

REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO

Unidad Residencial Troncoso

Revisión:	04
Fecha:	31 de octubre de 2025
Elaboración:	Coordinación del centro
Aprobación:	Dirección del centro

IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO, TITULARIDAD Y CARACTERÍSTICAS

La Unidad Residencial Troncoso (en adelante el centro) —situada en Serra Martiñá 39D; 32005 Ourense— es un centro privado de apoyo comunitario destinado a alojar a aquellas personas con trastorno mental grave y persistente que, no precisando cuidados sanitarios específicos, presentan carencias de autonomía que requieren de una atención sociosanitaria continuada de carácter tutelar; y que cuenta con la autorización sanitaria de funcionamiento de centro sanitario de la Consellería de Sanidade de la Xunta de Galicia de fecha 9 de julio de 2014.

La entidad titular del centro es Troncoso Servicios Sociosanitarios, S.L. con NIF B32353195, con domicilio social en Serra Martiñá 39D; 32005 Ourense, y cuyo representante legal es Sonia María Dapía Robleda, con NIF 34989442W.

El funcionamiento del centro se registrará por este reglamento y por las normas que en su desarrollo dicte la dirección del centro, quedando en todo caso supeditado a la normativa vigente que regule los centros sanitarios en la Comunidad Autónoma de Galicia.

El centro dispone de:

- Libro de reclamaciones y buzón de sugerencias a disposición de cualquier parte interesada acorde a las disposiciones legales de aplicación, y procedimiento interno para la gestión de estas.
- Póliza de seguros de daños necesarios para garantizar la reparación de los siniestros del edificio y póliza de seguro de responsabilidad civil que garantiza la cobertura de las indemnizaciones a las personas usuarias y/o a terceros.
- Libro registro de altas y bajas de personas usuarias e historia individual incluyendo la documentación necesaria según normativa de aplicación y asistencia a los mismos, incluyendo incidencias durante el ingreso.
- Documento de seguridad de la Agencia de Protección de Datos que garantiza la confidencialidad y protección de los derechos de los clientes según el RGPD¹ y la LOPDGDD².
- Plan de emergencias contraincendios y las medidas de protección necesarias para su prevención y gestión en caso de ocurrencia.
- Plan de gestión de residuos intracentro.
- Plan de acción contra la covid-19.
- Régimen de precios en el servicio (Anexo I).

¹ Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos). DOUE núm. 119, de 4 de mayo de 2016.

² Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. BOE núm. 294, de 6 de diciembre de 2018.

SERVICIOS

Servicios básicos

- Manutención, lavado de ropa y limpieza de zonas comunes, así como el apoyo preciso para la realización de las actividades de la vida cotidiana según su necesidad.
- Medicina general, unidad asistencial en la que un médico/especialista en medicina familiar y comunitaria es responsable de prestar servicios de prevención y promoción de la salud, diagnóstico o tratamiento básicos.
- Enfermería, unidad asistencial en la que personal de enfermería es responsable de desarrollar funciones y actividades propias de su titulación.
- Psiquiatría, unidad asistencial en la que un médico especialista en psiquiatría es responsable de realizar el estudio, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de los trastornos mentales y del comportamiento de los pacientes adultos.
- Psicología, unidad asistencial para la evaluación y diagnóstico de personas usuarias, la intervención individual y grupal para mejorar el bienestar psicosocial, y el apoyo a familias y el equipo técnico
- Trabajo social, enfocado en la integración social y el bienestar de las personas residentes. Incluye la evaluación de necesidades, el apoyo emocional, la gestión de recursos y la coordinación de actividades para fomentar la vida social en el centro.
- Educación social, de cara a facilitar el desarrollo integral de las personas residentes mediante actividades que promueven su calidad de vida. Esto abarca áreas funcionales, cognitivas, motoras, emocionales y de participación comunitaria.
- Terapia ocupacional, unidad asistencial enfocada en la atención integral y personalizada para mejorar la calidad de vida y autonomía de las personas usuarias.
- Animación sociocultural, cuyo objetivo principal es dinamizar la vida de las personas residentes a través de prácticas lúdico-educativas como talleres, juegos de mesa, salidas de ocio, celebraciones, espectáculos y actividades culturales como el cine o la música.
- Depósito de medicamentos, unidad asistencial —dependiente de una oficina o servicio de farmacia— en la que se conservan y dispensan medicamentos a los pacientes atendidos en el centro en el que está ubicada

Servicios complementarios

- Podología, unidad asistencial en la que un podólogo es responsable de prestar cuidados específicos propios de su titulación relacionados con la patología de los pies.
- Peluquería.

CONDICIONES Y PROCEDIMIENTO DE ADMISIÓN Y BAJA

El proceso se inicia con la recepción de solicitud de información. El/la coordinador/a del centro informa a la persona interesada sobre los servicios ofertados haciendo entrega del documento informativo que incluye: persona de contacto, servicios básicos y complementarios, tarifa, documentación necesaria para el ingreso, criterios de admisión y expulsión y normas generales del centro.

En caso de solicitar el ingreso y una vez confirmado que la futura persona residente cumple con los criterios de admisión establecidos, se comprueba que la documentación aportada es conforme y se procede al registro e ingreso. En el momento del ingreso se procede a la entrega y firma del contrato de servicios junto con copia del reglamento de régimen interno y orden SEPA de domiciliación bancaria, así como a su inclusión en el libro registro de residentes y a la creación de la ficha de persona residente.

Criterios de admisión

- Padecer un trastorno mental persistente y ser mayor de 16 años y menor de 60.
- El solicitante deberá aportar informe de médico psiquiatra o psicólogo clínico donde se haga constar la situación de estabilidad de la enfermedad, las causas que le impiden retornar a su domicilio, así como una valoración acerca del beneficio que supondría la atención del paciente en la unidad y un plan funcional de atención y programa de rehabilitación.

Criterios de expulsión

- Actitudes agresivas físicas o psicológicas a otras personas residentes y/o a personal del centro, no achacables a su estado de salud.
- Incumplimiento de las normas de convivencia del centro.
- Evaluación del equipo multidisciplinar desfavorable.
- Impago de los servicios prestados.
- Encontrar en reiteradas ocasiones entre sus pertenencias, sustancias prohibidas y/u objetos peligrosos.

En caso de baja voluntaria de la persona residente será necesario comunicar al centro dicha baja. En caso de baja de la persona residente a instancia del centro se comunicará dicha baja al solicitante, así como los motivos de esta. En ambos casos, se registrará la baja en el libro registro de residentes y se procederá a la devolución de sus pertenencias.

DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

- A la toma de decisiones acerca de lo concerniente a su vida, por su parte o de su familiar/cuidador/representante legal.
- A acceder y recibir asistencia en condiciones de igualdad sin discriminación por razón de nacimiento, sexo, raza, religión, ideología, orientación sexual, estado civil, edad, situación familiar, discapacidad, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.
- A ser informada y consultada sobre cualquier asunto que pueda afectarle o interesarle.
- A disponer de un profesional de referencia que actúe como interlocutor principal y asegure la coherencia y globalidad del proceso de atención.
- A su integridad física e intelectual y a recibir la atención necesaria, con corrección, respeto, dignidad y comprensión, de forma individual y personalizada.
- Al tratamiento confidencial de los datos personales que afecten a su intimidad, sin perjuicio del posible acceso a los mismos en el ejercicio de una acción inspectora, de conformidad con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.
- Al respeto a su autonomía e intimidad, garantizando un tratamiento adecuado a los problemas de incontinencia, preservando su intimidad durante el baño o aseo.
- A respetar su libertad para mantener relaciones interpersonales.
- A reclamar al centro sobre disconformidades concernientes al servicio, recibiendo respuesta sobre las mismas, y a realizar propuestas de mejora.
- A renunciar voluntariamente a la utilización de algún servicio, programa o a la continuidad en el centro.
- A ser debidamente informada, en lenguaje fácilmente inteligible o sistemas alternativos de comunicación, del contenido de sus derechos y de las vías existentes para hacer efectivo su ejercicio.
- Al cumplimiento por parte del centro y sus profesionales de la prestación de los servicios en las condiciones establecidas, acordadas y convenidas en contrato.
- A la atención de los servicios sociales y sanitarios incluidos en las correspondientes autorizaciones como centro y referidas en el documento informativo, acordes a sus necesidades.
- A acceder a su expediente personal y a obtener copia de este.

- A dar instrucciones previas respecto a la asistencia o cuidados que se le pueden administrar, al objeto de hacer frente a situaciones futuras en cuyas circunstancias no sea capaz de expresarlas personalmente.
- A la tutela de las autoridades para garantizar el disfrute de los derechos establecidos.

DEBERES DE LAS PERSONAS USUARIAS

- Conocer y cumplir las normas de utilización del centro incluidas en el presente reglamento.
- Tratar con el máximo respeto al personal del centro y a las demás personas usuarias.
- Informar al profesional de referencia sobre cualquier variación que sea necesaria tener en cuenta dentro de su Plan de Atención Individual (PAI) e, igualmente, sobre las enfermedades infectocontagiosas que tenga actualmente para poder adoptar las medidas oportunas.
- Respetar, cuidar y hacer uso adecuado de las instalaciones del centro.
- Mantener unas pautas de comportamiento e higiene adecuadas.
- Colaborar con el personal del centro responsable de su atención, participando activamente en los programas acordados en su PAI.
- Mantener una actitud positiva de colaboración con el personal del centro y participar de manera activa en su proceso de mejora, autonomía e inserción social.
- Abonar el importe de las mensualidades acordadas en contrato según los servicios prestados por el centro y los requisitos establecidos en el documento informativo.

NORMAS DE FUNCIONAMIENTO Y CONVIVENCIA

- Las personas residentes podrán recibir las visitas que deseen en cualquier momento del día. La dirección del centro podrá decidir limitar las visitas de modo razonado cuando el número de personas exceda lo aconsejable para las dimensiones del centro. Asimismo, se podrán excluir ciertos tramos horarios, convenientemente comunicados, de algunas personas residentes cuando las actividades y programas previstos para ellas no deban ser interrumpidos.
- El centro no se hace responsable de cualquier deterioro, pérdida y/o sustracción de las pertenencias de las personas residentes.
- Para garantizar la seguridad de todas las personas residentes y del personal, se realizarán revisiones periódicas o aleatorias de las pertenencias de los usuarios por parte de los profesionales del centro en presencia de la persona residente y/o un testigo, incluyendo armarios, bolsos, mochilas, bolsillos, etc., con el fin de detectar y retirar objetos peligrosos (cuchillas, herramientas punzantes, mecheros, sustancias prohibidas, etc).
- El centro no administra medicación que no esté prescrita por el médico o autorizada por la familia o tutor legal. En caso de que algún familiar o tutor legal decida hacer modificaciones en el tratamiento del residente, deberá ser revisado y prescrito previamente por un facultativo y entregarse el informe a la dirección o a algún sanitario del centro, quienes harán el cambio conveniente y darán las indicaciones oportunas a los trabajadores. Los familiares no pueden manipular la medicación de las personas residentes.
- Las habitaciones del centro disponen del mobiliario adecuado y suficiente para los objetos de uso personal y diario de las personas residentes. El personal se encargará de efectuar la limpieza de las habitaciones y demás dependencias en el horario que se determine. Las personas residentes que lo deseen podrán colaborar en dichas tareas, y todas ellas deberán facilitar al personal su realización, así como procurar que se mantengan limpias y en orden.
- Se garantizará el aseo personal diario de todas las personas residentes y el que ocasionalmente pueda ser necesario cuando las circunstancias así lo exijan y la persona no pueda llevarlo a cabo por sí misma. El centro proporciona productos de higiene a las personas residentes (gel, champú y crema hidratante).

- Las personas residentes disponen de un servicio de lavandería que proporciona el centro. Con el fin de evitar pérdidas y facilitar las labores de lavado y reparto, es obligación de la persona residente marcar la ropa con los mecanismos de control que establezca el centro. El centro facilita ropa de cama y toallas para uso personal de las personas residentes, que se abstendrán de utilizar sábanas o toallas propias.
- El centro, junto con un/una nutricionista, determina y elabora los menús de las personas residentes, algunas de las cuales se adaptarán por prescripción facultativa. Los horarios de los comedores deben cumplirse puntualmente para evitar trastornos en el servicio.
- Se garantizará que todas las personas residentes reciban el seguimiento sanitario y los cuidados que precisen, siendo dispensados por profesionales debidamente cualificados, tanto del centro como del Servicio Galego de Saúde (SERGAS). Por ello, todas las personas residentes deben cumplir las prescripciones médicas y farmacéuticas.
- Las personas residentes recibirán información, asesoramiento, y ayuda para trámites administrativos, información de actividades lúdicas, apoyo para la adaptación y convivencia en el centro, etc.
- Desde el centro se desarrollará un programa de actividades y manualidades con el principal objetivo de estimular y ejercitar lo máximo posible las capacidades sensoriales, mentales y motrices de las personas residentes y ayudar a aumentar su bienestar personal. Para poder lograrlo, se intentará adaptar en la medida de lo posible las distintas actividades a las condiciones particulares de cada persona, intentando que realicen la mayor parte de manualidades por sí mismas y utilizando diferentes materiales (papel, cartón, barro...) y diversas técnicas (modelaje, pintura...), siempre dejando un espacio a la creatividad e imaginación de cada uno.
- Régimen de salidas y comunicación con el exterior. Se favorecerán las salidas de los residentes al exterior del centro para realizar actividades de ocio, tiempo libre, ejercicio físico y cualquier otra favorecedora de su integración sociosanitaria, en el ejercicio de su derecho a la autonomía y a la movilidad personal, recogida en la Convención de Derechos de Personas con discapacidad del 2006³, en la medida en que sus limitaciones lo permitan. Solo bajo prescripción facultativa, debidamente motivada y previa información a su curador/a legal, defensor judicial o guardador/a de hecho que ejerza las medidas de apoyo al ejercicio de su capacidad jurídica, se recomendará la permanencia en las dependencias del centro de forma limitada y por el tiempo imprescindible. En el caso de no contar con la voluntad del paciente, se informará por los cauces habituales al juez y su/s figura/s de apoyo.
- Está prohibido fumar en todas las zonas cerradas del centro (habitaciones, comedor, baños, salas comunes, etc.). Solo se permite fumar en el exterior. El tabaco y los mecheros se entregarán al personal sanitario del turno de noche entre las 22:00 y las 23:00 h.
- Los profesionales del centro tienen derecho a retirar, temporal o definitivamente, el teléfono móvil en aquellos casos en el que suponga un riesgo para la integridad física y/o mental de la persona residente. Todos los dispositivos móviles serán entregados al personal auxiliar del turno de noche entre las 22:00 y las 23:00 h.

Fdo. La representante legal de la empresa
Sonia María Dapía Robleda

³ Instrumento de Ratificación de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, hecho en Nueva York el 13 de diciembre de 2006 (BOE núm. 96, de 21 de abril de 2008).

ANEXO I. RÉGIMEN DE PRECIOS

El pago por la prestación del servicio de residencia se realizará preferentemente a través de domiciliación en cuenta bancaria mensualmente por adelantado según tarifa en vigor. En caso de realizarse el pago mediante transferencia, esta deberá efectuarse dentro de los cinco primeros días de cada mes. En el caso de servicios inferiores al mes, el pago se realizará en los diez días posteriores a la finalización de la prestación.

La empresa emitirá factura por duplicado —siendo una copia remitida a la persona beneficiaria y la segunda archivada en la empresa— en la que figurarán los servicios básicos y complementarios prestados, los gastos de farmacia, así como el IVA correspondiente.

Aunque las plazas disponibles se distribuyen en habitaciones individuales y habitaciones dobles, que cuentan con camas articuladas, sistema de asistencia, baño geriátrico adaptado, escritorio y televisión; el régimen de precios no varía en función del tipo de habitación, ya que estas se irán ocupando en función de la disponibilidad.

CUADRO DE PRECIOS

Servicio	Tipo de plaza	Importe/mes
Estancia en Unidad Residencial Troncoso	Privada	1.599,81 € + IVA
Estancia en Unidad Residencial Troncoso	Concertada	Según normativa ⁴

RÉGIMEN DE ACTUALIZACIÓN DE PRECIOS

Los precios se incrementarán anualmente conforme al IPC del año en curso. El centro, no obstante, podrá actualizar los precios de las tarifas al comienzo del año. Cualquier modificación en el precio de la estancia deberá comunicarse con un mínimo de 15 días de antelación y deberá darse conformidad por parte de la persona residente o su tutor legal mediante la firma de un anexo al contrato de servicios en el que figuren las nuevas cantidades.

Fdo. La representante legal de la empresa
Sonia María Dapía Robleda

⁴ Decreto 389/1994, de 15 de diciembre, por el que se regula la salud mental en Galicia (DOG núm. 1, de 2 de enero de 1995).
Decreto 347/2002, de 5 de diciembre, por el que se regulan los pisos protegidos, viviendas de transición y unidades residenciales para personas con trastornos mentales persistentes (DOG núm. 245, de 20 de diciembre de 2002).
Orden de 23 de octubre de 1998 de regulación de los centros de rehabilitación psicosocial y laboral para enfermos mentales crónicos como desarrollo de los dispositivos de apoyo comunitario (DOG núm. 212, de 2 de noviembre de 1998).