

**RELIGIOSAS MERCEDARIAS  
HOGAR DE ADULTOS MAYORES  
“ENRIQUETA SCHEPELER DE DONN”  
FONO 071/2671324  
CASILLA 205  
BLANCO 265  
CONSTITUCIÓN  
2023**

**RELIGIOSAS MERCEDARIAS**



**REGLAMENTO INTERNO  
HOGAR DE ADULTOS MAYORES  
“ENRIQUETA SCHEPELER DE DONN”  
CONSTITUCION  
2023**

**RESOLUCIÓN EXENTA N°1378/17-03-2014.**

## INTRODUCCIÓN

Las Religiosas Mercedarias, conscientes de las Palabras del Señor Jesús: ***"Cada vez que hayáis hecho estas cosas a uno solo de estos mis hermanos más pequeños, las habréis hecho a Mí"* (Mt.25, 40)**, nos dedicamos al cuidado de los adultos mayores, algunos de ellos muchas veces abandonados y solos, infundiéndoles seguridad y confianza en el valor de su vida. Procurando no solo aliviar sus sufrimientos físicos, sino sobre todo con nuestro Amor Misericordioso liberador, hacerles sentir que ellos no son esclavos del destino ni rechazados por los demás, sino amados y aceptados como Hijos de Dios. Favoreciendo en ellos el espíritu de oración, que sustenta el confiado abandono en el Padre y les ayuda a aceptar serenamente su ancianidad y a ofrecerla a Dios con sentimientos de gratitud. (*Cfr. Constituciones de la Congregación nº 87- 89*)

## CONSIDERACIONES GENERALES

### Reglamento interno de un ELEAM en chile

La entrega de este documento da cumplimiento al artículo 25, del Decreto 14, que exige hacer entrega al residente y apoderado del "Reglamento interno del establecimiento" a su ingreso a la residencia.

Este Reglamento interno, debe establecer a lo menos:

## CAPITULO PRIMERO

### DE LA MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA INSTITUCIÓN

**MISIÓN:** Queremos ser una institución dedicada a mejorar el bienestar del adulto mayor, manteniéndolos saludables, que se sientan acogidos, integrados, respetados, acompañados en el cuidado de su salud física, mental y espiritual. Que fortalezcan lazos con sus pares y la sociedad en forma digna y activa, protagonistas de su vida con un sentido trascendente y cristiano. Contribuyendo de un modo muy particular a que la vida tenga pleno sentido.

**VISIÓN:** Ser, reconocida como una institución de excelencia y como una fuente de inspiración y testimonio de amor y servicio a las

personas mayores, perteneciente a la Congregación de las Religiosas Mercedarias y a la Iglesia Católica.

**VALORES:** Los valores de la Congregación se han ido forjando en su historia institucional, con el amor a Cristo y a la Virgen Santísima de la Merced, con el fuerte sello de la fe, de la esperanza en la vida eterna y del Amor Misericordioso inspirado en el carisma que Dios regaló a nuestra fundadora Madre Theresa de Jesús Bacq:

- ✓ **Caridad cristiana**, para servir a los ancianos como si fuera al mismo Cristo a quien servimos.
- ✓ **Respeto a la dignidad de las personas**, especialmente de los adultos mayores.
- ✓ **Responsabilidad** sobre la labor que se nos encomienda como institución.
- ✓ **Alegria y bondad** hacia los ancianos y como equipo humano al servicio de los residentes.
- ✓ **Integridad y transparencia**, en respuesta a la confianza que deposita en la Congregación la comunidad, sus amigos, bienhechores y colaboradores.
- ✓ **Excelencia en el servicio**, como respuesta a nuestro amor a Cristo y a los ancianos.
- ✓ **Sentido de vida y significación espiritual**.
- ✓ **Generosidad, ternura y compasión**.
- ✓ **Garantizar la salud integral** ofreciendo seguridad, trato humanizado, transparente, respetuoso, centrado en el bienestar del adulto mayor.

### OBJETIVO:

Nuestro empeño es "Promover un modelo de atención integral socio sanitario de calidad, que permita a los residentes del Hogar, ser valorados en su dignidad, proteger sus derechos en igualdad de género, según su individualidad; que puedan mantener y/o mejorar su autonomía. Y que fortalezcan Y es obligación del establecimiento rendir cuenta detallada de los gastos en que incurra respecto del residente, así como del uso de sus ingresos, en caso del cobro delegado de pensiones u otros ingresos.

Y que fortalezcan sus vínculos familiares, avanzando además en integración e inserción social".

## **CONSIDERACIONES GENERALES**

### **REGLAMENTO INTERNO DE UN ELEAM EN CHILE**

En el artículo 25, el Decreto 14 exige hacer entrega al residente y apoderado un Reglamento interno del establecimiento.

Este Reglamento interno, establece lo siguiente:

## **DISPOSICIONES GENERALES**

**Art. 1.** El presente reglamento es de observancia general y tiene como objetivo establecer normas que regulen la admisión, permanencia, visitas y horarios que deberán cumplir los residentes del Hogar.

**Art. 2.** El Hogar “Enriqueta Schepeler de Donn” es una institución privada sin fines de lucro, que depende de la Congregación de Religiosas Mercedarias.

**Art. 3.** El Hogar tiene como objetivo proporcionar hospedaje, alimentación y atención integral:

- a)** las personas mayores de 60 años que por su situación familiar y /o socio económica necesitan ingresar a la residencia,
- b)** de jubilados que por voluntad propia decidan ingresar a la institución aportando su pensión como mensualidad, o
- c)** de adultos mayores que requieran una atención especial que en sus familias no les sea posible recibir.

**Art. 4.** Para su sostenimiento económico el Hogar, se financia con los aportes de la Congregación, con las pensiones de los residentes, aporte de sus familias según el caso, de los Amigos del Asilo, de las donaciones de la comunidad de Constitución. Y desde enero del 2015 con un subsidio de SENAMA para algunos de los residentes (quienes postulan según requisitos del proyecto).

**Art. 5.** El Hogar sólo alberga personas adultas mayores que cumplan con los requisitos de admisión, previa investigación socioeconómica familiar. El Hogar tiene autorización sanitaria para albergar hasta 49 adultos mayores.

**Art. 6.** Los residentes se clasifican según:

- a)** Personas mayores de 60 años que por sus condiciones físicas, intelectuales y económicas, no puedan sostenerse por sí mismos. Estas personas ocupan piezas compartidas de dos o tres personas;
- b)** Personas mayores de 60 años, que aún cuando tengan familiares en grado próximo no puedan ser atendidos por éstos, y que según su condición económica puedan hacer un aporte económico a la institución por la atención mensual, previo estudio socioeconómico. Estas personas podrán ocupar piezas individuales o compartidas según acuerdo.

## **CAPITULO SEGUNDO DE LA ADMISIÓN**

**ART. 7.** Para ser residente del Hogar se requiere cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Ingresar por voluntad propia. (ver k))
- b) Ser mayor de 60 años.
- c) Tener un apoderado, tutor o familiar, u otra persona responsable.
- d) Presentar certificados Médicos de salud general, física y mental emitidos hace no más de una semana.
- e) Indicación médica de tratamientos si usa medicamentos.
- f) Esquema de vacunación al día y según condiciones sanitarias vigentes al momento del ingreso un PCR negativo.
- g) Evaluación socioeconómica realizada por asistente social del Hospital o del Consultorio.
- h) Ficha Social.
- i) Certificado de antecedentes.
- j) No ser alcohólico ni consumir drogas.
- k) No padecer enfermedades de tipo contagioso.
- l) Formular por escrito por sí o por tercera persona su solicitud de ingreso dirigido a la Dirección del Hogar.
- m) Despues de presentados los documentos, concertar entrevista con la Directora.

\*Se establece claramente además mediante este documento, que **no podrán ingresar a este Hogar** personas que padeczan alteraciones agudas de gravedad u otras patologías que requieran asistencia médica continua o permanente, ya que **el establecimiento no cuenta**

con los recursos humanos y el equipamiento de apoyo clínico y terapéutico adecuado para este tipo de personas.

**Art. 8.** Además de cumplir los requisitos que señala el artículo anterior en todos sus incisos, el apoderado deberá firmar el compromiso de apoderado y el compromiso económico (si corresponde, del aporte que hará) por el tiempo que el adulto mayor resida en el hogar.

**Art. 9.** En todo caso, cuando un adulto mayor requiera ser internado y no cuente con familiares, solamente podría ser ingresado a través de una institución de servicio público o una autoridad local, *cumpliendo de igual manera los requisitos indicados en el art.7.*

**Art. 10.** El Consejo Directivo del Hogar le asignará la categoría de "**residente**", tres o cuatro meses después de su estancia, (tiempo de condicionalidad acordado en ficha de ingreso, según protocolo) considerando su adaptación y el respeto a las disposiciones del presente Reglamento.

**Art. 11.** Será responsable "indirecto" del residente aquella persona que recomiende a un adulto mayor para ser aceptado en el Hogar. Será el apoderado o responsable directo quién ingrese al adulto a la residencia y firme la documentación del apoderado.

### **CAPITULO TERCERO DE LOS DERECHOS DE LOS RESIDENTES**

**Art. 12.** Los residentes tendrán los siguientes derechos:

- a) A que todo el personal que trabaja en el Hogar les trate con respeto, atención, esmero y calidez.
- b) Igualdad de condiciones en todos los servicios que le ofrece el Hogar, independientemente de su edad, sexo, procedencia o creencia religiosa.
- c) Recibir visitas sujetas al horario y lugar que la institución establezca.
- d) Vivir en un ambiente digno y decoroso que satisfaga sus necesidades y requerimientos elementales.
- e) Ingresar con los objetos personales y con otros que el Hogar determine. *La Dirección no se hará responsable del dinero u objetos de valor que no sean dados en custodia a la administración.*

f) Contar con la atención médica general que brinda el Hogar, así como de los medicamentos que tenga la institución. En caso de no haber en existencia el medicamento requerido, será obligación de la familia o de los responsables del residente, adquirir las medicinas que este necesite.

g) Confidencialidad en el manejo de la información contenida en su expediente.

h) Asistencia por los ministros o representantes del culto o religión que profesen.

### **CAPITULO CUARTO**

#### **DE LAS OBLIGACIONES DE LOS RESIDENTES**

**Art. 13** Son obligaciones de los residentes:

- a) Mantener hábitos de higiene, baño y limpieza.
- b) Tratar con respeto a los demás residentes, autoridades, personal de servicio y visitas.
- c) Acatar las indicaciones médicas, administrativas y del servicio.
- d) Conservar limpia su ropa personal y de cama.
- e) Hacer uso adecuado de las instalaciones, mobiliario y equipo.
- f) Respetar los horarios del servicio del comedor, consumiendo los alimentos dentro del mismo.
- g) Respetar el horario de servicio y de silencio en el dormitorio.
- h) Participar en todos los talleres y terapias, recreación, además de todas las actividades programadas, ajustándose a la planificación de cada integrante del equipo de profesionales del hogar.
- i) En el caso de que el residente salga del Hogar, (previa autorización del apoderado y/o de la dirección) cumplir con el siguiente horario de entrada y de salida. De lunes a domingo de 09:30 hrs. a 12:00 hrs. y de 14:00 hrs. a 16:30 hrs.

### **CAPITULO QUINTO DE LAS PROHIBICIONES**

**Art. 14.** Queda prohibido a los residentes:

- a) Ingerir bebidas embriagantes o hacer uso de estupefacientes, dentro y fuera del Hogar.
- b) Solicitar donativos o dádivas a nombre propio o de la institución.
- c) Sustraer propiedades de la institución o usufructuar los productos que se le otorgan pertenecientes al Hogar.

d) Reñir con los demás residentes o con el personal de la institución.  
e) Preparar y consumir alimentos en las habitaciones, excepto en aquellos casos que por el estado de salud del residente tenga que consumir sus alimentos en la habitación.

## CAPITULO SEXTO DE LA ADMINISTRACIÓN

**Art. 15.** El Hogar de Ancianos estará a cargo de la Directora, encargada de hacer cumplir los fines de la institución y las funciones de todo el personal operativo.

**Art. 16.** El Hogar contará con un Consejo Directivo, integrado por: la Directora Técnica, la Representante Legal o Superiora de la casa y las hermanas de la comunidad religiosa. La función del Consejo Directivo será apoyar la gestión administrativa y procurar los recursos económicos y materiales para cubrir las necesidades del Hogar y vigilar la aplicación correcta de los recursos que se le otorguen a la institución. Así como ratificar y/o aprobar las solicitudes de admisión que previamente hayan sido presentadas a la Dirección del Hogar.

## CAPITULO SÉPTIMO DEL PERSONAL OPERATIVO DIRECTO (Según Art. 21 y 22 DECRETO Nº 14 DE 2010)

**Artículo 17.-** Corresponde al personal auxiliar de enfermería organizar y supervisar, de acuerdo con las indicaciones del director técnico, las siguientes acciones:

⇒ Aseo personal de residentes, baño o apoyo para ello si se requiere según nivel de valencia.  
⇒ Mantenimiento de higiene de camas y habitaciones,  
⇒ Acciones de mantenimiento de la movilidad y para reforzamiento de capacidades remanentes,  
⇒ Prevención de úlceras de decúbito,  
⇒ Administración de medicamentos SIM,  
⇒ Suministro de alimentos por sonda a los residentes que tengan esa indicación médica.

Además:

⇒ Control diario de signos vitales,

⇒ Acompañar al Hospital en caso de traslado o por emergencias médicas,  
⇒ Toma de muestras para exámenes y su entrega en laboratorio del Hospital,  
⇒ Mantener registros actualizados de cada residente,  
⇒ Realizar examen físico de ingreso y abrir ficha Médica,  
⇒ Entregar y recibir turnos diariamente.  
⇒ Realizar aseo terminal en la unidad en caso de egreso o defunción.

⇒ Y todas las demás actividades delegadas por el supervisor de enfermería y las derivadas de su profesión que la dirección técnica o la administración le indique.

**Artículo 18.-** Por su parte, en caso de que un residente reciba atención personalizada, según nivel de valencia, corresponderá a su cuidador efectuar las siguientes tareas, las que quedarán debidamente registradas en la ficha correspondiente:

- Asistencia en el comer o suministro de alimentos orales a los residentes que lo requieran,
- Asistencia en el traslado,
- Asistencia en las acciones de aseo personal o ejecución directa de las mismas, según necesidad del residente,
- Asistencia en el aseo de la cama y habitación.
- Acompañamiento al baño, asistencia o supervisión si fuese necesario,
- Desarrollo de actividades para el mantenimiento de la movilidad o asistencia en su ejecución,
- Acciones de prevención de úlceras de decúbito, heridas y similares,
- Suministro de medicamentos orales y demás similares en casos especiales en que se le delegue.
- Todas las demás actividades derivadas de su responsabilidad, las delegadas por el supervisor de enfermería y las que la administración le indique.

## CAPITULO OCTAVO DE LA VIGILANCIA

**Art. 19.** El servicio de vigilancia estará a cargo de los organismos de

Seguridad Pública de la ciudad, quienes se coordinarán con la dirección del Hogar para su control y tendrán a su cargo salvaguardar la seguridad de los residentes, personal y bienes del Hogar. Este servicio de vigilancia comunitario es permanente y corresponde al Plan Cuadrante de la ciudad.

Además el hogar cuenta con cámaras de vigilancia con el objetivo de procurar mayor seguridad a los residentes y personal en general.

## CAPITULO NOVENO DE LAS VISITAS

**Art. 20.** Las visitas a los residentes del Hogar se sujetarán al siguiente horario: De lunes a domingo de 10:00 hrs. a 12:00 hrs. y de 14:00 hrs. a 16:00 hrs.

**Art. 21.** Queda **prohibido** a los visitantes de los residentes:

- a) Introducir medicamentos, excepto en aquellos casos que hayan sido prescritos por el médico del residente, debiendo informar previamente a la administración la introducción de los mismos y mostrar la receta del médico.
- b) Traer alimentos concentrados en sal, azúcar y grasas saturadas o los que estén contraindicados según régimen alimentario del residente.
- c) Introducir objetos cortos punzantes, bebidas embriagantes o cualquier tipo de estupefaciente.
- d) Ingresar sin protección, siendo portador de alguna enfermedad que pueda significar riesgo de contagio para los residentes y personal del hogar.
- e) En ningún caso se permite la entrada a los visitantes que vengan en estado de ebriedad o bajo la influencia de algún estupefaciente.
- f) Se prohíbe el ingreso de animales.

**Art. 22.** Las personas que visitan a los residentes deberán observar y limitarse a las siguientes áreas de ingreso: Salas de visitas y Jardín. Solo en los casos de que el residente por su estado de salud esté en cama, el visitante, **previa autorización de la administración** podrá visitar en el cuarto al residente.

## CAPITULO DECIMO DEL PERSONAL EXTERNO

**Art. 23.** Para efecto de este reglamento, se considera personal externo aquel que realiza actividades dentro de la institución sin existir una relación de trabajo con el Hogar, distinguiéndose:

❖ El personal que se encuentra realizando un servicio social, voluntariado, prácticas o residencia profesional y que hayan sido aceptadas previamente por la dirección del Hogar, debiendo portar siempre la identificación que la propia institución le proporcione.

## CAPITULO DECIMO PRIMERO DEL APORTE O MENSUALIDADES

**Art. 24.** Los residentes aportarán su pensión o una cuota mensual fijada previo estudio socioeconómico. Si esta pensión no es suficiente para cubrir sus necesidades, la familia o el apoderado deberán asumir la diferencia. El importe de las cuotas ingresará en la fecha acordada con la administración en la ficha de ingreso. Y es obligación del establecimiento rendir cuenta detallada de los gastos en que incurra respecto del residente, así como del uso de sus ingresos, en caso del cobro delegado de pensiones u otros ingresos.

**Art. 25.** El residente tendrá derecho a:

- ⇒ Disponer de su cama, en habitación y baño compartido.
- ⇒ Los servicios generales de alimentación.
- ⇒ Lavado de ropa personal y de cama según necesidad.
- ⇒ Utilizar los espacios de recreación comunes.
- ⇒ Atención de enfermería.
- ⇒ Terapia medicamentosa en caso de requerirlo.
- ⇒ Atención médica.
- ⇒ Terapia ocupacional.
- ⇒ Terapias Kinésica
- ⇒ Atención nutricional
- ⇒ Atención de podólogo
- ⇒ Atención de fonoaudiólogo
- ⇒ Atención psicológica

⇒ Asistencia religiosa.

## CAPITULO DECIMO SEGUNDO DEL USO DE LUGARES COMUNES, CALEFACCIÓN, ILUMINACIÓN Y DEMÁS RECURSOS DEL HOGAR

**Art. 26.** Los espacios comunes son de libre disposición para los residentes dentro de los horarios habilitados para su uso y para sus visitas durante los horarios habilitados para su realización. Quienes hagan uso de estos espacios comunes y los muebles que los guarnecen deben velar por su cuidado y limpieza haciendo uso responsable de ellos.

En caso de que múltiples residentes deseen hacer uso de un mismo espacio común simultáneamente este el personal del hogar asignara su uso por orden de solicitud, velando por mantener un goce equitativo de los espacios comunes por parte de todos los residentes.

**Art. 27.** El uso de la iluminación y calefacción (cuando esta se requiera) son parte integral de la atención de todos y cada uno de los residentes. El control de la calefacción será de exclusiva responsabilidad del personal del hogar, quienes deberán velar por mantener una temperatura adecuada a las necesidades de los residentes. Asimismo, el control de la iluminación de los espacios comunes es de responsabilidad del personal de hogar, mientras que el control de la iluminación de los espacios personales de los residentes es de su responsabilidad.

**Art. 28.** Los demás bienes muebles de los cuales dispone el establecimiento son administrados por el personal quienes pueden autorizar su uso a los residentes con fines de recreación y reposo.

## CAPITULO DECIMO TERCERO DE LAS DONACIONES

**Art. 29.** Las donaciones que reciba el Hogar deberán registrarse por separado, tratándose de dinero en efectivo o en el caso de donaciones en especie; según protocolo del hogar.

## CAPITULO DECIMO CUARTO DEL FALLECIMIENTO

**Art. 30.** En caso de fallecimiento de un residente, las pertenencias que pudiera tener, serán entregadas a su familiar o apoderado directo para su disposición, en caso de no tener familia conocida pasarán a ser propiedad del Hogar, excepto en el caso que el residente hubiere designado por escrito a un heredero, o bien si dentro de los treinta días siguientes al fallecimiento, exista reclamo de algún familiar que acredite fehacientemente el parentesco.

## CAPITULO DECIMO QUINTO DE LAS OBLIGACIONES DEL APODERADO

**Art. 31.** El responsable del residente se obliga a:

- a) Visitar por lo menos dos veces al mes a su residente.
- b) Suministrarle medicamentos e insumos especiales que requiera el residente y que no se encuentren disponibles en el Hogar.
- c) En caso de cambio de domicilio notificar su nuevo domicilio y número de teléfono.
- d) Acompañar al residente a consultas médicas especializadas cuando este lo requiera.
- e) Asumir las visitas al hospital en caso de hospitalización del residente.
- f) En caso de fallecimiento del residente, si tiene derecho a cuota mortuoria ésta cubrirá los gastos de la funeraria. Pero la familia o el apoderado asumirán los gastos y trámites del cementerio. Si no tuviera cuota mortuoria, la familia debe realizar estos trámites, además de los pagos funerarios en el cementerio.

## CAPITULO DECIMO SESTO DE LAS MEDIDAS DISCIPLINARIAS

**Art. 32.** Los residentes que no observen las disposiciones del presente reglamento serán sujetos a las siguientes sanciones:

- a) Si se incurre por primera vez, se hará una amonestación verbal.
- b) Si reincide por segunda vez, se hará por escrito.
- c) Si reincide por tercera vez y la falta es grave se suspenderá su calidad de residente y será causa de egreso, quién deberá regresar bajo la custodia y responsabilidad de sus familiares si existieran o del responsable en su caso.
- d) En caso de ocasionar lesiones a otro residente, se levantará el acta Administrativa y se derivará a la autoridad competente.

**Art. 33.** Los apoderados que no respeten las disposiciones de este reglamento se exponen a sanciones, las que podrían, si la falta es grave, llegar hasta la suspensión de su calidad de apoderado, quién deberá ser reemplazado en su responsabilidad por algún otro familiar si existiera o de otro responsable en su caso.

#### CAPITULO DECIMO SEPTIMO DEL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

**Art. 34.** Los reclamos serán formalizados por escrito y recepcionados por el encargado de portería o de recepción del ELEAM, quien los derivará a la dirección para su registro y gestión interna.

a) El ELEAM pone a disposición las siguientes vías para la comunicación de los reclamos:

- ✓ Carta dirigida a blanco 265, constitución.
- ✓ Libro de reclamos y sugerencias en sus oficinas, de la misma dirección anterior.

b) El requerimiento deberá contener, a lo menos, los siguientes datos:

- ✓ Nombres y apellidos del reclamante
- ✓ Dirección completa, teléfono de contacto y correo electrónico

- ✓ Descripción de los hechos
- ✓ Derechos que considera vulnerados
- ✓ Peticiones
- ✓ La dirección analizará la situación y avisará por escrito al o los involucrados, solicitando las acciones inmediatas para la solución del problema.
- ✓ A quien corresponda por su responsabilidad, dará solución inmediata al problema e informará a la dirección de la solución adoptada.

#### ARTICULOS TRANSITORIOS:

**ARTÍCULO PRIMERO:** El presente RI será entregado al momento del ingreso y será de conocimiento público.

**ARTICULO SEGUNDO:** Lo no previsto en el presente RI, se estará a lo dispuesto por la Ley que rige a los ELEAM en el país.

**ARTICULO TERCERO:** Para los asuntos de carácter civil y penal que surjan con la aplicación del presente Reglamento se estará a lo dispuesto por las leyes de la materia.

**ARTICULO CUARTO:** Se ordena así mismo la impresión del presente RI para el conocimiento general del mismo y su difusión.

La Dirección 2023