

Reglamento interno de la residencia

Normas de convivencia, derechos, reclamos, uso de espacios comunes, orden, higiene y seguridad para residentes, familias y personal. Normativa de referencia: Decreto 20 de 2021 del Ministerio de Salud, artículos 5 letras k), s) y t), 10, 11, 12 letras j) y k), 19, 27, 28 letra c), 29 letras b), d) y e), 30 y 31; Ley 20.584; Ley 21.013; Ley 21.719; Código del Trabajo.

Establecimiento	Código	Versión	Fecha de aprobación	Próxima revisión
	MACA-REG-01			

Documento referencial de MACA, basado en la normativa chilena vigente. Adáptalo y válidalo con tu director(a) técnico(a) y tu asesor legal antes de usarlo.

1. Objetivo y alcance

Este reglamento regula la convivencia en la residencia _____ y resguarda el respeto irrestricto de los derechos y de la autonomía de los residentes. Rige para los residentes, sus familias y personas significativas, las visitas, el personal, los profesionales externos y los voluntarios.

Modelo referencial: revísalo con un abogado antes de usarlo. Si la residencia tiene 10 o más trabajadores, el Código del Trabajo le exige además un reglamento interno de orden, higiene y seguridad para su personal. Ese reglamento laboral puede integrarse como un capítulo de este documento o mantenerse aparte, cumpliendo los requisitos propios de esa ley. Recomendamos incluir en él el protocolo de prevención del acoso y la violencia en el trabajo (Ley Karin).

2. Derechos y autonomía de los residentes

La residencia declara su respeto irrestricto a los derechos y al ejercicio de la autonomía de cada residente. En especial, el residente tiene derecho a:

- Recibir un trato digno, respetuoso y libre de todo maltrato.
- Decidir sobre su vida diaria: horarios, ropa, actividades y con quién se relaciona.
- Su privacidad e intimidad en el aseo, en la atención de salud y en sus comunicaciones.
- Comunicarse con quien desee por teléfono, internet u otros medios, en un lugar que resguarde su privacidad, y recibir visitas.
- Recibir información sobre su salud en un lenguaje comprensible y acceder a su carpeta personal, por sí o por su representante.
- Guardar sus objetos personales en un espacio individual, con su nombre y con un sistema de seguridad.
- Presentar sugerencias y reclamos sin temor a represalias.
- Que sus datos personales y de salud, que son datos sensibles, se mantengan en reserva y que su carpeta personal sea de acceso restringido (arts. 29 e y 30; Ley 21.719).

La Carta de derechos y deberes de los residentes, elaborada por el SENAMA, se mantiene en un lugar visible y de uso común, y se entrega por escrito a cada residente a su ingreso.

Ninguna norma de este reglamento puede contener ni aplicarse de forma que atente contra los derechos fundamentales del residente. La contención física o farmacológica es una medida excepcional, con indicación y registro, conforme a la Ley 20.584.

3. Deberes de residentes y familias

- Tratar con respeto a los demás residentes, a sus familias y al personal.
- Respetar la privacidad, el descanso y las pertenencias de los demás.
- Cuidar las instalaciones y los bienes de uso común.
- Informar a la residencia los cambios de salud, de tratamiento o de datos de contacto.
- Cumplir lo pactado en el contrato de residencia y en este reglamento.

4. Convivencia y horarios referenciales

Los horarios son referenciales. Cada residente puede levantarse, acostarse y organizar su día según sus preferencias, en la medida que su salud lo permita y sin afectar a los demás.

Actividad	Horario referencial	Actividad	Horario referencial
Desayuno	_____ a _____	Cena	_____ a _____
Almuerzo	_____ a _____	Actividades y talleres	_____ a _____
Once	_____ a _____	Visitas	_____ a _____
Descanso nocturno	_____ a _____	Otro: _____	_____ a _____

- Durante el descanso nocturno se mantiene silencio en los espacios comunes y un volumen moderado en las habitaciones.
- No se fuma en espacios cerrados. Lugar al aire libre habilitado para fumar, si existe: _____.
- Los conflictos entre residentes, o con familias o personal, los atiende la dirección técnica: conversa con los involucrados, busca un acuerdo y lo registra.

5. Visitas y salidas

- Las visitas son bienvenidas en el horario de visitas. Fuera de él, se coordinan con el encargado(a) de turno.
- El residente decide a quién recibe. Para conversar en privado se dispone de _____ (sala de recepción u oficina).
- Las visitas se registran al llegar y respetan la privacidad y el descanso de los demás residentes.
- El residente puede salir de la residencia. Según su nivel de dependencia, sale acompañado(a), y se registra la hora de salida y de regreso y quién lo acompaña. Antes de una salida larga, el equipo entrega los medicamentos y las indicaciones necesarias.

El detalle está en el protocolo de visitas y salidas de la residencia.

6. Uso de lugares comunes de libre disposición

Son lugares comunes de libre disposición: _____ (por ejemplo, sala de estar, comedor, patio o jardín, terraza y el espacio con teléfono o computador).

- Los residentes pueden usarlos libremente, solos o con sus visitas, entre las _____ y las _____ horas.
- Nadie puede reservarlos de forma permanente ni dejar en ellos objetos personales por largo tiempo.
- La televisión, la música y los juegos de uso común se comparten; si hay desacuerdo, el personal ayuda a turnarse.
- El teléfono o computador con internet está a disposición de todos los residentes para llamar y recibir llamadas, correos o mensajes en privado.
- Un lugar común solo se cierra por aseo, mantención, emergencia o brote infeccioso, por el tiempo necesario y avisando a los residentes.

7. Sugerencias y reclamos

Cualquier residente, familiar o persona significativa puede presentar una sugerencia, felicitación o reclamo, de forma verbal o escrita.

1. El **Libro de sugerencias y reclamos** está siempre visible y disponible en _____. Es un libro foliado o digital, con un número para cada registro.
2. Si la persona lo presenta en forma verbal, el personal lo anota con ella en el libro, se lo lee y le pide que firme si puede.
3. La dirección técnica revisa el libro al menos _____ veces por semana y acusa recibo en un plazo máximo de _____ días hábiles.
4. La dirección técnica analiza el caso, conversa con los involucrados y responde por escrito en un plazo máximo de _____ días hábiles, indicando las medidas adoptadas.
5. La respuesta y las medidas se anotan en el libro junto al registro original.
6. Si la persona no queda conforme, puede recurrir a la SEREMI de Salud, que fiscaliza la residencia (art. 31), o al SENAMA.

Presentar un reclamo nunca puede traer consecuencias negativas para el residente ni para su familia.

8. Orden, higiene y seguridad

- **Orden:** cada residente tiene un espacio individual para sus cosas. El personal ordena las habitaciones y cambia la ropa de cama, respetando las pertenencias de cada persona.
- **Higiene:** la residencia aplica una rutina diaria de aseo y desinfección, maneja la ropa sucia y la limpia por separado y retira la basura al menos una vez al día.
- **Alimentos traídos por visitas:** se informan al personal, para cuidar el régimen de cada residente y la conservación de los alimentos.
- **Medicamentos:** cuando la residencia guarda los medicamentos, lo hace en un lugar de acceso restringido, y solo los administra el personal autorizado, con indicación médica.
- **Seguridad:** las vías de evacuación y las salidas se mantienen despejadas. El plano de evacuación está a la vista en la recepción y el comedor.
- **Emergencias:** residentes, visitas y personal siguen las instrucciones del encargado(a) de turno y el plan de emergencias de la residencia.

9. Dirección y deberes del personal

La residencia cuenta con un(a) director(a) técnico(a), que responde ante la autoridad sanitaria, y con un(a) director(a) administrativo(a), cargo que puede ejercer la misma persona si cumple la experiencia exigida. Requisitos del director(a) administrativo(a): experiencia en gestión administrativa de al menos _____ años y _____.

Todo trabajador de la residencia debe:

- Tratar a cada residente con dignidad, respetar sus decisiones y explicarle cada cuidado antes de realizarlo.
- Guardar reserva de los datos personales y de salud que conozca por su trabajo.
- Registrar sus acciones en la carpeta personal del residente y cumplir los protocolos de la residencia.
- Informar de inmediato a la dirección técnica cualquier sospecha de maltrato. El maltrato a las personas mayores está sancionado por la Ley 21.013.
- No recibir dinero, regalos de valor, préstamos ni poderes de los residentes o de sus familias.
- Participar en la inducción y en la capacitación anual, y usar su identificación y _____ (uniforme u otra norma de presentación).
- En el caso de los cuidadores(as), dedicar su trabajo únicamente al cuidado de los residentes.

10. Entrega del reglamento y registro de recepción

- Una copia del Decreto 20 y de este reglamento se mantiene en un lugar visible: _____.
- Al ingreso, la residencia entrega al residente una copia del Decreto 20 y de este reglamento, junto con la Carta de derechos y deberes, y entrega una copia de este reglamento a la familia o persona significativa que lo acompaña. Si el residente no puede leerlos, se los explica procurando que los comprenda.
- La entrega se registra en el formulario Registro de entrega de reglamento interno y carta de derechos.
- Cada trabajador recibe una copia al ingresar y cada vez que el reglamento cambie, y firma su recepción conforme en la tabla siguiente.

Nombre del trabajador(a)	RUT	Cargo	Fecha	Firma de recepción conforme

11. Vigencia y modificaciones

- Este reglamento rige desde el _____ y lo aprueba la dirección técnica.
- Recomendamos revisarlo una vez al año, con la opinión de residentes, familias y personal.
- Toda modificación se informa por escrito a residentes, familias y personal antes de aplicarse, y se registra nuevamente su recepción.

Aprobación y control de cambios

	Nombre y cargo	Firma	Fecha
Elaborado por			
Revisado por			
Aprobado por (dirección técnica)			