els drets i els deures.

DEURES

1. Deure de facilitar les dades personals, convivencials i familiars veraces i presentar els documents fidedignes que siguin imprescindibles per a valorar-ne i atendre'n la situació.
2. Deure de complir els acords relacionats amb la prestació concedida i seguir el pla d'atenció social individual, familiar o convivencial i les orientacions del personal professional, i comprometre's a participar activament en el procés i a tenir cura de la seva salut.
3. Deure de comunicar els canvis que es produeixin en llur situació personal i familiar que puguin afectar les prestacions sol·licitades o rebudes.

4. Deure de destinar la prestació a la finalitat per a la qual s'ha concedit.
5. Deure de retornar els diners rebuts indegudament.
6. Deure de comparèixer davant l'Administració, a requeriment de l'òrgan que hagi atorgat una prestació.
7. Deure d'observar una conducta basada en el respecte mutu, la tolerància i la col·laboració per a facilitar la convivència en l'establiment i la resolució dels problemes.
8. Deure de respectar la dignitat i els drets del personal dels serveis com a persones i com a treballadors.
9. Deure d'atendre les indicacions del personal i comparèixer a les entrevistes a què siguin convocats, sempre que no atemptin contra la dignitat i la llibertat de les persones.
10. Deure de complir les normes i els procediments per a l'ús i el gaudí de les prestacions.
11. Deure d'utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre i tenir-ne cura.
12. Deure de contribuir al finançament del cost del centre o servei si així ho estableix la normativa aplicable.
13. Deure de complir els altres deures que estableixi la normativa reguladora dels centres i serveis socials de Catalunya.
14. Deure de facilitar els estris i el vestuari d'ús personal.

Palamós, Octubre 2005
Revisió maig 2008
Revisió maig 2011