

REGLAMENTO DE REGIMEN INTERIOR

CAPITULO I

Artículo 1. Objeto

El presente reglamento de régimen interno tiene por objeto garantizar las necesidades y los derechos de los residentes y de su calidad de vida, para lo que se lleva a cabo este documento, que recoge las normas y condiciones generales que rigen el centro, así como los derechos y deberes de las personas mayores y de sus familias.

Artículo 2. Tipología de centro

Tomando como referencia el decreto 41 / 1998 de 10 de Marzo de 98 del País Vasco sobre servicios sociales residenciales para la tercera edad, el Centro Gerontológico Igurco Bilbozar, está destinado fundamentalmente a aquellas personas mayores de 60 años, que presentan necesidades de atención residencial permanente o temporal. Se trata de un centro mixto, de carácter gerontológico, abierto a la comunidad, polivalente y multifuncional, con diferentes recursos adaptados a las necesidades cambiantes de los usuarios y de sus familiares

Artículo 3. Descripción del centro

El centro consta de 137 plazas distribuidas de la siguiente forma:

- 35 Habitaciones individuales
- 51 Habitaciones dobles

La morfología del Centro ofrece la posibilidad de ubicar a los residentes en función de sus niveles de dependencia en unidades modulares independientes. De tal forma, a lo largo de su estancia en el Centro, el residente podrá ser trasladado a otro modulo atendiendo a razones de grado de dependencia, siempre y cuando así lo determine el equipo multidisciplinar del centro, con el fin de poder ofrecerle los recursos adecuados a dicho nivel de dependencia.

Entre sus instalaciones cuenta con sala de fisioterapia, sala multiusos, cafetería/zona de vending, terraza bajo cubierta y peluquería/podología.

CAPITULO II. ADMISIÓN

Artículo 4. Admisión y baja de los usuarios

En la admisión en esta "Residencia Mixta" del nuevo Residente, se observarán las siguientes disposiciones:

Formalización del contrato de Admisión. Este contrato se formalizará mediante la firma como Residente por parte del interesado, del Representante voluntario o Tutor Legal en el caso de incapacidad judicial de la persona mayor o cuando voluntariamente dicha familia o representante asuma las obligaciones económicas derivadas del contrato; en este constará:

- Filiación del interesado y familiar.
- Datos identificativos del Representante Voluntario, o Tutor Legal.
- Acuse de recibo del presente reglamento.

Con la firma del contrato, el cliente o la persona legalmente responsable en su nombre, manifiesta su voluntad de ingresar en el centro, y desde ese momento, adquiere condición de residente

El futuro nuevo Residente aportará un informe médico de su estado físico y psíquico, con una antigüedad no superior a treinta días desde que se solicite su ingreso, donde aparecerán sus datos personales, antecedentes médicos, alergias y contraindicaciones, medicación prescrita, régimen dietética, atención médica y /o de enfermería que precise y valoración de la asistencia que precise.

De la misma forma y con la intención de establecer el Plan Individualizado de Atención, al residente se le realizará una Valoración Básica Integral, llevada a cabo por un equipo interdisciplinar en todas las áreas (Bio-Psico-Social).

Se establecerá un periodo de adaptación que comprenderá los primeros tres meses de estancia, durante el cual ambas partes y siempre que medien causa objetivas para ello, podrán resolver el contrato a su voluntad

La condición del residente se pierde por las siguientes causas:

- Por fallecimiento
- Por baja voluntaria
- Por sanción, impuesta con arreglo a lo determinado en el presente reglamento.
- Por impago de 1 recibo por su estancia en el centro
- Por incumplimiento reiterado de las normas que rigen este centro, por parte de los usuarios o de sus familiares.
- Por incumplimiento de los deberes y obligaciones descritas en el presente reglamento.

CAPÍTULO III. CONTRATO

Artículo 5. Contrato

Entre la entidad, el interesado y la persona responsable del mismo, se formalizará un contrato donde se regulen todos los aspectos, desde su ingreso hasta su baja. En caso de que el interesado no pudiese o no supiese firmar el contrato, se expresaría tal impedimento. En el supuesto que la representación legal del residente la tenga otra persona, será esta última la que proceda a la firma de dicho documento.

En ningún caso se admitirá el ingreso de una persona si no consta con claridad su deseo en tal sentido, sin que su voluntad propia pueda nunca ser sustituida por familiares u otras personas, salvo que éstas representen la tutela legal del cliente o comuniquen otorgamiento de Representación Voluntaria.

Artículo 6. Régimen económico

Las tarifas estarán a disposición del residente, entregándole copia de las mismas cuando así lo solicite.

El pago de la mensualidad se efectuará por adelantado, dentro de los cinco primeros días de cada mes, mediante domiciliación bancaria emitiendo la correspondiente factura que acredite el pago. Para los años siguientes, el precio se actualizará cada primeros de año, de acuerdo con la evolución sufrida por el IPC u otros indicadores económicos que lo sustituyan.

Así mismo, se repercutirá en el precio acordado por las partes, el porcentaje de incremento de coste que, en su caso, suponga la aplicación de nuevas normas legales de obligado cumplimiento sobre el ratio de personal o de servicios de obligada prestación por la normativa vigente en este tipo de servicios, así como de las fluctuaciones salariales sobrevenidas de revisiones del convenio colectivo de Residencia Privadas y centros de día de Bizkaia

En el recibo se detallarán claramente las cantidades correspondientes a la estancia, a los servicios no incluidos en la misma, y a cuantos otros conceptos se hayan de reflejar.

En el supuesto de que los recibos de estancia mensual resultaran impagados, se pasarían al cobro por una segunda vez, añadiéndoles los gastos ocasionados por la devolución.

El supuesto de un nuevo impago, da derecho a la rescisión del contrato por parte de la residencia. Se dará conocimiento al residente o a la persona responsable con el objeto de regularizar tal situación.

El residente depositará como fianza una cantidad de euros definido en contrato, la cual se liquidará transcurridos 30 días desde la finalización de la estancia, siempre que se comunique con quince días de anticipación o en caso de fallecimiento.

En caso de ausencia voluntaria no superior a sesenta días anuales, se deberá reservar la plaza. Las ausencias forzosas transitorias por internamiento en un centro sanitario, convalecencia o asistencia a un familiar, comportan la reserva de plaza sin límite de tiempo, en las mismas condiciones económicas anteriormente citadas. Los residentes deberán anunciar la ausencia voluntaria con un preaviso de siete días.

Se avisará con 24h. de antelación en caso de ausentarse en alguna de las comidas, a fin de que los Departamentos correspondientes puedan preparar la medicación y productos necesarios para tal fin.

Artículo 7. Tarifas

Las tarifas del centro y los servicios para el año en curso estarán expuestas en la zona de recepción. El precio final lo conforman la tipología de habitación acordada, y el grado de dependencia asignado al cliente.

Tipos de habitaciones:

- Habitaciones Individuales con baño privado
- Habitaciones Dobles con baño privado

Respecto al grado de asistencia, contamos con 4 niveles de dependencia, que se calculan en función de las valoraciones de nuestro personal técnico.

Estos precios incluyen el **10% de IVA**

Los servicios complementarios que presta el Centro; teléfono, peluquería, podología, fisioterapia específica individualizada, servicios de psicología individualizada, gastos de farmacia, etc. serán facturados según tarifas expuestas.

CAPÍTULO IV. SERVICIOS.

Artículo 8. Servicios incluidos

En el precio base del recibo están incluidos los siguientes servicios:

Alojamiento: Uso de la habitación contratada, así como de los servicios comunes del Centro, incluido el mantenimiento y limpieza de estas zonas.

No obstante, el residente podrá ser trasladado de habitación por motivos de organización del Centro, siempre y cuando dicho cambio esté justificado, así como si se produjera un cambio en su Nivel de Dependencia y así lo decide el equipo multidisciplinar, o a petición propia, justificando dicha petición, cambio que se hará efectivo siempre que sea posible según la ocupación de la residencia.

Pensión Completa: Comprende desayuno, almuerzo, merienda y cena, las cuales serán suficientes y de buena calidad. Serán supervisadas por el Médico del Centro Gerontológico y el laboratorio competente.

Atención Sanitaria: Desempeñada a través de diversas funciones del personal sanitario del propio Centro, como pueden ser:

- Control y Supervisión de la medicación. La administración de medicamentos al Residente se realizará bajo el control del Equipo Médico del Centro. Toda la medicación del residente estará custodiada en la farmacia del Centro.
- Consulta médica, en el centro con cita previa salvo dolencias de carácter agudo.
- Recogida de muestras para analítica.
- Curas de urgencia y tratamiento de curas.
- Gestión de consultas externas.

Atención Psicosocial: Ofrecida a nuestros residentes en función de la situación de necesidad, desempeñando las funciones que el Equipo Asistencial en su caso prevea:

- Estudio y Seguimiento Individual de cada Residente.
- Atención, Apoyo y Orientación a familiares del Residente.
- Seguimiento de adaptación a la dinámica del Centro.

Lavado de ropa personal: Incluye la ropa que no precise tintorería ni lavado a mano.

Artículo 9. Otros Servicios

Cualquier otro servicio distinto de los incluidos en el artículo anterior se cobrará aparte al residente, detallándolo debidamente en el recibo. Estos servicios pueden ser:

Todo el material que precise el Residente para su uso personal: productos de ortopedia, útiles de aseo personal (peines, cepillo de dientes, etc.)

Los costes de las excursiones o actividades programadas por la Entidad a las que el Residente podrá acogerse de forma voluntaria.

Medicamentos y material médico o sanitario no cubierto por la Seguridad Social, o cualquier sistema de seguro médico-farmacéutico al que pertenezca el Residente.

Además de los servicios de:

- Teléfono
- Peluquería
- Podología
- Rehabilitación / Fisioterapia Individualizada
- Servicio de Psicología Individualizada.
- Etiquetas para el marcado de la ropa y objetos personales

Artículo 10. Horario general del centro

Con el objeto de garantizar el buen funcionamiento de la Residencia así como los derechos de los Residentes, se establecen los siguientes horarios orientativos para las visitas:

- Mañanas: de 11:00 horas a 13:00 horas.
- Tardes: de 17:00 horas a 19:30 horas.

*Las visitas fuera del horario enunciado están desaconsejados para el buen funcionamiento del servicio de atención, no pudiéndose realizar dentro del horario de las comidas y comprometiéndose a abandonar el módulo durante las mismas.

*Comidas:

Desayuno:.....	A partir de las 9:00 horas
Comida:.....	A partir de las 12:45 horas
Merienda:.....	A partir de las 16:00 horas
Cena.....	A partir de las 19:30 horas

Por prescripción facultativa, pueden alterarse estos horarios para los Residentes que lo necesiten.

En caso de que el Residente por fuerza mayor, tenga previsto llegar fuera del horario señalado, deberá notificarlo al menos con 24 horas de antelación para que a su regreso pueda ofrecérsele el servicio.

Artículo 11. Régimen de comidas

Dietas alimenticias: Este servicio regula los regímenes especiales de alimentación determinados por el médico.

Comedor: Los turnos de comedor serán establecidos por la Dirección en función de las unidades de convivencia y de las necesidades de asistencia de los distintos grupos de usuarios que conformen la población del mismo en cada momento.

Los menús, estarán expuestos en lugares visibles, garantizándose una alimentación variada y adecuada a los residentes.

Artículo 12. Habitaciones

Presencia de alimentos: No se podrán tener en la habitación alimentos perecederos, y en todo caso, será necesario que lo comunique a la gerocultora de referencia, con el fin de respetar, si fuera el caso, las dietas específicas establecidas por prescripción facultativa, así como para evitar el deterioro de los productos.

Objetos de valor: La empresa desaconseja y no se hará responsable del deterioro o desaparición de los objetos de valor económico/sentimental.

Aparatos eléctricos: No se podrán tener en la habitación aparatos eléctricos, de gas, etc., que puedan suponer riesgo de asfixia o incendio.

- Abstenerse de lavar y tender cualquier prenda en las habitaciones.
- No se podrán utilizar las habitaciones como zonas de estar, sin la previa autorización del residente y en su caso el compañero de habitación, o sin la presencia del mismo.
- Se respetarán las habitaciones de los compañeros y de todos los residentes, no pudiendo entrar en ellas sin su permiso.
- Personalización de las habitaciones: Los residentes podrán incorporar elementos personales a la decoración de sus habitaciones, si bien, se tendrá que informar a la Dirección acerca de la colocación de estos elementos. En ningún momento, la colocación de dichos elementos personales, podrá contravenir los requisitos que la Diputación Foral de Bizkaia marca para este fin.

Artículo 13. Lavandería

Cambios de ropa: El cambio de la ropa de cama y aseo se efectuará, como mínimo, de manera semanal, salvo que las circunstancias personales de cada residente requieran hacerlo diariamente.

Para hacer uso del servicio de lavandería, las prendas deberán ser:

- Tejido de Algodón, Poliéster (Tergal) o mezcla de ambos.
- Ropa interior de algodón o poliéster, preferentemente de color blanco.
- Jerséis y pantalones de poliéster, así como camisas, preferentemente de poliéster o mezcla.
- Los pijamas y camisones, han de poder ser lavados con lejía.

El resto de prendas que no cumplan las características arriba mencionadas, no se lavarán en la lavandería del Centro.

Pre-Ingreso

- En el Pre-Ingreso se asignará a cada residente un número, único y exclusivo, para el marcaje de la ropa y objetos personales.
- El Centro facilitará etiquetas (no etiquetado) y le serán facturados según el importe acordado.
- La familia marcará TODA la ropa y objetos personales del Residente con este número, previo al ingreso en la residencia.
- La ropa se marcará con las etiquetas facilitadas que deberá estar cosida a la prenda en su totalidad, no sólo por los extremos para evitar despegue con los lavados (no está permitido utilizar rotuladores, pegatinas u otros sistemas de marcar).
- Toda la ropa y objetos personales (relojes, peines, gafas, bolsos, carteras...) deberán estar correctamente marcados independientemente del tipo de estancia que vaya a realizar.

Ingreso

- El mismo día del Ingreso, el residente/familiar, entregará la ropa debidamente marcada según la instrucción anterior, a la Gobernanta, o en su ausencia a la Coordinadora.
- Ese mismo día, la familia entregará el Inventario de Ropa Personal del Residente a la Gobernanta quien revisará que todas las prendas estén debidamente marcadas y procederá a revisar dicho Inventario para que sea firmado por ambas partes, residente/ familiar y gobernanta, en conformidad.

Durante la Estancia

- Cualquier inclusión o retirada de ropa tendrá que ser notificado a la Gobernanta y revisado por la misma a fin de tener actualizado en todo momento el Inventario Personal del Residente.
- La Gobernanta, una vez informada la familia, dejará en Recepción las prendas que sean susceptibles de cambio o reparación en una bolsa.
- El Residente o familiar que detecte algún error de entrega de ropa, deberá comunicarlo a la Gobernanta para subsanarlo lo antes posible.
- La ropa no identificada, se custodiará por un plazo máximo de 3 MESES.

Baja

- En el momento de baja del Residente, se firmará el Inventario de Ropa por ambas partes dando el VºBº al mismo

Artículo 14. Salidas y Comunicación con el Exterior

Para salir fuera del centro, en horas diurnas, el residente autónomo gozará de total libertad, si bien deberá ponerlo en conocimiento de la residencia, facilitando número de teléfono de contacto para así poder localizarlo, por si fuera necesario ponerse en contacto con el residente en caso de urgencia o necesidad imperiosa.

Para pernoctar fuera del centro, el residente deberá igualmente notificarlo al centro haciendo constar el tiempo de su ausencia, y aconsejando facilitar teléfono de contacto para que el centro pueda contactarlo en caso de urgencia o necesidad imperiosa.

La residencia no se hace responsable de los daños o perjuicios, que reciba o provoque el residente a terceros, cuando se encuentre fuera del centro.

Dado el carácter de servicio permanente que efectúa la residencia, su horario de funcionamiento es continuo las 24 horas del día, si bien, a fin de garantizar el descanso de los residentes, se ruega a familiares y amigos abstenerse de efectuar visitas fuera del horario de estas.

CAPÍTULO V. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

Artículo 15. Información sobre el residente y/ o el Centro

La familia del residente, podrá informarse de cualquier aspecto relacionado con el residente o su estancia en el Centro, siempre que lo desee. Para ello podrá dirigirse a la Trabajadora Social del centro, o en su caso a la persona responsable del centro, quien le indicará la persona de referencia, dependiendo del carácter de la información.

Se mantendrá la confidencialidad de los datos de carácter personal que afecten al residente, no divulgando ninguna información a personas no autorizadas por el propio residente, o persona de referencia previamente identificadas a tal efecto por el equipo asistencial del Centro.

Los residentes (o personas en las que deleguen) deberán ser informados y consultados sobre todos los temas que puedan afectarle a sus derechos personales.

Los residentes y/ o familiares, podrán realizar reclamaciones, sugerencias y/o felicitaciones relativas al funcionamiento para la mejora del servicio y a recibir respuesta sobre las mismas. Para ello, se habilita en lugar visible y accesible un buzón de sugerencias donde poder depositar las mismas así como un Servicio de Atención al Residente.

Así mismo, será responsabilidad del residente o familia la actualización de la documentación administrativa básica del Residente.

Será responsabilidad del familiar o persona de referencia el acompañamiento y seguimiento de consultas a especialistas, hospitalizaciones, etc. debiendo entregar al Centro los informes que haya obtenido de las mismas, nuevas visitas, pruebas... para el buen funcionamiento y atención desde el centro.

CAPÍTULO VI. DERECHOS DE LOS RESIDENTES

Artículo 16. Derechos de los residentes

DERECHO A ACCESO Y AL DISFRUTE DE LOS SERVICIOS: Todos los residentes tendrán derecho al total y libre acceso a los servicios socio sanitarios y a recibir asistencia sin discriminación por razón de sexo, raza, religión, ideología o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

DERECHO A LA DIGNIDAD: todos los residentes tendrán derecho a que se les atienda y reciban un trato respetuoso, correcto, personalizado y donde su intimidad, sea garantizada en función de las condiciones estructurales, así como al máximo grado de autonomía para elegir su propio estilo de vida.

DERECHO A LA CONFIDENCIALIDAD DE LOS DATOS QUE AFECTEN A SU INTIMIDAD: Se evitará toda intromisión ilegítima en estos datos y se exigirá la obligación de reserva a los profesionales que presten sus servicios en la residencia para personas mayores. Todos los residentes tendrán derecho a preservar su imagen e intimidad personal y familiar, a cuyos efectos se respetará la existencia de una esfera propia y reservada al conocimiento de los demás.

DERECHO A MANTENER RELACIONES INTERPERSONALES Y A RECIBIR VISITAS: Todos los residentes tendrán derecho a ejercer su libertad de relación personal, afectiva y sexual sin que nadie, salvo por resolución judicial, pueda ser privado a recibir visitas en el centro en cualquier día y hora, sin perjuicio de la obligatoriedad de respetar las normas internas para la correcta organización del centro y convivencia de los residentes.

DERECHO A LA ATENCIÓN INDIVIDUALIZADA: Todos los residentes tendrán derecho a recibir una atención personalizada, interdisciplinar y profesional, ajustada a un estilo de relación que garantice el respeto total hacia su persona.

DERECHO A LA VOLUNTARIEDAD DE INGRESO Y CESE EN LA UTILIZACIÓN DE LOS SERVICIOS: Todo ingreso o cese en la utilización de los servicios o internamiento en la Residencia para Personas Mayores o en la Unidad de estancias Diurnas requerirá el libre consentimiento de cada usuario, salvo autorización judicial en el caso de las personas que no puedan decidir por sí mismas, de conformidad con el artículo 211 del código civil y la Ley 6 / 1999, de 7 de Julio, de atención y protección a las personas mayores.

DERECHO A LA PARTICIPACIÓN: Todo residente tendrá derecho a elegir y a ser elegido para formar parte de los órganos de representación de los mismos, así como a presentar sus propuestas, sugerencias o reclamaciones relativas al funcionamiento y/o a la mejora de los servicios, y a recibir respuesta sobre las mismas.

DERECHO A LA INFORMACIÓN: Todos los residentes tendrán derecho a ser informados en un lenguaje comprensible, y a ser consultados sobre todos aquellos aspectos que puedan afectarle o interesarle en su calidad de residente.

DERECHO A LA COMUNICACIÓN: Todos los residentes tendrán derecho a comunicarse con el exterior por escrito u oralmente con libertad y el debido secreto, salvo resolución judicial expresa en contrario.

DERECHO DE DOMICILIACIÓN: Todos los residentes tendrán derecho a considerar la residencia para Personas Mayores como domicilio propio y legal y a su inviolabilidad, salvo autorización judicial.

CAPÍTULO VII. OBLIGACIONES DE LOS RESIDENTES

Artículo 17. Deberes

Los residentes deberán observar en todo momento las normas de convivencia, conducta, higiene, respeto mutuo y colaboración necesaria para facilitar una mejor dinámica del Centro.

Los residentes deberán conocer y cumplir las condiciones generales de utilización establecidas en el presente Reglamento de Régimen Interno, así como las de Régimen Residencial y técnico-facultativo establecido por los órganos competentes de la Residencia para Personas Mayores.

Los residentes y/o sus representantes voluntarios o tutores legales vendrán obligados a satisfacer en el tiempo y la cuantía prevista, el pago de las tarifas de precios de los servicios pactados.

Los residentes deberán observar el estricto cumplimiento de la normativa vigente sobre consumo de alcohol y de tabaco en este tipo de Residencias para Personas Mayores.

Los residentes o familiares, deberán comunicar a la dirección del centro acerca de su intención de ausentarse o causar baja del centro.

CAPÍTULO VIII. FALTAS Y SANCIONES

Artículo 18. Faltas y sanciones

Las faltas sujetas a sanción se clasifican en: leves, graves y muy graves.

- *Faltas leves*: Alterar las normas de convivencia y respeto mutuo creando situaciones de malestar en el Centro, utilizar inadecuadamente las instalaciones y medios del centro o perturbar las actividades del mismo, de igual modo que promover y participar en riñas, altercados o cualquier tipo de peleas.

-*Faltas graves*: La reiteración de faltas leves desde la tercera cometida, alterar las normas de convivencia de forma habitual, no comunicar las ausencias cuando éstas superen las veinticuatro horas y sean inferiores a cinco días, la demora injustificada de un mes en el pago de las estancias que correspondan al residente, utilizar en las habitaciones aparatos y herramientas no autorizadas, la sustracción de bienes o cualquier clase de objeto propiedad del centro, del personal o de cualquier residente y por último falsear u ocultar datos en relación con el disfrute de cualquier prestación o servicio.

-*Faltas muy graves*: La reiteración en faltas graves desde la segunda cometida, la agresión física o malos tratos graves a otros residentes, personal del centro o cualquier otra persona que tuviera relación con este, falsear u ocultar declaraciones, aportar datos inexactos y relevantes en relación con la condición de residente, la demora injustificada del pago de dos mensualidades y no comunicar la ausencia cuando esta sea superior a cinco días.

Artículo 19. Sanciones

Las sanciones que se podrán imponer a los residentes que incurran en algunas de las faltas mencionadas con anterioridad serán las siguientes, sin perjuicio de las demás responsabilidades a que hubiere lugar:

Por faltas leves: Amonestación verbal o escrita por parte de la Dirección del Centro.

Por faltas graves: Expulsión del Centro por un periodo de tiempo no superior a seis meses.

Por faltas muy graves: Expulsión del Centro por un periodo de seis meses a dos años o la pérdida de forma definitiva de la condición de Residente del centro.

La competencia para imponer sanciones por faltas muy graves se encuentra atribuida a la dirección / titular del centro, de acuerdo con el procedimiento establecido en el presente Reglamento.

Las sanciones impuestas a los residentes quedarán reflejadas en su expediente personal, de igual forma quedarán canceladas, salvo en los casos de pérdida definitiva de la condición de residente, siempre que la dirección del centro considere que el sancionado ha observado un comportamiento normal durante los siguientes plazos:

Sanciones por faltas leves: dos meses

Sanciones por faltas graves: cuatro meses

Sanciones por faltas muy graves: seis meses.

Los anteriores plazos señalados serán contados a partir de la fecha de cumplimiento de la sanción.

Denunciado un hecho susceptible de ser tipificado como falta con arreglo a lo dispuesto en este reglamento, la dirección del centro llevará a cabo una primera comprobación acerca de la veracidad del mismo y sobre el carácter del hecho con objeto de calificar su gravedad.

Cuando la falta se califique como leve o grave, la dirección del centro impondrá la sanción correspondiente, previa citación y audiencia del interesado.

Cuando la falta pudiera calificarse como falta muy grave, la dirección del centro, incoará e instruirá expediente disciplinario y formulará la correspondiente propuesta de sanción, de la que se dará traslado al interesado para que en el plazo de ocho días hábiles formule las alegaciones que tuviera por convenientes. Transcurrido dicho plazo, háyanse formulado o no las alegaciones, se actuará conforme corresponda.

Y en prueba de conformidad, ambas partes lo firman por duplicado.

En Bilbao a, _____ de _____ de _____.

El *Cliente*/Representante Voluntario

p.p.

Fdo.: Persona Responsable

Fdo.: