

**ACCESO A LOS CENTROS
DE ATENCIÓN A
PERSONAS MAYORES**



Los derechos exigibles como usuarios



Guía

ACCESO A LOS CENTROS DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES



Los derechos exigibles como usuarios



Unión de
Consumidores
de Aragón

 **GOBIERNO
DE ARAGON**

Departamento de Salud y Consumo

Autores:

Roberto Zarazaga Tomás
Miguel Ángel Bernal Blay
Francisco Cucala Campillo
Víctor Escartín Escudé
Gustavo García Herrero
Pilar Fernández Ayala
Nieves Pérez Sinusía

Agradecimientos:

José María Cosculluela

Corrección de textos:

Cristina Esteban Pelegrín

INDICE

PRESENTACIÓN DE LA CONSEJERA DE SALUD Y CONSUMO	5
LOS CENTROS DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES	
TIPOS DE CENTROS EN FUNCIÓN DE SU TITULARIDAD	7
EL ACCESO Y LA ADJUDICACIÓN DE PLAZAS EN LOS CENTROS PÚBLICOS DEL GOBIERNO DE ARAGÓN	9
1. Cómo se clasifican los Centros de Atención a personas mayores	9
2. Tipos de plazas	9
3. El acceso y la adjudicación de las plazas	10
4. Ingreso en el Centro	12
5. Contenido de la solicitud de plaza en los Centros de Atención a personas mayores	15
6. La forma de pago	17
7. Los servicios incluidos	19
BECAS PARA EL ACCESO A LOS CENTROS	21
LA AUTORIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y LOS PROCESOS DE INSPECCIÓN	23
LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS	27
VÍAS DE RECLAMACIÓN	33
RECOMENDACIONES	37
DIRECCIONES DE INTERÉS	39



PRESENTACIÓN

El Estatuto del Consumidor y Usuario de la Comunidad Autónoma de Aragón constituye el marco legal para el ejercicio de las competencias en materia de consumo. Esta normativa establece que las Administraciones públicas aragonesas promoverán y desarrollarán las medidas adecuadas para evitar las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan hallarse los consumidores y usuarios.

El Departamento de Salud y Consumo, en el desarrollo de estas acciones, que implican un profundo sentido social, considera colectivos merecedores de especial protección a los menores, a las mujeres gestantes, a los ancianos, a los enfermos y a los disminuidos en general, dadas las circunstancias que concurren en ellos.

Para lograr que el consumidor efectúe una elección racional entre los diversos productos y servicios puestos a su disposición, el Gobierno de Aragón, en el ámbito de sus competencias, proporciona instrumentos como esta guía sobre los derechos de los usuarios de los centros de atención a las personas mayores, que pretende ser una herramienta práctica y sencilla para las personas más vulnerables, de modo que facilite el conocimiento de sus derechos y las posibles vías de reclamación, en su caso, en servicios con un marcado carácter social.

El Gobierno de Aragón, en esta línea de protección de colectivos sensibles y de garantizar el derecho a la información va a continuar trabajando y colaborando con las organizaciones sociales y de consumidores y usuarios. Sirva como ejemplo de ello, el convenio suscrito con la Unión de Consumidores de Aragón del que es fruto esta guía informativa. Nuestro objetivo común es conseguir que los aragoneses y, en particular, los que se encuentren más necesitados de un cuidado o protección, puedan realizar una elección consciente y racional de los productos y utilizar los servicios de una manera segura y satisfactoria.

*Luisa María Noeno Ceamanos
Consejera de Salud y Consumo.*

La alta tasa de envejecimiento poblacional y el aumento en la esperanza de vida han obligado a modificar los modelos de organización, para dar cabida a una población mayor cada vez más numerosa, con unas necesidades específicas.

En efecto, además del aumento cuantitativo, se ha producido un mayor sobreenvejecimiento (proporción de habitantes de ochenta años y más), que ha determinado una presencia cada vez más numerosa de personas con algún grado de dependencia y en situación de mayor vulnerabilidad, constituyendo un problema añadido para nuestra sociedad en general, y para las familias y los cuidadores, en particular.

La sociedad del bienestar ha obligado a las instituciones públicas y privadas a generar servicios sociales destinados a todas aquellas personas mayores que demandan una serie de prestaciones con las que cubrir sus carencias más básicas, y el notable aumento de los ingresos en residencias en los últimos años ha producido la proliferación de establecimientos sociales de este tipo, tanto en el sector público como en el privado.

En los últimos años se ha duplicado el número de centros en nuestra Comunidad Autónoma, y en el caso de los centros privados, han experimentado un crecimiento del 64% en tres años. Según datos recientes, en Zaragoza, el 3,7% de las personas mayores se encuentran ingresadas en una residencia, y aunque Aragón se encuentra entre las Comunidades con mayor nivel de cobertura de plazas residenciales para mayores, la oferta pública continua resultando claramente deficitaria. Se imposibilita de esta manera el acceso de un importante número de personas, que no pueden sufragar el elevado coste de una residencia privada con unas condiciones de garantía.

TIPOS DE CENTROS

Dentro de los Centros de atención a los que puede acceder una persona mayor, hay que distinguir entre los que son:

- **DE CARÁCTER PÚBLICO.** Que están integrados en la red pública ofertada por el Gobierno de Aragón, y aquellos otros que dependen de la administración local, fundamentalmente de los Ayuntamientos (aunque también los hay que son propiedad de comarcas, o mancomunidades).

Dentro de estos últimos, las formas de gestión pueden ser muy diversas:

- Que sea el propio Ayuntamiento el propietario y el encargado de la gestión.

- Que sea el propietario el Ayuntamiento pero la gestión se encomiende a una Fundación, a un Patronato Municipal, o a una empresa privada.

- Que el Ayuntamiento se encargue de la gestión, pero la propiedad del Centro corresponda a una Asociación, o a un Instituto Municipal de Servicios Sociales.

- **DE CARÁCTER PRIVADO.** Que a su vez, pueden ser centros que actúen con fines lucrativos (**Centros de iniciativa mercantil**), o sin ánimo de lucro (**Centros de iniciativa social**); éstos últimos deben destinar los posibles beneficios obtenidos a la realización de actividades propias de los servicios sociales.



Las plazas que forman parte de la Red pública del Gobierno de Aragón son:

- Aquellas cuyo **titular es la Diputación General de Aragón**, tanto si las gestiona directamente por el IASS (Instituto Aragonés de Servicios Sociales), o indirectamente.
- Las **plazas concertadas por el IASS**
- Las **plazas reservadas a favor del IASS** a través de convenios de colaboración con otras instituciones.

1. CÓMO SE CLASIFICAN LOS CENTROS DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES

Residencias

Son Centros especializados que se prestan como una alternativa de alojamiento para personas mayores, de forma temporal o permanente, que requieren una atención integral para su desarrollo personal.

Centros de Día

Son aquellos destinados a las personas mayores que posean una dependen-

cia moderada o severa para realizar las actividades de la vida diaria, tienen apoyo familiar, pero necesitan la ayuda de terceras personas y quieren permanecer dentro de su entorno habitual.

Estos Centros ofrecen atención diurna a las necesidades personales básicas, terapéuticas y socioculturales de las personas mayores con diferentes grados de dependencia, promoviendo su autonomía y proporcionando apoyo familiar.

2. TIPOS DE PLAZAS

Todas las plazas que forman parte de la Red Pública del Gobierno de Aragón, tienen el carácter de **asistidas**, es decir, están destinadas a personas mayores que posean una dependencia moderada o severa para realizar las actividades de la vida diaria, precisando para ello la ayuda de terceras personas.

Según la **duración de las estancias** en las Residencias, se pueden clasificar en:

Fijas: las que se adjudican con carácter permanente

Temporales: las que se conceden por un tiempo determinado.

3. EL ACCESO Y LA ADJUDICACIÓN DE LAS PLAZAS

REQUISITOS EXIGIDOS PARA EL INGRESO

- Ser español o extranjero residente en el territorio de la Comunidad de Aragón, o transeúnte extranjero en estado de necesidad de protección social.
- Estar empadronado en alguno de los municipios de la Comunidad de Aragón durante los **dos últimos años anteriores a la fecha de la solicitud**.
- Que el estado de salud del solicitante no requiera internamiento continuado en Instituciones Sanitarias, ni se padezca una enfermedad infecto contagiosa.
- Haber sido calificado como persona asistida y obtener la puntuación exigida para el Centro.
- Tener cumplida la **edad de 65 años** en el momento de solicitar el ingreso. En casos excepcionales, puede rebajarse ese límite a los 60 años.

También puede reconocerse como

usuario para acceder a los Centros, como **ACOMPAÑANTES**, a quienes se encuentren en alguna de las situaciones siguientes:

1. Ser el cónyuge o persona con una relación análoga a la conyugal (cumpla los requisitos establecidos en la ley 6/1999, de 26 de Marzo, de parejas estables no casadas), siempre que haya cumplido los 60 años.
2. Ser pariente por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado, se hayan cumplido los 60 años, y convivan y dependan del solicitante de plaza en el Centro, y no hubieran obtenido otros recursos sociales más adecuados.



En ambos casos, si la persona no tiene naturaleza de asistida y continúa siendo válida, deberá abandonar la

plaza en el momento del fallecimiento del solicitante principal, y se le debe dar la opción de acceder a otro recurso adecuado a sus características.

SOLICITUD Y DOCUMENTACIÓN

Las solicitudes deben presentarlas los interesados o sus representantes legales, en los Centros de Personas Mayores del IASS o en los Centros Municipales de

Servicios Sociales. Las solicitudes tienen una vigencia de dos años, transcurridos los cuales se le solicita al interesado si continúa con el interés de mantenerla, y en este caso se actualiza la solicitud.

Junto con la solicitud de ingreso, se deben acompañar los siguientes **documentos**:

- fotocopia compulsada del DNI del solicitante y del acompañante, en su caso.
- **Fotocopia compulsada del Libro de Familia** donde aparezcan todos los hijos del solicitante y/o de su acompañante, o fotocopia del DNI de todos los hijos.
- **Informe social**, emitido por un profesional del IASS, o de los servicios sociales de base.

Informe médico, emitido por un profesional del IASS o del Servicio Aragonés de Salud.

En el plazo de 80 días se le debe comunicar por correo la resolución de la puntuación obtenida por el solicitante.

Posteriormente, a los solicitantes con las puntuaciones más altas, y **antes de adjudicarles las plazas**, se les requerirá para que aporten los siguientes documentos:

- Certificados de empadronamiento que acrediten la residencia en la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Fotocopia de la última declaración de la renta del solicitante, del acompañante y de los hijos. En caso de no estar obligados, el certificado negativo emitido por la Agencia Tributaria.
- Certificados o justificantes de ingresos, prestaciones económicas y retribuciones en dinero.

Sentencia judicial de la incapacidad legal y designación de tutor o justificante de que se ha iniciado el proceso de incapacitación, en su caso.



LISTA Y ADJUDICACIÓN DE PLAZAS

Con todas las solicitudes que obtengan resolución favorable, se elabora un **listado de demanda**, en función del tipo de plaza que haya de asignarse, ordenado según la puntuación obtenida en el baremo. En caso de solicitantes que se encuentren en la misma situación, se

tiene en cuenta la puntuación obtenida en la valoración de dependencia.

La adjudicación de plazas se hace mediante resolución del Director Gerente del IASS, según el orden de puntuación del listado de demanda.

días para incorporarse al Centro solicitado. Cuando no se pueda ocupar la plaza en ese periodo, por circunstancias excepcionales, se puede solicitar al Director Gerente del IASS el aplazamiento del ingreso por un tiempo máximo de 3 meses.

4. INGRESO EN EL CENTRO

Una vez que le haya sido adjudicada la plaza, se le notificará, debiendo **aceptarla en un plazo máximo de 15 días**, en el caso de Centros Residenciales, y de **7 días** en caso de Centros de Día, contados desde el día siguiente de la notificación. Si no lo hace, se entiende que renuncia a su plaza.

En caso de aceptar la plaza que le adjudiquen, tiene un plazo de otros 15

PERIODO DE ADAPTACIÓN

Una vez incorporado a la Residencia o al Centro de Día, existe un **periodo de adaptación**, de **30 días naturales en el caso de Residencias** y de **15 días naturales en el de Centros de Día**, en el que un Equipo de Seguimiento analiza las condiciones de adaptación para la convivencia en el Centro. En el caso de que no haya informe negativo, y transcurrido este periodo, se consolida el derecho a la plaza que le hayan adjudicado.



RESERVA DE PLAZA

Como usuario de un Centro, tiene derecho a la **reserva de plaza**:

- En caso de internamiento en un Centro Sanitario, durante el periodo de ausencia.
- En caso de periodos de ausencia voluntaria, siempre que no excedan de 30 días naturales al año. Deberá comunicarlo a la Dirección del Centro con una antelación mínima de 48 horas, indicando la duración prevista.

El Director del Centro puede autorizar periodos de ausencia que superen el máximo establecido; la no reincorporación en el plazo autorizado se entiende como renuncia a la plaza.

PLAZAS CON CARÁCTER TEMPORAL

En determinadas ocasiones, la concepción de una plaza en una Residencia puede ser por tiempo limitado.

Los **motivos** por los que puede concederse una plaza en una Residencia por un tiempo determinado son:

- Necesitar un periodo de convalecencia después de una enfermedad, una intervención quirúrgica o un accidente, aquellas personas que viven solas, sin que sea necesaria la atención hospitalaria.
- Necesitar atención aquellas personas que viven acompañadas, pero que tienen que quedarse solas por enfermedad, intervención quirúrgica o accidente del cuidador.

- Necesitar atención aquellas personas que viven con su familia, pero que por causa de alguna situación imprevista, temporalmente no puedan prestarle dicha atención.
- Necesidad de periodo de descanso de los cuidadores.

La solicitud se puede presentar en los Centros de Personas Mayores del IASS, o en los Centros Municipales de Servicios Sociales, que correspondan por razón del domicilio del solicitante.

Además de la solicitud, debe presentarse un informe médico y un informe social, que acredite la necesidad de la estancia temporal; al igual que para el pago de una plaza fija, cada persona debe aportar el 80% de sus ingresos totales.

La **duración máxima** de estas estancias temporales es de **1 mes**, aunque por circunstancias excepcionales puede prorrogarse otro mes.

Hasta transcurridos 11 meses de la última estancia temporal, no se puede disfrutar de una nueva, cuando sea motivada por descanso de cuidadores.

TRASLADOS VOLUNTARIOS

Para solicitarse, tiene que haber transcurrido **un año**, como mínimo, del ingreso en el Centro.

Los **motivos** por los que puede pedir el traslado a otro Centro son:

- Motivos de salud, que hagan más aconsejable su ingreso en otro Centro en el que pueda recibir una atención adecuada el solicitante, el cónyuge o

el acompañante, o que padezcan una enfermedad que requiera revisión periódica o frecuente en un Centro sanitario ubicado en otra localidad.

- El reagrupamiento de varios miembros de la unidad familiar en el mismo Centro, hasta el segundo grado de consanguinidad.
- Si se trata de Centros Residenciales, la mayor proximidad geográfica a su lugar de residencia anterior, o de sus familiares.
- Si se trata de Centros de Día, por motivos de mayor acercamiento al domicilio, y/o por graves motivos socio-familiares, que hay que justificar.

El número de plazas para traslado voluntario que asigna la ley es de una por cada tres nuevos ingresos que se produzcan en las plazas de los Centros Residenciales.

PÉRDIDA DE LA CONDICIÓN DE USUARIO O RESIDENTE

Se pierde por alguna de las siguientes causas:

- A petición propia, del tutor o representante legal.
- Por fallecimiento.
- Por un agravamiento en la salud que impida de forma definitiva su continuidad en el Centro.
- Por sanción disciplinaria.
- Si existe una ausencia injustificada del Centro por tiempo superior a 15 días.
- Por la no incorporación al Centro una vez terminado el periodo de reserva de plaza.

¡¡¡RECUERDE!!!

Puede solicitar una plaza definitiva o por un periodo temporal; en este último caso, debe cumplir los mismos requisitos, y acreditar la necesidad de atención en un Centro Residencial por un tiempo determinado.

Una vez que le hayan adjudicado la plaza, debe aceptarla expresamente, en un **plazo máximo de 15 días**, en el caso de Centros Residenciales, y de **7 días** en caso de Centros de Día, contados desde el día siguiente de la notificación. Si no lo hace, se entiende que renuncia a su plaza.

Una vez incorporado a la Residencia o Centro de Día, existe un **periodo de adaptación**, que es de **30 días naturales en el caso de Residencias** y de **15 días naturales en el de Centros de Día**; transcurrido este tiempo, se consolida el derecho a la plaza.

El **traslado voluntario a otro Centro** sólo puede pedirse transcurrido un año desde el ingreso, y por un orden de prioridad en el que se valoran motivos de salud, situación personal, antigüedad, reagrupamiento familiar y retorno al lugar de origen.

5. CONTENIDO DE LA SOLICITUD DE PLAZA EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES

En la solicitud de plaza en Centros de Atención a personas mayores debe reflejarse:

1. Los **datos personales** del solicitante, del acompañante (en su caso) y del representante legal.
2. Si es **beneficiario de algún tipo de recurso social** (Ayuda a domicilio, teleasistencia, Centro de día, etc.)
3. La **declaración económica del solicitante**, comprendiendo:
 - sus ingresos netos (pensiones, prestaciones económicas)
 - rendimientos del capital mobiliario (depósitos, intereses de cuentas corrientes a plazo fijo, etc.)
 - otros rendimientos, como venta de acciones, venta de inmuebles, etc.
 - Bienes inmuebles que posea y su valor catastral.
 - Acciones, obligaciones, cuentas corrientes que posea, etc.
 - Gastos por alquiler y su cuantía anual, en su caso.
4. La **declaración económica del acompañante**.
5. La **declaración económica de los hijos**, que deberán cumplimentar los mismos datos anteriores, con tantas declaraciones como hijos tengan los solicitantes.



6. Si solicita un **Centro Residencial o un Centro de Día**, y en el primer caso, si la estancia va a ser **temporal o permanente**.
7. La **localidad preferida** para ingresar en Residencia, o el Centro de Día preferido.
8. Finalmente, y en caso de solicitar plaza para uno sólo de los cónyuges, el otro debe firmar la conformidad a los gastos que conlleve la utilización de la plaza solicitada

EL INFORME SOCIAL. QUÉ SE VALORA

LA SITUACIÓN SOCIOFAMILIAR

Se valora si la persona solicitante tiene o no cuidadores, la atención que recibe por parte de éstos (si tienen otras cargas familiares, si padecen enfermedades, minusvalía o dependencia, o el tiempo de atención que pueden prestar al solicitante, entre otras circunstancias).

LA VIVIENDA

Se tiene en cuenta la situación de la vivienda habitual del solicitante:

- Si dispone de las instalaciones necesarias y equipamientos
- Si se encuentra aislada o no del núcleo de población, y por tanto existen dificultades de comunicación.
- Si existen barreras arquitectónicas que impidan el normal desenvolvimiento en la vida diaria.
- Si es propietario de la vivienda o se encuentra en régimen de alquiler, y en este caso, qué tanto por ciento de sus ingresos debe disponer para el pago del alquiler.

LA DISPONIBILIDAD

Se puntúa también que la solicitud sea para todas las localidades de la Comunidad Autónoma, es decir, la disposición para ingresar en cualquier centro.

LA SITUACIÓN ECONÓMICA

Se aplica una tabla en la que se puntúa según la renta per cápita mensual, el

valor de los bienes muebles e inmuebles que se posea (cuando la unidad familiar consta de varios miembros, la totalidad del valor ha de ser dividida por el número de miembros), y los bienes transmitidos en los cinco años anteriores a la presentación de la solicitud.

EL INFORME MÉDICO

En este informe se realiza una valoración de la dependencia y de posibles deficiencias físicas y psíquicas.

En función de las puntuaciones obtenidas en el cuestionario que valora la **dependencia**, se clasifica al solicitante como no dependiente, dependiente leve, moderado o dependiente severo.

Un segundo cuestionario mide las posibles **deficiencias físicas** que puedan afectar a la estabilidad, visión y audición, el aparato locomotor y otras funciones, y las **deficiencias psíquicas** (lenguaje y comprensión, memoria, trastornos del comportamiento, alteraciones del sueño, entre otras)

En cada uno de los cuestionarios, se obtiene una graduación, y a la vista de la





información obtenida tanto en la subescala de dependencia como sobre la base de posibles deficiencias psíquicas, se propone la clasificación del solicitante.

misión es velar por la aplicación de criterios objetivos en la valoración del grado de asistencia requerido por cada usuario, durante cada etapa de su evolución.

6. LA FORMA DE PAGO

EN LAS RESIDENCIAS MERCANTILES

El residente asume la responsabilidad del pago del precio de la estancia, fijado en una cantidad mensual. Dicho precio se revisa anualmente conforme a las variaciones del IPC. También puede ser modificado por el Centro en función del grado de asistencia que requiera el residente en cada etapa; en este caso, suele ser necesario el informe previo de un equipo multidisciplinar, y la supervisión de una Comisión de Seguimiento o similar, cuya

EN LAS RESIDENCIAS INTEGRADAS EN LA RED PÚBLICA DEL GOBIERNO DE ARAGÓN

Tras efectuarse una valoración de la capacidad económica del solicitante, se determina un precio individualizado. El Instituto Aragonés de Servicios Sociales financia una parte, y cada usuario aporta el 80% de sus ingresos totales. Esta cantidad tendrá la consideración de ingreso a cuenta para el pago del precio que se haya fijado para la plaza que ocupa. La diferencia que resulte entre ambas cantidades es la deuda que el usuario reconoce a favor del IASS, y que se irá acumulando durante el tiempo que permanezca en el Centro.

Es el denominado “**reconocimiento de deuda**”, que puede ser exigido desde el momento en que quede resuelto el contrato y cese la prestación del servicio, tanto sobre los bienes y derechos del usuario, como sobre los que puedan ser adquiridos mortis causa por los herederos.

El usuario o su representante queda obligado a comunicar a la Dirección del Centro cualquier incremento o disminución que se hay producido en su renta o patrimonio, y anualmente a notificar la revalorización de su pensión y subsidio.

En caso de que exista un incremento del patrimonio o una variación de la capacidad económica del usuario, el IASS puede realizar liquidaciones periódicas con el fin de reducir la deuda que resulte hasta esa fecha.

El pago del precio individualizado por la estancia se hace efectivo a mes venci-

do, dentro de los **diez primeros días del mes siguiente**.

SI SE TRATA DE UNA PLAZA CONCERTADA CON LA ADMINISTRACIÓN O CON ALGUNA OTRA ENTIDAD

El precio y la forma de pago serán los que consten en el concierto respectivo. Normalmente, se paga exactamente lo mismo que en caso de residencia de la red pública, es decir el 80% de la renta per cápita del residente, entendiéndose por unidad familiar a estos efectos la formada por el residente, su cónyuge o persona con la que mantenga una relación análoga, los mayores incapacitados de los que sean tutores y los menores de edad, si los hubiera.

¡¡¡RECUERDE!!!

En los Centros privados paga un precio final, pero en los públicos y concertados existe una diferencia entre el precio que pague mensualmente y el coste real del servicio; ésta es una deuda que reconocerá en un futuro.

Normalmente los servicios se contratan por meses y se facturan dentro de los diez primeros días del mes siguiente, mediante cargo en la cuenta bancaria facilitada por el usuario.

Puede solicitar una beca al Instituto Aragonés de Servicios Sociales para hacer frente al coste mensual del Centro.

En caso de que el usuario no ocupe su plaza por hallarse ingresado en un hospital, se realiza un abono por los días que no se le hubiera prestado el servicio, aunque en estos supuestos las condiciones serán las contempladas en el Reglamento de Régimen interno de cada Centro.

En el supuesto que desee hacer alguna entrega económica de carácter extraordinario, como por ejemplo una donación, asesórese previamente con algún profesional ajeno a dicho Centro que le ayude a valorar la conveniencia de hacerlo.

7. LOS SERVICIOS INCLUIDOS

En los Centros dependientes del Instituto Aragonés de Servicios Sociales, los servicios incluidos, que por contrato se comprometen a prestar son:

EN RESIDENCIAS:

- Alojamiento, alimentación y atención permanente
- Atención médico-geriátrica
- Enfermería
- Rehabilitación
- Terapia ocupacional
- Información y orientación
- Cultura y ocio

EN CENTROS DE DÍA:

- Servicio de alimentación
- Rehabilitación de funciones
- Terapia ocupacional y de mantenimiento
- Ayuda a la integración social
- Actividades socioculturales y de recreo
- Información y orientación

Otros servicios, como Podología, Peluquería, o Cafetería, suelen tener carácter complementario, siendo de pago individualizado según su uso.



Cualquier persona mayor de 65 años, empadronada y con residencia en Aragón, que necesite ayuda económica para sufragar los gastos de estancia en un Centro Residencial o un Centro de Día, puede solicitar una beca al Instituto Aragonés de Servicios Sociales.

La solicitud se facilita en las Direcciones Provinciales y en los Centros de Personas Mayores del IASS.

Deberá presentar:

- Fotocopia del DNI o tarjeta de residencia en el caso de solicitante extranjero.
- Certificado de Empadronamiento familiar, que acredita la residencia efectiva en Aragón.
- Fotocopia del Libro de Familia completo de la unidad de convivencia del interesado, y también de la de los hijos que no convivan con el beneficiario.

- Para personas solteras: Fe de vida y Estado.
- Última declaración de la renta del solicitante; en caso de no hacerla, las nóminas de los seis meses anteriores a la fecha de la solicitud, y en caso de ser pensionista, certificado de la pensión.
- Un Certificado expedido por la Dirección del Centro, en el que se manifiesta que el posible beneficiario reside en el Centro, el tipo de plaza que tiene reservada, y en el que se desglosa el importe mensual que viene pagando.

La solicitud se presenta en las Direcciones Provinciales del IASS o en cualquier Registro Oficial, y si en el plazo de 2 meses no hay resolución, se entiende desestimada. La beca es recibida directamente por el Centro en el que vaya a ingresar la persona que lo solicita.



Todos los Centros y Servicios especializados de acción social, públicos o privados, que se encuentren en el territorio de la Comunidad Autónoma:

- Están sujetos a **autorización administrativa** para abrirlos al público, así como para ampliarlos, trasladarlos, o para su cierre temporal o definitivo.
- Deben cumplir unas **condiciones mínimas**, reguladas por el Decreto 111/1992, de 26 de mayo, de la Diputación General de Aragón.
- Deben someterse a la **inspección y control** de las Administraciones Públicas.
- Deben constar inscritos en un Registro, el **Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social**.

EL RÉGIMEN DE AUTORIZACIONES

Para la autorización provisional de apertura de un establecimiento de acción social es necesaria la concesión de la correspondiente licencia municipal de apertura, y su inscripción en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción social.

La autorización definitiva de funcionamiento se otorga transcurrido un año de la concesión de la autorización provisio-

nal, tras ser sometido el centro a la inspección, control y evaluación de su funcionamiento.

REQUISITOS MÍNIMOS QUE DEBEN CUMPLIR

Para que un Centro sea autorizado, es necesario que cumpla una serie de condiciones generales que establece el Decreto 111/1992, de la Diputación General de Aragón, unas específicas según el tipo de centro que se trate y unos requisitos mínimos fijados para cada una de las unidades en que puede dividirse cada Centro (Unidad de estancia de día, unidad residencial asistida, de enfermería, de almacenamiento de alimentos, cocina y comedor, etc.)

Requisitos que se dividen en dos apartados: el primero, que engloba las condiciones mínimas de espacio físico, personal y medios para la concesión de una primera autorización provisional, y el segundo, que son una serie de normas de funcionamiento que implican un tiempo de actividad del centro, exigibles para la autorización definitiva, que se concede al año de funcionamiento.

En todos los establecimientos sociales especializados, están obligados a:

- 1) Establecer un **Reglamento de Régimen interior**, que debe ser dado a conocer



a los usuarios de forma clara e inteligible, que regule, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Un catálogo de derechos y deberes del usuario.
- El sistema de participación de los usuarios en los órganos de gestión del Centro.
- El sistema para recoger sugerencias y canalizar y resolver quejas y reclamaciones.
- El sistema de admisiones.
- El sistema de cobro del precio de los servicios.

Este reglamento debe ser sellado en todas sus hojas por la inspección de Centros, que dará de esta manera su conformidad, y ser aprobado por el Gerente del IASS.

- 2) Llevar un **libro de Registro de los Usuarios**.
- 3) Llevar una **ficha socio-sanitaria** de cada usuario, en los Centros con internamiento.
- 4) Disponer de un **botiquín de urgencia** equipado convenientemente.

- 5) Exponer en lugar bien visible el documento que acredite su inscripción en el **Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social**.
- 6) Exponer en tablón de anuncios las **tarifas de precios** debidamente comunicadas y selladas por el Departamento de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón.
- 7) Tener a disposición de los usuarios o de sus familiares **hojas de reclamaciones**, según el modelo oficial correspondiente.
- 8) Disponer de una **póliza vigente de seguro** que cubra los riesgos de siniestro total del inmueble e indemnizaciones por daños que se les pueda causar a los usuarios por negligencia del personal.
- 9) En los Centros con internamiento, tener constancia escrita de la prescripción y posterior administración de medicación, realizada por personal cualificado.

LA INSPECCIÓN Y CONTROL

La labor de inspección de los Centros Sociales depende del Departamento de Servicios Sociales y Familia del Gobierno de Aragón, y tiene como funciones verificar que se cumple la normativa sobre las condiciones materiales y funcionales de los servicios y establecimientos (condiciones de habitabilidad, capacidad, servicios

que se prestan..), así como asesorar a las entidades y usuarios sobre sus obligaciones y derechos, garantizando que éstos sean respetados.

El plan de inspección del Gobierno de Aragón prevé que, anualmente, se revisen una tercera parte de las residencias.

Respecto a las inspecciones sanitarias, están en este momento atribuidas a los Servicios Provinciales de Salud y Consumo.

LA INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE ENTIDADES, SERVICIOS Y ESTABLECIMIENTOS DE ACCIÓN SOCIAL.

A través del Decreto 82/1989, de 20 de junio, se crea este Registro, donde deben estar inscritos todas las entidades, servicios y establecimientos sociales, como presupuesto habilitante indispensable para el ejercicio de su actividad.

De esta manera se pretende garantizar los derechos de los usuarios y fomentar la iniciativa social de calidad. Las Entidades se inscriben en alguna de las secciones siguientes: de Entidades Públicas y dentro de las Privadas, una sección de Entidades de Iniciativa social (las privadas sin ánimo de lucro) y otra sección de Entidades de Iniciativa Mercantil (las entidades privadas con un interés lucrativo).

La inscripción en el Registro comporta la autorización provisional para la apertura.



VOLUNTARIEDAD

El ingreso de una persona en un centro requiere la prestación de su consentimiento válido, pues se está afectando a su derecho a la libertad personal, de manera que nadie puede suplir su voluntad. Salvo en el caso de que el usuario esté legalmente incapacitado, deberá ser él quien suscriba el contrato.

Cuando un residente no pueda valerse por sí mismo ni atender a su patrimonio, y no tiene familia o ésta se abstiene de actuar, el Director del Centro debe poner esos hechos en conocimiento de la Fiscalía, que es quien debe instar la incapacitación y el nombramiento de un tutor o un curador. Incluso existiendo tutor, éste ha de solicitar el internamiento al juez, no pudiendo prescindir de esa garantía, y debe ser la autoridad judicial la que lo autorice.

DOMICILIACIÓN

El usuario de un Centro Residencial tiene derecho a que éste sea considerado a todos los efectos como domicilio propio y legal. Consecuentemente, tiene en principio derecho a la inviolabilidad de ese domicilio, de manera que no pueda hacerse ninguna entrada ni registro sin su consentimiento, si no es mediando resolución judicial. No obstante, por motivos de seguridad, salud pública, o de colaboración en las tareas de limpieza, el usuario puede estar sujeto a una serie de limitaciones establecidas de manera justificada por la Dirección del Centro.

DERECHO AL RESPETO DE SU AUTONOMÍA

El objetivo principal de la atención residencial debe dirigirse a facilitar el mantenimiento de la autonomía de la persona mayor. Toda restricción a esta autonomía debería ser necesaria, prescrita por un médico y autorizada por el propio paciente, su tutor, y en último caso, como toda medida que limite los derechos fundamentales de la persona, aprobada judicialmente.

Se debe evitar imponer cualquier restricción física que no sea imprescindible, primando siempre la autonomía del residente y su dignidad frente a la seguridad y eficiencia en las formas de trabajar.

DERECHO A UN TRATO CORRECTO

Tanto por parte del personal del Centro como de los demás usuarios. La persona mayor debe ser considerada como un adulto que merece el máximo respeto, y la atención que reciba debe garantizar en todo caso su dignidad. Los gestores de los Centros deben detectar, controlar y mejorar todas aquellas situaciones que puedan predisponer a un maltrato o una negligencia en la atención.

MANTENER RELACIONES INTERPERSONALES

Garantizando el derecho a mantener relaciones afectivas, sexuales, sin que nadie pueda ser privado de recibir visitas en el Centro, con el límite del respeto a las normas de horarios y organización interna.

DERECHO AL SECRETO DE LAS COMUNICACIONES

Derecho a comunicarse libremente con el exterior, por escrito u oralmente, garantizando la privacidad y el debido secreto, salvo resolución judicial en sentido contrario.

DERECHO A LA LIBERTAD AMBULATORIA

El usuario debe tener derecho a entrar y salir del Centro, respetando los horarios que se hayan podido establecer en el Reglamento de Régimen Interior, así como otras normas relativas a la comuni-

cación de estas salidas o las ausencias temporales al personal del Centro. Cualquier limitación a este derecho fundamental debe contar siempre con la autorización del paciente, su tutor o ser declarada judicialmente.



DERECHO DE PARTICIPACIÓN

Derecho a elegir y ser elegido, con el fin de formar parte de los órganos de representación que se establezcan para participar en la gestión del Centro. Además, el usuario tiene también derecho a participar en el ámbito de la planificación, control y evaluación de las estructuras y organizaciones del sistema.

RESPETO A LA INTEGRIDAD FÍSICA Y MORAL

Ningún usuario puede ser sometido a tratos vejatorios o degradantes, debiendo ser respetada en todo momento su dignidad. Junto al derecho a su incolumidad física, la constitución protege igualmente el correspondiente a la integridad psíquica, al desarrollo de su personalidad.

Cualquier tratamiento y terapia a la que se sea sometido, no puede suponer nunca sufrimiento físico, lesiones o daños a su integridad física, ni llevar aparejado un trato degradante o humillante que menoscabe su integridad moral.

PROTECCIÓN DE SUS DATOS PERSONALES

Tanto la recogida como el tratamiento de los datos de los usuarios de un Centro, debe ser siempre adecuada, proporcional y suficientemente motivada. Se debe hacer constar la existencia de un fichero con datos de carácter personal, su finalidad, quienes van a ser los destinatarios, y solicitar el consentimiento expreso e inequívoco del usuario. Además:

- los datos así obtenidos no pueden ser usados para otros fines distintos a aquellos para los que se hubieran recogido.
- Deben cancelarse cuando hayan dejado de ser necesarios.
- El usuario debe poder acceder, rectificar, cancelar y oponerse a dichos datos, identificando y dirigiéndose al responsable del fichero.

RESPETO A LA LIBERTAD DE CONCIENCIA, SUS CONVICCIONES RELIGIOSAS, MORALES O IDEOLÓGICAS, ASÍ COMO SU INTIMIDAD EN LO QUE RESPECTA A TALES CREENCIAS

Como derecho fundamental de la persona, el derecho a la libertad religiosa, moral o de conciencia goza de una espe-

cial protección. Además de su respeto, debe garantizarse la intimidad en tales creencias, de manera que:

- A nadie se le puede exigir que las exprese públicamente contra su voluntad.
- En ningún caso estas creencias o convicciones pueden ser incluidas en el expediente personal.
- Ningún usuario puede ser discriminado por sus creencias religiosas, o por sus convicciones morales o ideológicas.

SECRETO PROFESIONAL DE SU HISTORIA SOCIAL

Todo usuario tiene derecho a que se respete el carácter confidencial de los datos que figuren en su expediente, ya que nadie puede acceder a ellos sin una autorización previa amparada por la ley. Todos los centros deben adoptar las medidas oportunas para garantizar este derecho, elaborando procedimientos (protocolos), que garanticen el acceso legal a los datos de los usuarios, y estableciendo mecanismos de custodia diligente de toda esa información.

Deben diferenciarse claramente los datos de identificación personal de aquellos otros que se refieran a la asistencia sanitaria o intervención social, de manera que el personal de los centros sólo pueda acceder a los datos que tengan que ver con sus propias funciones.

DERECHO A LA INTIMIDAD

Los centros deben preservar el derecho a la intimidad personal y familiar en función de sus condiciones estructurales, de manera que el espacio del que disponga el usuario sea el suficiente, y pueda ser respetada una esfera propia y reservada al conocimiento de los demás.

DERECHO A SU IMAGEN

A que se cuide la imagen de la persona mayor, de manera que se cubran suficientemente sus necesidades de higiene, aseo personal y cuidado, con especial incidencia en aquellos casos en los que la persona mayor no pueda valerse por sus propios medios.

DERECHO A LA INFORMACIÓN

Es un derecho básico de los consumidores y usuarios que todos los poderes públicos deben promover, estando obligados a difundir una información suficiente, eficaz y veraz sobre las prestaciones y recursos sociales disponibles, así como los requisitos necesarios para el acceso a ellos.

Referido concretamente al ejercicio del derecho a la información por parte de un usuario de un Centro de atención a personas mayores, es exigible:

- Que se le facilite toda aquella orientación que requiera sobre las características y condiciones del centro.
- Que en el tablón de anuncios se expongan las tarifas, comunicadas

y selladas por el Gobierno de Aragón, así como que se le comunique con suficiente antelación cualquier modificación de precios.

- Que conste expuesta la inscripción, o en su caso la solicitud, en el Registro de Entidades, servicios y establecimientos de acción social.
- Que se informe con carácter periódico y de forma veraz a los órganos de representación de los usuarios de la gestión del establecimiento.

A QUE SEA PROTEGIDA SU SALUD, CALIDAD DE VIDA Y SEGURIDAD

La Constitución atribuye a los poderes públicos la organización y tutela de la salud pública, estando obligados a garantizar, mediante procedimientos eficaces, la salud y la seguridad.

Es también un derecho básico de los consumidores y usuarios, de manera que el incumplimiento de las condiciones y atenciones exigibles de higiene, salud y seguridad, o la deficiente prestación de servicios a un usuario que ponga en peligro su salud o seguridad, deben conllevar la aplicación de las sanciones más rigurosas.

De esta manera:

- los productos, actividades y servicios puestos a disposición de los usuarios, no pueden implicar riesgos para su salud o seguridad.

- Las administraciones públicas deben llevar a cabo la vigilancia necesaria para evitar que esos productos, actividades y servicios puedan producir un perjuicio grave en su salud y seguridad.

DERECHO A QUE SEAN PROTEGIDOS SUS INTERESES ECONÓMICOS Y SOCIALES

La protección de estos derechos es encomendada por la Constitución a los poderes públicos, que los deben garantizar a través de procedimientos eficaces.

Todas las cláusulas, condiciones, o estipulaciones que figuren en el contrato de ingreso en un Centro de atención a personas mayores, deben cumplir los siguientes requisitos:

- deben estar redactadas con concreción, claridad y sencillez en su redacción.
- En caso de duda, prevalecerá la interpretación más favorable para el usuario.
- Se debe entregar un recibo justificante, copia o documento acreditativo.
- No puede haber remisión a textos o documentos de los que no exista constancia que hayan sido facilitados también al usuario (se debe entregar un ejemplar del Reglamento de Régimen Interior, por ejemplo, a la firma del contrato).

Debe existir buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de



ambas partes, excluyendo la utilización de cláusulas que sean abusivas y perjudiquen al usuario (por ejemplo, aquéllas que eximan de forma absoluta toda responsabilidad del Centro frente a los usuarios).

No se pueden exigir trámites, documentos o mediaciones sin utilidad para el usuario a costes desproporcionados.

DERECHO A UNA ASISTENCIA INDIVIDUALIZADA

La atención individualizada, global e integrada, junto con la participación y libertad del usuario en la elección de las medidas a aplicar, siempre que esto sea posible, debe presidir todo proceso de intervención social.

Este derecho implica:

- Recibir una asistencia individual e integral, que se adecúe a sus necesidades y circunstancias personales.
- Que se cumpla la normativa respecto al número de plantilla de personal, con la cualificación necesaria en función de las necesidades del Centro.
- Conocer la identidad y función de la persona que atiende al usuario en cada momento.
- Que toda la intervención que le afecte quede recogida en una única Historia social de carácter individual, a cuyo contenido pueda acceder en las condiciones establecidas.

DERECHO A EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO

El usuario debe poder percibir que existe un permanente esfuerzo de mejora en su atención, que sus necesidades y expectativas son escuchadas y sirven de orientación al Centro. Sólo conociendo y asumiendo el punto de vista del usuario, se puede incrementar la calidad de la asistencia que se le preste.

Bien individualmente, o a través de los órganos de representación que se establezcan, el usuario tiene derecho a:

- presentar iniciativas y sugerencias para que sean tenidas en cuenta por los responsables del centro.
- presentar reclamaciones y quejas, conforme al modelo oficial correspondiente, de manera que quede constancia fehaciente.

ARBITRAJE DE CONSUMO

El arbitraje es un procedimiento extrajudicial que sirve para resolver todas aquellas controversias que puedan surgir entre consumidores o usuarios y entidades y empresas.

Se trata de un sistema:

- **Voluntario**, ya que las partes deben someterse al sistema de forma voluntaria.
- **Gratuito**, que lo hace especialmente indicado para los litigios de escaso valor económico, evitando los costes que puede suponer un proceso judicial.
- **Unidireccional**, sólo puede interponer la solicitud de arbitraje el consumidor o usuario.
- **Rápido**, porque frente a los procesos judiciales que suelen tener una duración larga y numerosas formalidades, el arbitraje de consumo se lleva a cabo a través de un procedimiento simple.

Puede someterse a arbitraje **cualquier cuestión** que suponga un desacuerdo, **en materia de consumo**, entre el usuario y la entidad o empresa prestadora del servicio. Solamente quedan **excluidas** las siguientes cuestiones:

- Aquellas sobre las que ya exista una sentencia judicial firme.
- En las que deba intervenir el Ministerio Fiscal.
- Cuando concurren intoxicación, lesiones o muerte.
- Cuando existan indicios racionales de delito.

La solicitud de arbitraje se debe formalizar personalmente o a través de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, ante la Junta Arbitral de Consumo que corresponda al domicilio del consumidor.

A continuación se designa un Colegio Arbitral, compuesto por tres árbitros designados del siguiente modo:

- Un árbitro representante de los consumidores, que es designado por las Asociaciones de Consumidores.
- Un árbitro representante del sector empresarial implicado, designado por asociaciones empresariales.
- Un presidente del Colegio Arbitral, designado por la Administración de la que dependa la Junta Arbitral.

En el plazo máximo de 4 meses, debe dictarse una resolución, denominado laudo arbitral, que es de obligado cumplimiento y ejecutivo, con idénticos efectos que una sentencia judicial.

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO. INFRACCIONES Y SANCIONES

La Ley 4/1987, de Ordenación de la Acción Social en Aragón, recoge en sus Títulos VIII y IX un catálogo general de infracciones y sanciones, referidas, en unos casos, a los Centros, y otras que tienen como sujetos infractores a los usuarios.

Respecto a los **Centros**, y atendiendo al criterio de gravedad de las infracciones, éstas se dividen en leves, graves y muy graves.

Así, por ejemplo, son **infracciones graves**:

- la apertura de un Centro sin la oportuna autorización.
- Impedir la participación de los usuarios en las actividades del Centro, o el incumplimiento de informar con carácter periódico y de forma veraz a los mismos de la gestión del establecimiento.
- Establecer condiciones abusivas que perjudiquen al usuario.
- No contar con el personal suficiente, ni con la titulación exigida, de acuerdo con el número de personas atendidas en el Centro.
- No garantizar una correcta asistencia sanitaria y atención médica, produciendo un grave riesgo a los usuarios.

Respecto a las **muy graves**, la ley recoge, entre otras:

- El funcionamiento de un Centro en condiciones de clandestinidad, es decir, cuando se trate de ocultar la verdadera naturaleza de las actividades que se desarrollan para eludir la aplicación de la normativa vigente.
- El incumplimiento de las condiciones de higiene, salud y seguridad, o la deficiente calidad de los servicios prestados cuando se ponga en peligro grave o inminente su salud o seguridad.
- Cualquier actuación por parte del Centro que suponga la violación de los derechos fundamentales de los usuarios.

Respecto a las faltas cometidas por los **usuarios**, que deben ser recogidas en el Reglamento de Régimen Interior, se clasifican también en **leves, graves y muy graves**.

Hay que diferenciar en el régimen sancionador aplicable a los usuarios, si el Centro es de carácter público, de manera que se aplicaría de forma plena la potestad sancionadora de la Administración, de aquellos Centros de ámbito privado, en los que se aplica el régimen disciplinario interno de los propios establecimientos, y no el general contenido en la Ley de Ordenación de la Acción Social.

El procedimiento sancionador debe constar de **dos fases diferenciadas**:

- **Instrucción**. Se incoa el procedimiento y se acumulan las pruebas que pueden determinar los hechos

sancionables. La competencia de esta fase corresponde a la Dirección del Centro.

- **Resolución.** En los Centros de carácter público, se debe elevar el expediente, junto con una propuesta de resolución, al Director del Centro, al Director Provincial del IASS o al Director Gerente del IASS, en función de que se trate de faltas leves, graves o muy graves, para que resuelvan definitivamente.

En los Centros privados, el Reglamento de Régimen Interior debe contemplar todo el régimen de sanciones, competencia y prescripciones. La competencia para la imposición de sanciones por faltas leves normalmente está atribuida al Director del Centro, mientras que por faltas graves y muy graves suele corresponder a la Entidad titular del Centro.

Entre ambas fases, es preceptivo un periodo de **15 días para que el presunto**

infractor pueda alegar y aportar todos aquellos documentos que considere oportunos en su defensa; y una vez recibidas las alegaciones o transcurrido el plazo de 15 días, puede el instructor acordar, previamente a la propuesta de resolución, **un periodo de prueba.**

Las sanciones que pueden imponerse están en función de la gravedad y la reincidencia en la falta cometida, graduándose desde la **amonestación verbal o escrita** para las faltas leves, a la **expulsión definitiva del Centro con inhabilitación para pertenecer a cualquier otro Centro similar**, en caso de faltas muy graves.

Dictada la resolución por el órgano competente, si agota la vía administrativa será inmediatamente ejecutiva, y sólo cabrá recurso contencioso-administrativo. Si no pusiera fin a la vía administrativa, cabría **recurso de alzada** ante el órgano superior jerárquico, y tras su resolución, la sanción adquiriría firmeza.

!!! RECUERDE!!!

Las posibles faltas por las que puede ser sancionado un usuario, deben estar recogidas en el Reglamento de Régimen Interior del Centro, y clasificarse en **leves, graves y muy graves.**

En cualquier caso, se le debe comunicar por escrito los hechos motivo de sanción (bien al usuario o a un familiar), así como el plazo para hacer las alegaciones necesarias en su defensa, y presentar pruebas.

En los Centros de carácter privado, se aplicará su propio régimen disciplinario, contemplado en el Reglamento interno, y no el general establecido conforme a los principios anteriores.

Siempre debe diferenciarse un periodo de instrucción, en el que se incoa el expediente sancionador, de la resolución, que es adoptada por otra persona distinta del instructor.

VÍA JUDICIAL

Cuando a través de la administración el usuario no ve satisfecha sus peticiones, la única vía posible que queda es la judicial.

Los diferentes procedimientos de protección de un usuario de un Centro, en el ámbito nacional, son las siguientes:

- **El Recurso de Amparo.** Es un proceso constitucional atribuido al Tribunal Constitucional, encaminado a proteger los derechos fundamentales y libertades de los ciudadanos contra violaciones por actos, hechos o disposiciones de los poderes públicos. Puede interponerlo cualquier persona con interés legítimo, el Defensor del Pueblo y el Ministerio Fiscal.
- **La Jurisdicción Civil.** A través de los procedimientos previstos en la Ley de Enjuiciamiento Civil y otras normas de la misma naturaleza. Las demandas relativas a derechos honoríficos de la persona, a la tutela del derecho al honor, la intimidad y la propia imagen, y de cualquier otro derecho fundamental,

se tramitan a través del procedimiento civil ordinario. En estos procesos debe ser siempre parte el Ministerio Fiscal, y tienen carácter preferente.

- **Procedimientos Penales.** Por la comisión de una conducta tipificada en el Código Penal. El procedimiento se inicia mediante denuncia o querrela, en la instrucción se practican las diligencias necesarias para el esclarecimiento de los hechos, y tras la celebración del juicio oral, se dicta sentencia.
- **Jurisdicción Contencioso-Administrativa.** Como ya se ha mencionado, es la vía a la que hay que acudir después de recurrir en vía administrativa y una vez firme el acto administrativo, para seguir ejercitando la acción respecto de un derecho que se considera vulnerado. En este caso, el Tribunal reclama el expediente administrativo, y dicta si admite o no el recurso. A continuación se emplaza a los interesados, para que se presente la demanda, se practican las pruebas propuestas y se dicta sentencia.



RECOMENDACIONES

1. Meditar convenientemente si nuestro presupuesto se ajusta a las necesidades reales (teniendo en cuenta que podemos pedir una beca a la Administración), y si preferimos un Centro Público o Privado, así como si se trata de una estancia temporal o de carácter permanente.
2. Valorar el tipo de Centro que se necesita, Residencia o Centro de día, y de plaza, asistida o no, dependiendo de los servicios que precise la persona mayor.
3. Visitar los Centros e inspeccionar las instalaciones y servicios que ofrecen, en particular el de aquéllos complementarios que puedan no estar incluidos en el precio, siendo recomendable llevar a cabo una contratación alzada cuando esto sea posible (3 ó 4 servicios de peluquería al mes, podología, etc.)
4. Solicitar, tanto si el Centro es público como privado, toda la documentación precisa y un presupuesto antes de contratar.
5. En especial es conveniente conocer el número de personas en plantilla con que cuenta el Centro, en relación con el número total de personas a cuidar (un enfermero por cada 4 personas, etc.). Compruebe también si el Centro tiene servicio médico propio o no, si existen unos días fijos de consulta médica, cuáles..
6. Solicitar que se nos entregue una copia del seguro de responsabilidad civil que ha contratado el Centro, para saber si existen exclusiones recogidas, que deben hacerse constar en el contrato.
7. Cuando se trata de contratación en Centros Públicos, comprobar que cumplimos los requisitos que legalmente se nos solicitan y que hemos presentado todos los documentos, así como que en la



solicitud se nos coloca un sello con el número de registro de entrada y la hora.

8. Todos los Centros deben estar autorizados por la Administración para su apertura y funcionamiento. Si un Centro no cumple con la normativa legal, podemos denunciar dichas infracciones a la Inspección de Centros.
9. Siempre debe existir un Reglamento de Régimen Interior, un libro de Registro de Usuarios, la ficha socio-sanitaria de cada persona, un botiquín de urgencias, la autorización de apertura por parte de la Administración, las tarifas de precios, Hojas de reclamaciones, y una póliza vigente de seguro.
10. Comprobar que el Centro está inscrito en el Registro de Entidades, Servicios y Establecimientos de Acción Social (es obligatorio). Además, sería conveniente que se encontrara adherido al Sistema Arbitral de Consumo, pudiendo de esta manera resolverse de manera más sencilla cualquier controversia que pueda surgir entre el usuario y la Entidad.
11. Los usuarios tienen una serie de derechos que derivan del derecho a la dignidad como persona, y de las obligaciones propias de todo contrato. Participe en los órganos de representación del Centro para hacerlos exigibles; presente también sugerencias, que puedan servir de orientación al Centro para mejorar el nivel de asistencia prestado.

DIRECCIÓN GENERAL DE CONSUMO DEL GOBIERNO DE ARAGÓN

Avda. Pablo Gargallo, 3, 1ª Planta
50003 Zaragoza
Teléfono de atención al consumidor: 900 12 13 14
www.aragon.es/consumo

INSTITUTO ARAGONÉS DE SERVICIOS SOCIALES

Avda. de Cesáreo Alierta nº 9-11
50008 Zaragoza
Tfno.: 976 715 600 - Fax: 976 715 600

DIRECCIÓN PROVINCIAL IASS DE ZARAGOZA

Paseo Rosales, 28 duplicado
50008 Zaragoza
Tfno.: 976 716 220 - Fax: 976 711 404

DIRECCIÓN PROVINCIAL IASS DE HUESCA

Plaza Santo Domingo, 3-4
22001 Huesca
Tfno.: 974 293 333 - Fax: 974 293 301

DIRECCIÓN PROVINCIAL IASS DE TERUEL

Avda. Sanz Gadea, 11
44002 Teruel
Tfno.: 978 641 313 - Fax: 978 641 404

UNIÓN DE CONSUMIDORES DE ARAGÓN-UCE

C/ Espoz y Mina, 6, 4º
50003 Zaragoza
Tfno.: 976 397 602 - Fax: 976 398 630
www.ucaragon.es
e-mail: ucaragon@tiscali.es

SERVICIO PROVINCIAL DE SALUD Y CONSUMO

Zaragoza. Cesáreo Alierta, 9-11.
Tfno.: 976 715 244
Huesca. San Jorge, 65.
Tfno.: 974 21 1600
Teruel. Joaquín Arnau, 22, 4ª Planta.
Tfno.: 978 603 300



Unión de
Consumidores
de Aragón



**GOBIERNO
DE ARAGON**
Departamento de Salud y Consumo