



Dirección General de Servicios Sociales  
e Integración Social  
CONSEJERÍA  
DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

**Comunidad de Madrid**

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ACOGIDA Y ASISTENCIA A PERSONAS SIN HOGAR EN SITUACIÓN DE CONVALECENCIA**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)  
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1202588952961913403474**



# Comunidad de Madrid

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>I. OBJETO</b>	<b>5</b>
<b>II. DEFINICIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>5</b>
<b>III. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN</b>	<b>5</b>
1. Personas usuarias	5
2. Forma de acceso al servicio	6
3. Condiciones de acceso y baja del servicio	7
4. Ocupación de plazas y tiempo de permanencia	7
5. Expediente Individual	8
<b>IV. CONDICIONES DE LA PRESTACION DEL SERVICIO.</b>	<b>9</b>
1. Tiempo de prestación del Servicio	9
2. Servicios que han de prestarse	9
3. Descripción de los servicios.	10
3.1 Alojamiento	10
3.2 Cuidado personal:	12
3.3 Atención especializada y rehabilitadora	12
3.4 Supervisión y apoyo	12
3.5 Atención psicológica	13
3.6 Atención social	13
3.7 Otros servicios	14
4. Responsabilidad del contratista	14
5. Régimen económico	15
6. Publicidad	16
<b>V. MEDIOS QUE DEBE APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO</b>	<b>16</b>
1. Medios materiales	16
2. Medios personales	17
<b>VI. PREVISIONES EN CASO DE HUELGA</b>	<b>19</b>
<b>VII. COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>20</b>
1. Evaluación y Memorias.	20
2. Supervisión y Control.	21
3. Coordinación Externa.	21





## INTRODUCCIÓN

Existen situaciones de padecimiento de enfermedad grave en la que la persona que la padece no puede esperar mayor mejoría por mucho que se prolongue su atención hospitalaria. Son situaciones en las que de existir un entorno domiciliario y de apoyo familiar adecuado, la mejor solución pasa por *“facilitar la participación del paciente de la elección del lugar de atención más adecuado a sus necesidades”*<sup>2</sup>.

Sin embargo, en el caso de las personas sin hogar la única alternativa a prolongar la atención hospitalaria es la vuelta a dispositivos tales como albergues o centros de acogida de alta capacidad, más pensados para la atención a personas sin hogar con perfiles más genéricos y en los que resulta difícil disponer de los recursos técnicos y profesionales idóneos para garantizar el bienestar psíquico y físico de estas personas con grave enfermedad.

Las especiales circunstancias de las personas sin hogar que se encuentren en alguna de las situaciones descritas, hace necesaria la disponibilidad de una intervención profesional las 24 horas del día y una especial dedicación a su bienestar psíquico y físico. Para ello es necesario proporcionar a estas personas una solución de alojamiento, en un dispositivo de capacidad media/baja, en el que puedan hacer uso de los recursos que el sistema sanitario pone a disposición de este tipo de usuarios del mismo modo que cualquier otro ciudadano lo hace en su propio domicilio en idénticas circunstancias de salud, con los consiguientes apoyos familiares.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 7 del Decreto 197/2015, de 4 de agosto, del Consejo de Gobierno, publicado en el BOCM de 6 de agosto de 2015 por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Políticas Sociales y Familia, la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social tiene, entre otras, atribuidas competencias para el impulso de políticas de servicios sociales en relación con las personas y grupos en situación o riesgo de exclusión social, personas sin hogar, inmigrantes, minorías étnicas y personas LGTB, y otros grupos de población en situación de necesidad o de vulnerabilidad social, así como la gestión de las prestaciones que, en su caso, se deriven de los mismos.

Las personas sin hogar constituyen uno de los rostros más visibles de la exclusión social, teniendo un origen multicausal que hay que atender desde una perspectiva transversal. La Comunidad de Madrid viene impulsando actuaciones con personas sin hogar, tanto en la garantía de recursos económicos a través de la renta mínima de inserción, como en otros ámbitos de actuación (financiación de proyectos de inserción socio laboral, Convenios con otras Administraciones y entidades para la

---

<sup>2</sup> Objetivo 1 de la Línea de actuación nº 4. Plan Estratégico de Cuidados Paliativos de la Comunidad de Madrid.





## Comunidad de Madrid

atención a personas sin hogar, etc.), sin olvidar la labor que se realiza a través de las Unidades Móviles de emergencia social.

Sin embargo, la Comunidad de Madrid no dispone de un dispositivo específico de titularidad pública para la atención a este grupo de personas que se encuentran en una situación de exclusión social extrema y que presentan unas necesidades de atención concretas, derivadas de un proceso de convalecencia o de enfermedad grave y crónica, necesidades que no pueden ser adecuadamente atendidas por carecer de vivienda y de apoyos personales y familiares. Por esta razón, desde abril de 2015 la Comunidad de Madrid es promotora de un servicio con estas características que se gestiona mediante un contrato administrativo.

No se trata de un recurso sanitario, sino de un recurso eminentemente social y especializado, que permite la atención adecuada a estas personas tras abandonar la atención hospitalaria, pero garantizando el entorno y apoyos adecuados para un correcto seguimiento ambulatorio de su enfermedad, y en el que sus profesionales mantengan la debida coordinación con los recursos sanitarios públicos de atención primaria y especializada correspondientes, garantizando al mismo tiempo la coordinación con el Sistema de Servicios Sociales para que en el momento de la salida del recurso residencial la persona pueda acceder a las prestaciones que dicho sistema pone a su disposición, en igualdad de condiciones que el resto de ciudadanos.

El artículo 2 de la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid establece como finalidad de los servicios sociales la promoción del bienestar de las personas, la prevención de situaciones de riesgo y la compensación de déficits de apoyo social, centrando su interés en los factores de vulnerabilidad o dependencia que, por causas naturales o sobrevenidas, se puedan producir en cada etapa de la vida y traducirse en problemas personales. Los servicios sociales deben asegurar el derecho de las personas a vivir dignamente durante todas las etapas de la vida, teniendo las necesidades sociales cubiertas.

Se hace, por tanto, necesario proporcionar un entorno convivencial digno a estas personas en momentos tan duros y difíciles, lo que constituye suficiente motivo para el mantenimiento de un dispositivo como el que aquí se propone, pero además también existen otros motivos relacionados con la eficiencia de la utilización de los recursos sanitarios hospitalarios (más costosos y menos adecuados a las circunstancias de salud descritas).

Asimismo, cabe recordar que el recientemente aprobado Plan Nacional de Acción Inclusión Social del Reino de España (PNAIN 2013-2016), dentro de las actuaciones específicas dirigidas a las personas sin hogar, recoge entre sus medidas (actuación 176) la de *“crear dispositivos de acogida en periodo de convalecencia para personas sin hogar con alta hospitalaria y personas con enfermedades terminales, que carezcan de vivienda y otras redes de apoyo, contando para tal fin con el Tercer Sector de Acción Social”*.





## Comunidad de Madrid

Por todo ello, se hace necesario proceder a la contratación de un dispositivo especializado de alojamiento para personas sin hogar con enfermedad crónica o que precisen de un proceso de recuperación tras un ingreso hospitalario y con necesidad de cuidados y apoyos para el ejercicio de las actividades básicas de la vida diaria. Y en consecuencia se procede a elaborar el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

### I. OBJETO

El contrato tiene por objeto la organización, gestión y ejecución de un servicio de alojamiento y atención no sanitaria para personas sin hogar con enfermedad crónica, procesos de convalecencia tras ingreso hospitalario y necesidad de apoyos para las actividades básicas de la vida diaria.

### II. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

A efectos del presente Pliego se entiende por acogida y asistencia a personas sin hogar, el conjunto de medios destinados a proporcionar alojamiento, cuidado personal, supervisión y apoyo, atención psicológica y social y demás servicios descritos en el presente Pliego, ya sea temporal o permanente, a las personas del perfil mencionado, en tanto se mantenga la necesidad de ingreso en el recurso residencial.

El servicio se prestará en un único centro debidamente autorizado aportado por la empresa o entidad que resulte adjudicataria y se concretará en la puesta a disposición de la Consejería de Políticas Sociales y Familia de 40 plazas, ubicadas en un mismo centro, que deberá reunir los requisitos establecidos en el Capítulo V del presente Pliego.

### III. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN

#### 1. **Personas usuarias**

Las personas usuarias del recurso serán personas sin hogar que se encuentren en una de estas situaciones:

- Que sufran una enfermedad grave y crónica o en fase terminal que no requiera ingreso hospitalario.





## Comunidad de Madrid

- Que hayan recibido el alta hospitalaria tras un ingreso para el tratamiento de su enfermedad, pero requieran cuidados generales no sanitarios en tanto continúe su convalecencia.
- Que precisen cuidados paliativos.

El servicio se prestará a las personas sin hogar, mayores de edad, que encontrándose en alguna de las situaciones descritas, voluntariamente opten por pasar su convalecencia o padecimiento en un dispositivo residencial de las características descritas en el presente Pliego.

No podrán ser beneficiarias del recurso aquellas personas que cuenten con una plaza, ocupada o reservada, de carácter residencial, en cualquier centro público o privado. Se entenderán como tales las residencias para personas mayores o personas con discapacidad, y aquellos recursos de atención residencial organizados en viviendas o en otras fórmulas de alojamiento de estancia permanente en que se reciba supervisión y apoyo. No tendrán tal consideración los centros de acogida y albergues.

No obstante, las personas que en el momento de formalización del presente contrato se encuentren ocupando una plaza en el centro que resulte adjudicatario, adquirirán la condición de usuarias, siempre que cumplan las condiciones establecidas para ello. En caso contrario, la plaza que ocupe no podrá computarse dentro del contrato.

Tampoco podrán ser usuarias las personas que se encuentren en alguna de las siguientes situaciones, en tanto que éstas perduren:

- Padecer una enfermedad infecto-contagiosa, mientras la misma se encuentre en fase activa y requiera atención permanente y continuada en un centro hospitalario.
- Encontrarse en situación de crisis psiquiátrica que pueda afectar a la convivencia con el resto de personas usuarias o al tratamiento que éstas reciben, o presentar patrones de comportamiento agresivos o peligrosos para sí mismos o para los demás.

## 2. Forma de acceso al servicio

Las personas usuarias podrán acceder al servicio ya sea por derivación de los Centros de Servicios Sociales, las unidades de trabajo social de los centros hospitalarios, de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social, o de las entidades sin ánimo de lucro que, debidamente autorizadas para ello, dirijan su actividad a las personas sin hogar.

La asignación de las plazas a las personas usuarias se realizará mediante autorización expresa de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración





## Comunidad de Madrid

Social, preferiblemente por medios electrónicos, previa solicitud de autorización por parte del centro en la que se expongan las circunstancias de la persona candidata a ocuparla, en la forma que se detalla a continuación.

El acceso se realizará mediante solicitud firmada por la persona beneficiaria, en la que conste el conocimiento y aceptación voluntaria de las normas que regulan el servicio. A la solicitud deberá adjuntarse un informe médico y un informe social con los contenidos que se detallan en el punto siguiente.

### 3. Condiciones de acceso y baja del servicio

Para acreditar la concurrencia de condiciones que dan acceso al servicio (carencia de hogar y enfermedad grave crónica o necesidad de cuidados paliativos o posthospitalarios) será necesario aportar los siguientes informes, emitidos con una fecha no anterior a dos meses:

- Informe médico en el que conste la existencia de enfermedad crónica grave, necesidad de proceso de convalecencia posthospitalario, enfermedad en fase terminal o deterioro de la salud grave e irreversible. Será admisible cualquier tipo de documento, independientemente de su forma o función, siempre que esté emitido por un médico colegiado o un centro médico debidamente autorizado.
- Informe social en el que conste que la persona no tiene domicilio estable ni plaza concedida en cualquier centro residencial de estancia permanente, emitido por cualquier centro u organismo público o privado que, debidamente autorizado para ello, trabaje en el ámbito de los servicios sociales. En caso de que el informe esté emitido por una entidad privada sin ánimo de lucro deberá estar avalado con la firma del representante legal de la entidad.

En el supuesto de plazas de emergencia social a que se refiere el apartado siguiente se emitirá un informe por parte de la persona responsable de la unidad móvil de emergencia social. En estos supuestos el equipo del centro adjudicatario de este contrato valorará la conveniencia de tramitar una solicitud de grado de dependencia una vez que la persona ocupe la plaza, siempre que se prevea un ingreso superior a 10 días.

### 4. Ocupación de plazas y tiempo de permanencia

Las personas residentes permanecerán en el centro en tanto precisen de los cuidados necesarios hasta el momento de recuperar su autonomía y poder realizar vida normal.

En el caso de personas residentes con tratamiento paliativo su estancia será indefinida.



Se entiende por plaza ocupada la asignada y ocupada por la persona usuaria, desde el momento en que se produce el ingreso en el centro y hasta su baja definitiva.

En los supuestos en que la persona residente tenga que ser ingresada en un centro hospitalario, tendrá reserva de su plaza, hasta un máximo de quince días con carácter general. No obstante, cuando un informe emitido por un médico colegiado o un centro médico debidamente autorizado haga prever que el ingreso de la persona residente será superior a esos quince días, el plazo de reserva se prorrogará hasta treinta días, previa autorización de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social. Durante los días de reserva, la plaza se facturará al 75% de su coste.

La salida voluntaria por parte de la persona usuaria supondrá la renuncia a la misma y la baja en el registro de residentes, debiendo reflejarse expresamente en un acta de salida, firmada por la personas usuaria y la persona responsable de la dirección del centro.

En el momento de la salida del centro, se elaborará un informe donde conste la intervención llevada a cabo durante la estancia, así como las recomendaciones y directrices, tanto de salud, psicológicas como sociales, que deba seguir la persona. Dicho informe será remitido al centro municipal de servicios sociales correspondiente y a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social. En el caso del municipio de Madrid dicho informe podrá ser, en su caso, derivado al SAMUR SOCIAL.

Se reservarán dos plazas a disposición del Servicio de Emergencia Social de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social, para su ocupación por aquellas personas que lo precisen y sean trasladadas por la unidad móvil de emergencia social. Las plazas reservadas a este fin, en tanto no sean ocupadas, se facturarán al 50% de su coste.

### 5. Expediente Individual

Deberá existir un expediente individual para cada persona usuaria que sea atendida en el dispositivo, que recoja, organice, registre y archive toda la información y documentación correspondiente a su proceso de atención.

La entidad adjudicataria del contrato deberá preparar y organizar adecuadamente estos expedientes individuales que serán archivados en un lugar seguro y siguiendo las directrices establecidas al respecto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en su Reglamento de desarrollo, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

En la apertura y conservación de los expedientes individuales la entidad adjudicataria asumirá las obligaciones relativas a la protección de datos de carácter personal, que vienen recogidas en el Capítulo VII del presente Pliego.





#### IV. CONDICIONES DE LA PRESTACION DEL SERVICIO.

##### 1. Tiempo de prestación del Servicio

El servicio de alojamiento se prestará de forma ininterrumpida durante las veinticuatro horas del día, todos los días del año.

##### 2. Servicios que han de prestarse

El centro prestará los siguientes servicios:

- El **alojamiento**, que comprenderá estancia (uso de habitación individual o doble, y de zonas de convivencia), manutención, lencería doméstica, aseo y el lavado y planchado de la ropa personal.
- El **cuidado personal**, control y protección de la persona usuaria, cuando su deterioro físico le impida realizarlo por sí misma. Comprenderá la prestación de la asistencia necesaria para la realización de las actividades elementales de la vida diaria (aseo, higiene personal, vestido, alimentación y pequeños desplazamientos dentro del centro).
- **Atención especializada y rehabilitadora**, que comprenderá actuaciones de salud preventiva y asistencial, autonomía personal y funcionamiento independiente, etc., sin perjuicio de la utilización, cuando sea necesario, de los servicios sanitarios del Sistema de Salud.
- La **supervisión y apoyo** para la correcta administración y seguimiento de los tratamientos médicos y, en su caso, cuidados paliativos prescritos, para su correcto seguimiento.
- **Atención psicológica**, que comprenderá la evaluación de las personas usuarias, así como los tratamientos psicológicos y la elaboración de programas de atención individual.
- **Atención social**, que incluirá entre sus actividades la valoración de las circunstancias sociales de las personas usuarias y la búsqueda de otros recursos asistenciales alternativos, especialmente los de carácter residencial. Comprenderá igualmente la coordinación con los centros municipales de servicios sociales para garantizar una atención integral a las personas en el momento de la salida del recurso residencial.
- **Otros servicios**, que incluirán la programación de actividades de convivencia, ocio y tiempo libre, promoción de la salud y el traslado y acompañamiento de los usuarios a Centros Sanitarios, de manera subsidiaria.





## Comunidad de Madrid

### 3. Descripción de los servicios.

#### 3.1 Alojamiento

Que comprende:

##### 3.1.1. Estancia

- Ocupación por la persona usuaria de una habitación con capacidad para un máximo de dos personas. En caso de que las habitaciones no sean individuales se garantizará la intimidad de las personas usuarias mediante la utilización de elementos o mobiliario adecuados.
- Las habitaciones se distribuirán por género, de manera que en caso de habitaciones dobles las dos personas ocupantes sean del mismo sexo. Cada cama deberá contar con un timbre de llamada conectado a una central que permita la asistencia inmediata a la persona usuaria en caso de necesidad.
- Se contará como mínimo con un cuarto de baño completo para cada tres plazas, asegurándose su uso por personas del mismo sexo. Cada habitáculo de los cuartos de baño deberá contar igualmente con un timbre de llamada.
- Se realizará limpieza diariamente de todas las instalaciones, y con mayor frecuencia en habitaciones y baños si las circunstancias lo requieren.
- Se permitirá a la persona residente tener en su habitación utensilios y objetos propios, siempre que no sean inadecuados, peligrosos o molestos para la otra persona ocupante de la misma y no dificulten su limpieza.
- Las camas se harán diariamente y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.
- Utilización de comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes.
- Al menos el 25% de las plazas que oferte cada entidad deben estar habilitadas para personas con movilidad reducida.

##### 3.1.2. Manutención

- Se servirán cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena), sin perjuicio de que, en aquellos casos que así se requiera por el régimen alimenticio prescrito, deba aumentarse la frecuencia de la ingesta. El horario de las comidas se repartirá de manera que no transcurran más de doce horas entre la cena y el desayuno.
- Los menús deberán garantizar el aporte calórico y dietético adecuado, y deberán tener una variación mínima semanal.





## Comunidad de Madrid

- Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros especiales, de régimen o terapéuticos, en función de las necesidades específicas de las personas residentes.
- Las comidas y platos cocinados llegarán a temperatura adecuada a sus destinatarios.
- Las comidas se servirán en el comedor salvo que la enfermedad de las personas usuarias impidan su desplazamiento hasta dicha dependencia, en cuyo caso se suministrarán en la propia habitación o en la zona de atención continuada.
- Se deberá prestar la ayuda personal necesaria a las personas usuarias que no puedan comer por sí mismas, utilizando en su caso los medios técnicos precisos.
- El centro garantizará que la vajilla, cristalería y cubertería sea adecuada y en perfectas condiciones de uso, renovándola, a su cargo, cuando presente roturas o desgaste excesivo.

### 3.1.3. Lencería doméstica:

- Las empresa o entidad adjudicataria estará obligada a proporcionar ropa de cama, mesa y toallas, que serán cambiadas como mínimo dos veces por semana y cuantas veces sea preciso, teniendo en cuenta las necesidades de las personas usuarias. Asimismo será responsable de su correcto mantenimiento higiénico y reposición.
- El centro renovará, a su cargo, este tipo de ropa con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas de manera que no presente roturas, remiendos ni desgaste excesivo.

### 3.1.4. Vestuario de uso personal:

- La empresa o entidad adjudicataria estará obligada a realizar el lavado y planchado de la ropa personal de las personas usuarias con la periodicidad necesaria para mantener unas condiciones higiénicas óptimas. La reposición de la ropa limpia se realizará en un plazo máximo de 48 horas.
- El cambio de ropa interior de las personas usuarias se realizará diariamente, o si fuera preciso, con mayor frecuencia. Respecto de las restantes prendas se observará la periodicidad necesaria. En caso de que las personas residentes no puedan hacerlo por sí mismas, el cambio de ropa se realizará por el personal del centro.
- El centro cuidará de que el calzado, en su caso, se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.
- Se deberán tomar las medidas oportunas para garantizar el uso exclusivo de





## Comunidad de Madrid

la ropa de cada persona residente.

- En caso de que la persona residente carezca de ropa adecuada, ésta correrá a cargo del centro.

### 3.2 Cuidado personal:

- Deberá garantizarse el aseo personal diario de las personas usuarias, prestándoles en apoyo que, en su caso, sea necesario. La ducha de las personas residentes será diaria, salvo que por criterio facultativo se determine otro parecer. El aseo personal incluye limpieza corporal completa, cuidado dermatológico de la piel, higiene bucodental, peinado y, en su caso, afeitado, manicura y pedicura.
- Los útiles y productos de aseo personal, así como su reposición, serán a cargo de la entidad o empresa adjudicataria.
- El material de incontinencia, sanitario y medicación de las personas residentes, será cubierto con cargo al sistema de Salud a que estén acogidas, para lo cual deberán proporcionar la tarjeta sanitaria al centro. En caso de no disponer de tarjeta sanitaria, desde el centro se realizará la tramitación de la misma.

### 3.3 Atención especializada y rehabilitadora

- Al ingreso de las personas usuarias se llevará a cabo una valoración sobre su estado físico, psicológico y social, en base a lo cual se elaborará un Programa de Atención Personalizada, que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a mejorar y mantener su salud o, en su caso, a prestar los cuidados paliativos necesarios, sin perjuicio de los servicios sanitarios prestados desde el Sistema de Salud. Igualmente, cuando sea posible, comprenderá aquellas actuaciones dirigidas a mantener o mejorar su autonomía personal e integración social en el mayor grado posible.
- El Centro propiciará la relación entre las personas residentes y, en su caso, con sus familiares o allegados, facilitando las visitas de estos.

### 3.4 Supervisión y apoyo

- En la medida en que sus condiciones físicas lo permitan, las personas residentes gozarán de libertad de movimientos en las áreas de uso común del centro. Igualmente, en la medida en que las condiciones meteorológicas lo permitan, se facilitará que disfruten del aire libre en las zonas de expansión (jardines, terrazas, patios), prestando para ello el apoyo y supervisión necesarios.





## Comunidad de Madrid

- El centro prestará el apoyo necesario para la movilización de las personas usuarias a fin de mantener un nivel de funcionalidad y de interacción social adecuado.
- El Reglamento de Régimen Interior fijará las normas y horarios a que deberá ajustarse la utilización de las dependencias comunes del centro.
- En aquellos casos que, por condicionamientos de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de las personas usuarias, se establecerán las medidas de protección y control necesarias.
- Las visitas a las personas residentes se anotarán en el registro correspondiente.
- Con la finalidad de fomentar la autonomía de los residentes, cuando sus condiciones físicas y mentales lo permitan, podrá incentivarse la colaboración en las tareas de preparación de comida, limpieza de su habitación, jardinería del centro, y en general en todas aquellas actividades relacionadas con la vida cotidiana de una persona. Esta colaboración de los residentes del Centro no servirá en ningún caso de justificación para reducir el personal y servicios exigidos por estos Pliegos de Prescripciones Técnicas.

### 3.5 Atención psicológica

- Si en la valoración realizada a la persona usuaria en el momento de su ingreso se constata la necesidad de un tratamiento psicológico específico, éstas se harán constar en el programa de Atención Personalizada.
- En todos los casos se prestará el tratamiento psicológico, individual o grupal, que sea necesario, sin perjuicio de la utilización de los Servicios de Salud Mental de la Comunidad de Madrid cuando sea preciso o conveniente.

### 3.6 Atención social

- El Programa de Atención Personalizada contemplará también todas aquellas actuaciones que deban realizarse por parte de los profesionales de trabajo social, educación e integración social.
- Todas las actuaciones que se realicen deberán estar dirigidas a garantizar el acceso a los recursos pertinentes cuando la persona residente termine su estancia en el centro, y deberán realizarse de manera coordinada con los centros municipales de servicios sociales, recursos propios de la Comunidad de Madrid y demás entidades de iniciativa social que realicen actuaciones con personas sin hogar. En particular se tendrán en cuenta las posibilidades de que la persona pueda ser beneficiaria, en su caso, de





## Comunidad de Madrid

alguna pensión o prestación social pública, realizándose por el propio centro los trámites necesarios para ello, tales como solicitud de reconocimiento de grado de discapacidad o formulación de solicitud de la prestación económica pertinente.

- Respecto de las personas que precisen tratamientos paliativos, se contemplarán actuaciones, en su caso, de localización de familiares y apoyo social en el proceso.

### 3.7 Otros servicios

- En caso de urgencia o necesidad, el centro efectuará el traslado y acompañamiento de las personas residentes a centros sanitarios, utilizando para ello los medios y recursos del sistema de salud que corresponda. Igualmente se encargará del traslado y acompañamiento en los casos de visitas médicas programadas.
- En caso de fallecimiento de residentes, los gastos de traslado y enterramiento correrán a cargo de los familiares, si los hubiere. En los casos de residentes sin familia o abandonados de hecho por la misma, y sin recursos propios para sufragar los gastos de enterramiento o, en su caso, incineración, el centro realizará los trámites oportunos y asumirá los gastos originados.
- Programación de actividades de ocio y tiempo libre.

## 4. Responsabilidad del contratista

La empresa o entidad adjudicataria, además de cualquier otra obligación o responsabilidad legalmente establecida o prevista en el presente Pliego, será responsable:

- De proporcionar alojamiento, manutención y asistencia para la realización de las actividades básicas de la vida diaria, en caso necesario, a los usuarios.
- De garantizar del derecho a la intimidad de los usuarios y garantizar la protección de sus datos de carácter personal.
- Del traslado y acompañamiento de los usuarios a centros sanitarios, en caso de urgencia, utilizando los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda.
- De llevar un registro de usuarios, incluyendo la anotación de los ingresos hospitalarios, al que tendrá acceso en todo momento la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social.





## Comunidad de Madrid

- De facilitar a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social una relación mensual de plazas libres y ocupadas, fechas de altas y bajas, motivo de las bajas, procedencia de las personas usuarias, incidencias y cuantos otros datos se consideren oportunos para la evaluación del servicio.
- De realizar acciones de difusión del servicio, especialmente las dirigidas a aquellos centros sanitarios y sociales, organismos y entidades que puedan derivar usuarios y realizar una labor de intermediación entre los usuarios finales y el dispositivo/servicio, señalando de manera expresa su vinculación a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social.
- De coordinar su actuación con los centros, organismos y entidades señaladas en el punto anterior.
- De informar a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social de cualquier incidencia en la prestación de los servicios.
- La empresa o entidad adjudicataria deberá permitir y facilitar las actuaciones de inspección y control por parte de la Consejería de Políticas Sociales y Familia para verificar que la prestación del servicio se realiza conforme a los Pliegos que rigen el contrato.
- Las empresa o entidad y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación a las personas usuarias de la atención prevista en este Pliego, guardará secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual. El adjudicatario se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, y a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen.

### 5. Régimen económico

La empresa o entidad adjudicataria no podrá facturar coste alguno a las personas usuarias por los servicios recibidos que se contemplan en el presente pliego.

Sólo podrán facturarse con cargo a las personas usuarias o a sus familiares, los gastos de enterramiento contemplados en el apartado 3.7 de esta cláusula.

En los supuestos en que la persona residente tenga que ser ingresada en un centro hospitalario, tendrá reserva de su plaza, hasta un máximo de quince días prorrogables hasta treinta si existe el informe médico a que hace referencia el



## Comunidad de Madrid

Capítulo III *Régimen de utilización*, apartado 4. *Ocupación de plazas y tiempo de permanencia*. Durante los días de reserva, la plaza se facturará al 75% de su coste.

Las dos plazas reservadas al Servicio de Emergencia Social se facturarán al 50% de su coste en tanto se encuentren en situación de reserva, y al 100% por cada día o fracción de día de ocupación.

### 6. Publicidad

La empresa o entidad deberá indicar expresamente en lugar visible, mediante la señalización oportuna, que habrá de seguir las directrices que se establezcan desde la Consejería de Políticas Sociales y Familia, que se trata de un Servicio de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social de la citada Consejería.

Igualmente, todos los informes, memorias y documentos de trabajo que se produzcan en el proceso de atención y funcionamiento deberán editarse en el soporte documental que la Consejería establezca y autorice.

Cualquier acto o medida de divulgación y comunicación deberá contar con la autorización previa de la Consejería de Políticas Sociales y Familia. La autorización deberá ser solicitada por escrito o por medios telemáticos que dejen constancia de la misma, por el representante legal de la empresa adjudicataria o por el Director-Coordinador del Servicio, con una antelación mínima de quince días naturales a la fecha de celebración del acto o de la publicación del artículo. A la solicitud de autorización deberá acompañar, en su caso, copia del programa previsto para el acto, y en todo caso, informe justificativo de la idoneidad o conveniencia de asistir al acto en representación del Servicio. La falta de contestación expresa en un plazo de siete días por parte de la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social supondrá la denegación de la autorización.

## V. MEDIOS QUE DEBE APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO

### 1. Medios materiales

La empresa o entidad adjudicataria deberá aportar un centro con una capacidad de 40 plazas, dispuestas en habitaciones dobles o individuales que permitan proporcionar de un entorno acogedor y una atención personalizada y adecuada a las circunstancias de salud de los usuarios. Todas las plazas asignadas al centro deben estar ubicadas en el mismo inmueble. Dadas las necesidades médicas de los usuarios, el centro deberá estar ubicado en el municipio de Madrid.





## Comunidad de Madrid

El centro deberá contar con unas dimensiones y distribución de espacios que permitan la prestación integrada de todos los servicios descritos en el presente Pliego. Contará con espacios separados para habitaciones, comedor y salas de estar, que proporcionen a las personas usuarias un entorno acogedor y una atención personalizada y adecuada a sus circunstancias de salud. Deberá estar totalmente adaptado y ser accesible para personas con discapacidad.

Al menos el 25% de las plazas ofertadas en cada centro deberán estar habilitadas para personas con movilidad reducida.

Deberá contar también con un espacio al aire libre (patio, jardín, terraza), que permita la salida de las personas residentes sin peligro para su integridad.

La empresa o entidad adjudicataria se obliga a poner a disposición de la Consejería de Políticas Sociales y Familia, en las fechas consignadas en la adjudicación, el número de plazas que se les hayan adjudicado.

Todos los gastos relativos al mantenimiento del centro en el que se ubique el recurso, limpieza del mismo, reparación o reposición de mobiliario y equipamiento, seguros, suministros, líneas telefónicas, arreglos, gastos de actividades y otros gastos necesarios para el mantenimiento y funcionamiento correrán a cargo del adjudicatario en el marco del presente contrato.

La empresa o entidad adjudicataria asumirá por su propia cuenta los gastos de compra y reposición de material necesario para la ejecución de las actividades objeto del contrato. Asimismo, correrá a su cargo la reparación y conservación ordinaria del local, sus instalaciones y mobiliario para mantenerlos en condiciones normales de prestación de los servicios, debiendo, a tal efecto, suscribir los contratos de mantenimiento oportunos. De igual modo, realizará una desinsectación, desratización y desinfección del local anual, remitiendo con anterioridad a la finalización del mismo a la Consejería de Políticas Sociales y Familia los comprobantes correspondientes.

En el caso de que la entidad o empresa adjudicataria decida cambiar la ubicación del centro deberá recabar la autorización del órgano de contratación y comunicarlo a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social con, al menos, cuarenta y cinco días de antelación. En todo caso, el nuevo centro deberá reunir todas las condiciones mínimas anteriormente descritas y contar con la autorización administrativa necesaria para la misma tipología de centro y plazas, subtipo y sector de atención.

Correrán a cargo del adjudicatario todos los gastos derivados del traslado.

## 2. Medios personales

Aunque no se trata de un recurso sanitario, es necesario contar con personal con cualificación profesional en ese ámbito para poder dar un apoyo y supervisión





## Comunidad de Madrid

continuos, que garanticen el cumplimiento de las correspondientes prescripciones médicas y adherencia a los tratamientos. En este sentido, y aunque el seguimiento médico se hará desde los recursos de salud generales, será necesario que el recurso cuente con un profesional con titulación de DUE que se coordine con aquellos, asegure el correcto seguimiento de los tratamientos y supervise los correspondientes cuidados prestados por el resto del personal en el ámbito del ejercicio de su profesión.

Además, para la coordinación y supervisión de las actuaciones de todo el personal será necesaria la existencia de un Director-Coordinador responsable del Servicio, que cuente con la habilitación oportuna para ejercer las funciones de Director de Centros de Servicios Sociales.

Asimismo, atendiendo a las necesidades de promoción de la autonomía y prevención de mayores limitaciones para el ejercicio de las actividades básicas de la vida diaria de los beneficiarios, el recurso contará con los servicios de un terapeuta ocupacional.

También se requiere la presencia de personal con titulación en auxiliar de enfermería, auxiliar de servicios sociales, técnico de atención sociosanitaria o de atención a personas en situación de dependencia las 24 horas al día. Igualmente, y teniendo en cuenta la necesidad de atención integral que precisan las personas sin hogar, será preciso contar con profesionales de los ámbitos de Psicología y Servicios Sociales (psicólogo y trabajador social).

Teniendo en cuenta lo anterior, el centro en el que se vaya a prestar el servicio deberá contar para la ejecución del contrato con el siguiente personal de atención directa:

- Auxiliar de enfermería, técnicos en atención sociosanitaria, auxiliares de servicios sociales o técnicos de atención a personas en situación de dependencia que garanticen la asistencia a las personas residentes las 24 horas del día.
- Personal con licenciatura en psicología, con presencia, al menos, cinco días en semana.
- Personal con diplomatura o grado en trabajo social, con presencia, al menos, cinco días en semana.
- Personal con titulación de DUE o grado en enfermería, con presencia, al menos, cinco días en semana
- Personal con titulación de terapeuta ocupacional, con presencia, al menos, cinco días en semana
- El número de profesionales que compone la totalidad de esta plantilla de atención directa, con independencia de su forma de contratación, debe ser tal que asegure una ratio entre trabajadores y personas usuarias de 0,40. En el





## Comunidad de Madrid

grupo compuesto por personal licenciado en psicología, diplomatura en trabajo social, titulación de DUE y terapeuta ocupacional esta ratio no podrá ser inferior a 0,10.

- Los cálculos se realizarán computando cada efectivo en proporción a su jornada, siendo 1 el valor de cada efectivo con jornada completa según el convenio colectivo aplicable al centro (como referencia para el cómputo se tomará un valor genérico de 1.750 horas de jornada anual).
- Asimismo, se debe proporcionar la correspondiente manutención de las personas usuarias y el mantenimiento de una correcta limpieza e higiene de todas las instalaciones, por lo que debe preverse una dotación suficiente de personal de cocina y auxiliar doméstico y/o limpieza, pudiendo la entidad adjudicataria proceder a la subcontratación de estos servicios.

El personal que aporte la empresa o entidad deberá contar con experiencia y ajustar su actuación profesional a las necesidades específicas de las personas usuarias. En todo caso la empresa debe disponer de personal suficiente para poder atender a todas las personas residentes.

El personal citado no tendrá vinculación alguna con la Comunidad de Madrid ni ejercerá en ningún caso funciones reservadas al personal funcionario de dicha Administración. La entidad adjudicataria asumirá la condición de empleador, con todos los derechos y deberes relativos a dicha relación laboral, con arreglo a la legislación laboral vigente, o a la que en lo sucesivo pueda promulgarse. La Comunidad de Madrid en ningún caso será responsable de las obligaciones de la entidad con sus trabajadores.

Si en el transcurso de la ejecución del contrato, y en función de la evolución de las características de las personas usuarias, se considerase necesario el cambio de algún profesional, éstos serán de la misma categoría. La empresa o entidad adjudicataria se comprometerá a sustituir de manera inmediata a las personas trabajadoras que causen baja definitiva o temporal en la empresa, de manera que nunca quede interrumpida la atención directa a las personas residentes.

## VI. PREVISIONES EN CASO DE HUELGA

En los supuestos de convocatoria de huelga legal, con carácter previo a su celebración, cada entidad adjudicataria deberá presentar un informe-propuesta de servicios mínimos, que deberá ser aprobado por la Consejería de Políticas Sociales y Familia. En el supuesto de que por las características y alcance de la huelga, dichos servicios deban ser establecidos por la Comunidad de Madrid, cada entidad adjudicataria deberá acatar los que ésta establezca.





## Comunidad de Madrid

Durante la huelga, cada entidad adjudicataria deberá mantener puntualmente informada a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social de la Consejería de Políticas Sociales y Familia sobre la incidencia de la misma en la prestación del servicio, al inicio y finalización de cada turno de trabajo. Una vez finalizada la huelga, y en el plazo máximo de dos días hábiles desde su finalización, cada adjudicatario deberá facilitar a la Consejería de Políticas Sociales y Familia un informe en el que se indique la incidencia de la huelga en la prestación del servicio, así como cualquier incidencia significativa producida durante la misma o las atenciones que no se hayan podido realizar. La Consejería podrá practicar las deducciones que procedan del importe a facturar por el adjudicatario en el periodo afectado, en función del grado de incumplimiento y la repercusión en la normal prestación de aquel.

### VII. COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

#### 1. Evaluación y Memorias.

La entidad adjudicataria deberá llevar a cabo la evaluación de las actividades desarrolladas en la ejecución del Servicio, tanto en lo relativo a la eficacia, eficiencia y adecuación de la atención prestada, como a la satisfacción de las personas atendidas. Estas tareas de evaluación serán planificadas conjuntamente con los responsables técnicos de la Consejería de Políticas Sociales y Familia.

La entidad adjudicataria estará obligada a elaborar un **informe mensual** en el que conste la relación de plazas libres y ocupadas, un listado de personas usuarias, fechas de alta y baja, motivo de las bajas, procedencia de las personas usuarias, incidencias y cuantos otros datos se consideren oportunos para la evaluación del servicio. El informe deberá ser entregado junto a la factura del mes.

Asimismo, deberá presentar un **informe anual de actuaciones**, que recoja toda la información referida al año natural. Dicho informe deberá ser entregado a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social con anterioridad al 15 de febrero.

A la finalización del contrato presentará una **memoria de gestión** y de contenidos sobre la atención y funcionamiento global del servicio durante la ejecución del contrato, prórrogas en su caso incluidas. En la elaboración de esta memoria, deberán seguirse las directrices que se establezcan desde la Consejería de Políticas Sociales y Familia en cuanto a su estructura y a los indicadores y análisis de datos que tendrá que incluir. Dicho informe deberá ser entregado a la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social de la Consejería de Políticas Sociales y Familia en el plazo máximo de 45 días, contados a partir del siguiente a la finalización del contrato, y en todo caso con anterioridad a la devolución de la garantía.





## Comunidad de Madrid

En cualquier otro momento y a requerimiento de los responsables de la Consejería, presentará cuantos datos estadísticos o de atención de los usuarios se le soliciten.

### 2. Supervisión y Control.

La Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social de la Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid ejercerá la supervisión y control necesarios para asegurar el correcto funcionamiento del servicio. En esta línea, la entidad adjudicataria habrá de mantener de forma periódica reuniones con los responsables técnicos de la Consejería de Políticas Sociales y Familia para informar del desarrollo del servicio y habrá de sujetarse a las directrices y órdenes que para su optimización se establezcan desde la Consejería.

### 3. Coordinación Externa.

La entidad adjudicataria del contrato deberá articular la coordinación con todos aquellos Sistemas y Servicios (Servicios de Salud, Servicios Sociales Generales, Recursos Sociocomunitarios, etc.) que puedan estar implicados en la atención, a fin de hacer más eficaces las actuaciones llevadas a cabo desde el Servicio.

Para ello se seguirán en todo momento las directrices que se establezcan desde la Dirección General de Servicios Sociales e Integración Social de la Consejería de Políticas Sociales y Familia.

Madrid, 18 de julio de 2016

EL DIRECTOR GENERAL  
DE SERVICIOS SOCIALES E INTEGRACIÓN SOCIAL

Fdo.: Pablo Gómez Tavira

