



Dirección General de Atención  
a la Dependencia y al Mayor  
CONSEJERÍA  
DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

**Comunidad de Madrid**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL CONTRATO DE GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, MODALIDAD CONCIERTO, DENOMINADO "SERVICIO PÚBLICO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL A PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES, MODALIDAD FINANCIACIÓN PARCIAL, EN EL CENTRO RESIDENCIAL RAFAEL ALBERTI (CÓDIGO C3149)", A ADJUDICAR POR EL PROCEDIMIENTO NEGOCIADO SIN PUBLICIDAD.**

## ÍNDICE

- I. OBJETO
- II. DEFINICIÓN DEL SERVICIO
- III. SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE
- IV. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO
  - 1.- Alojamiento
  - 2.- Control y protección
  - 3.- Cuidado personal
  - 4.- Promoción de la integración y la participación
  - 5.- Otros servicios
- V.- REGISTROS
- VI.- RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN
  - 1.- Usuarios
  - 2.- Designación de usuarios
  - 3.- Comunicación de bajas e incidencias
  - 4.- Régimen interior
- VII.- MEDIOS QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.
- VIII.- COSTE DEL SERVICIO
- IX.- COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO



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: 1295182388455116209353



## **I.- OBJETO**

El presente pliego tiene por objeto describir el contenido de la concertación de 9 plazas del servicio de atención residencial a personas mayores dependientes, en el centro Rafael Alberti (código C3149), cuyas líneas generales vienen definidas en el Decreto 72/2001, de 31 de mayo, por el que se regula el Régimen Jurídico Básico del Servicio Público de Atención a Personas Mayores en Residencias, Centros de Día y Pisos Tutelados (BOCM 4-6-2001), y establecer las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por las empresas o entidades que puedan ser adjudicatarias de la prestación del mismo.

Si se produjese la baja de algún usuario en la plaza que ocupa, se amortizará automáticamente, reduciéndose el número de plazas concertadas a medida que vayan produciendo las bajas.

## **II.- DEFINICIÓN DEL SERVICIO**

1. A efectos de este pliego, se entiende por residencia de mayores el equipamiento especializado destinado al alojamiento y atención, ya sea temporal o permanente, de aquellas personas que, por razones ligadas a la falta o la pérdida de autonomía, necesitan asistencia o ayudas importantes para realizar las actividades corrientes de la vida diaria.
2. El servicio se prestará en el centro Rafael Alberti (código C3149), sito en la calle Pirineos, 55, Madrid y se concretará, en la puesta a disposición de la Consejería de Políticas Sociales y Familia de 9 plazas, a partir del día 1 de julio de 2017, para los usuarios que se relacionarán en un anexo adjunto al documento de formalización del contrato.
3. El servicio se prestará de forma ininterrumpida durante las veinticuatro horas del día, todos los días del año.

## **III.- SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE**

El centro prestará los siguientes servicios:

1. El alojamiento, que comprenderá: el uso de una habitación y zonas de convivencia; la manutención; la ropa de cama, de mesa y de aseo así como el lavado, repaso y planchado de la ropa personal.
2. El control y la protección del usuario, que comprenderán todas las actividades encaminadas a la seguridad y salvaguarda de su integridad personal.
3. El cuidado personal, que comprenderá la asistencia geriátrica, médica y de enfermería, la prestación de la asistencia necesaria para la realización de las actividades de la vida diaria (aseo, higiene personal, cambio de pañal, vestido y alimentación) así como las actividades encaminadas al mantenimiento de las capacidades funcionales de los usuarios.
4. La promoción de la integración y participación en la vida del centro y en el medio en que éste se ubica, la animación sociocultural y las relaciones con las familias de los usuarios.





## Comunidad de Madrid

### 5. Otros servicios (peluquería, podología y servicios funerarios).

Todos estos servicios se prestarán conforme a los requerimientos que a continuación se describen, siendo responsabilidad del adjudicatario el cumplimiento y facilitación de la labor de supervisión y control de los mismos por parte de los técnicos y resto de personal de la Comunidad de Madrid.

## IV.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

### 1. Alojamiento, el cual comprende:

#### a) Estancia

1º Ocupación por el usuario de una habitación individual o doble. En el caso de las habitaciones dobles deben quedar identificados el armario y la cama de cada usuario. Asimismo se garantizará la intimidad de los usuarios, utilizando para ello los elementos constructivos o de decoración adecuados.

2º Se permitirá al usuario tener en su habitación motivos de decoración y utensilios propios, siempre que no sean inadecuados o peligrosos.

3º Las habitaciones se limpiarán en horario matutino, diariamente, y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.

4º Las camas se harán diariamente, en horario matutino.

5º Utilización de comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes, conforme a los requisitos establecidos al respecto en la Orden 612/1990, de 6 de noviembre, de la Consejería de Integración Social.

#### b) Manutención

1º Se servirán cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena) mediando entre cada ingesta no menos de tres horas ni más de cinco, sin perjuicio de que, en aquellos casos que así se requiera por el régimen alimenticio prescrito, se deba aumentar la frecuencia de la ingesta.

El tiempo máximo que puede transcurrir desde la cena a la siguiente ingesta es de 10 horas.

2º Los menús deberán ser supervisados y suscritos por un médico o nutricionista, debiendo garantizar la cantidad, calidad, el aporte calórico y dietético adecuado. Los menús deberán ser variados.

3º Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros de régimen para los usuarios que lo precisen que serán también supervisados y suscritos por un médico o nutricionista.

4º Los alimentos, bebidas y platos cocinados llegarán a temperatura adecuada a sus destinatarios poniendo el adjudicatario los medios necesarios para ello.

5º Los menús, tanto ordinarios como de régimen, así como su aporte calórico y macro nutrientes, serán de conocimiento público de los usuarios con una antelación mínima de 24 horas, a cuyo efecto deberán exponerse con la debida relevancia en los lugares habituales utilizados para la inserción de avisos o comunicados.

6º Las comidas se servirán en el comedor, salvo que, por causa de enfermedad de los usuarios, a criterio del facultativo correspondiente, o por razones de índole organizativa





## Comunidad de Madrid

debidamente justificadas, hayan de suministrarse en la habitación o en la zona de cuidados especiales.

7º El personal del centro deberá prestar la ayuda personal necesaria a los usuarios que no puedan comer por sí mismos, utilizando en su caso los medios técnicos precisos.

8º Podrá facilitarse la posibilidad de que los familiares de los usuarios o sus visitantes puedan comer en su compañía, siempre y cuando exista un lugar destinado al efecto y siempre fuera del comedor, siendo a cargo de aquellos la compensación económica correspondiente, cuyo importe deberá ser de conocimiento público.

### c) Vestuario de uso personal

1º El usuario aportará la ropa y calzado de uso personal y la repondrá a su cargo.

2º La ropa deberá estar debidamente marcada a fin de garantizar en todo caso su uso exclusivo por su propietario.

La ropa que aporte el usuario a su ingreso así como la que aporte con posterioridad deberá ir marcada o marcarse a cargo del usuario o sus familiares.

El marcaje de la ropa se realizará de acuerdo a las instrucciones dadas por el centro.

3º Al ingreso del usuario deberá reflejarse en un documento de inventario la ropa así como las prótesis, lentes, audífonos y demás enseres personales que sean aportados por él, debiendo mantenerse actualizados con los cambios que se vayan produciendo. El inventario deberá ser suscrito por el usuario o sus familiares y por el responsable correspondiente de la residencia.

Toda aquella prenda no marcada o marcada de forma distinta a las instrucciones dadas por el centro no se incluirá en el inventario del residente.

4º El adjudicatario repondrá a su cargo cualquier prenda o enser extraviado y/o deteriorado que figure de alta en el inventario, cuando tal extravío o deterioro se haya producido por causas imputables al centro.

El centro no se responsabilizará de aquellas prendas que no figuren en el inventario y/o no estén debidamente marcadas.

5º El lavado, planchado y repaso de la ropa deberá efectuarlo el adjudicatario. Los procedimientos de lavado deberán ajustarse a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado.

6º El adjudicatario velará para que se renueven, con cargo al usuario, las prendas deterioradas por el uso.

7º Los usuarios vestirán habitualmente ropa de calle, adaptada a las condiciones de la estación en que se use.

8º El adjudicatario cuidará de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.

### d) Ropa de cama, mesa y aseo

1º El servicio incluye la utilización de la ropa de cama, mesa y aseo que deberá ser aportada por el adjudicatario.





## Comunidad de Madrid

2º La muda de ropa de cama, mesa y aseo se efectuará siempre que las circunstancias de higiene lo requieran.

3º El adjudicatario 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 o desgaste excesivo.

### 2. Control y protección

- a) Los usuarios gozarán de libertad de movimientos en las áreas de uso común del centro.
- b) El Reglamento de Régimen Interior fijará las normas y horarios a que deberá ajustarse la utilización de las dependencias comunes de la residencia.
- c) En aquellos casos que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios (caídas, salidas inadvertidas del centro, descontrol en la toma de medicación y otras análogas) se establecerán las medidas de protección y control necesarias.
- d) El adjudicatario deberá adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de los usuarios de la residencia, evitando que puedan abandonarla inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo sin el debido acompañamiento.
- e) Las entradas y salidas de los usuarios del centro se anotarán en el registro correspondiente.

### 3. Cuidado personal, que comprende:

#### a) Atención personal

1º Deberá garantizarse el aseo integral personal diario, y tantas veces como lo exijan las circunstancias de los usuarios, prestándoles apoyo en el grado que sea necesario en cada caso y preservando su intimidad.

La ducha de los residentes deberá realizarse como mínimo en días alternos, salvo que, por criterio facultativo, se determine otra frecuencia.

2º El personal utilizará guantes desechables de un solo uso para realizar el aseo personal de los usuarios.

3º El cambio de ropa interior de los usuarios se efectuará diariamente o, si fuera preciso, con mayor frecuencia. Respecto de las restantes prendas se observará la periodicidad necesaria atendiendo a sus características de uso y estado.

4º Los útiles de aseo de uso personal (peine, cepillo de dientes, afeitadora o maquinilla de afeitar y otros similares) serán a cargo del usuario. El adjudicatario adoptará las medidas oportunas para que dichos útiles estén convenientemente identificados de manera que se garantice la utilización exclusiva por su propietario. Las esponjas, que serán de un solo uso y desechables, correrán a cargo del adjudicatario.

5º Las toallas estarán adecuadamente diferenciadas en soportes separados e identificados, de forma que se garantice su utilización exclusiva por cada usuario.

6º Los productos de aseo de uso común (jabones, colonias, pasta dentífrica, champú, gel, etc...) serán de calidad estándar y autorizados para su comercialización, siendo aportados por el adjudicatario. Serán a cargo de los usuarios aquellos productos de marcas o tipos específicos preferidos por ellos.





## Comunidad de Madrid

7º Cuando el usuario, por prescripción facultativa, requiera el uso de colchones antiescaras, barandillas de cama, protectores de barandillas y demás sujeciones vinculadas al mobiliario de la residencia el gasto que esto suponga correrá a cargo del adjudicatario.

8º Se prestará la ayuda necesaria a los usuarios que tengan autonomía limitada para vestirse, desnudarse, asearse o acostarse.

9º El centro deberá ofrecer el servicio de corte y arreglo del cabello que, en cualquier caso, será con cargo al usuario.

10º El adjudicatario tendrá disponible a disposición de los usuarios, tanto de plaza fija como temporal, el material de incontinencia necesario. Este material correrá a cargo del usuario o del Sistema de Salud al que esté acogido.

11º El número de cambios del material de incontinencia será el que demanden las circunstancias personales del usuario.

12º Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas, andadores, así como bastones, muletas, etcétera, de uso personal, y sujeciones vinculadas a las sillas de ruedas, serán a cargo de los usuarios, sin perjuicio de la cobertura que el Sistema de Salud correspondiente prevea en cada caso. El uso temporal de sillas de ruedas no supondrá coste alguno por los usuarios.

13º El adjudicatario prestará el apoyo necesario para la movilización de los usuarios a fin de mantener un nivel de funcionalidad y de interacción social adecuado. El adjudicatario, siempre y cuando las circunstancias meteorológicas lo permitan, deberá facilitar que los usuarios disfruten del aire libre en las zonas de expansión (jardines, terrazas y patios) de la residencia, prestando para ello el apoyo y supervisión necesarios.

### b) Atención geriátrica

1º Al ingreso de los usuarios se llevará a cabo su estudio y valoración por parte del equipo interdisciplinar, en base a los cuales se elaborará un Programa de Atención Individualizado, que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener su salud, autonomía personal e integración social en el mayor grado posible. Dicho programa deberá ser realizado antes de finalizar el periodo de adaptación.

El centro deberá actualizar dicho Programa siempre que los cambios en la situación psicofísica del usuario lo requieran y, al menos, una vez en un periodo no superior a seis meses.

El adjudicatario, dentro de los límites establecidos por la legislación, deberá informar al usuario, a su representante legal o al familiar autorizado por el usuario de la situación del residente cada seis meses, debiendo quedar constancia de ello por escrito.

2º De cada usuario deberá existir un expediente que podrá estar formado por registros de información personal en los que constará la información sanitaria (médica, enfermería, fisioterapia y terapia ocupacional) y social, así como la que pueda derivarse del programa a que esté sujeto el usuario, los informes técnicos correspondientes, diagnósticos, tratamientos prescritos y el seguimiento y evaluación del programa que se haya fijado así como las incidencias producidas en su desarrollo.





## Comunidad de Madrid

3º Se llevará un libro de incidencias de gerocultores y otro de enfermería, que consistirán en libros de registro o programas informáticos que garanticen la no modificación posterior a la anotación de la incidencia.

Cada uno de estos libros será visado por el superior inmediato.

4º Se llevarán a cabo las actuaciones de enfermería y medicina asistencial y preventiva que sean necesarias, sin perjuicio de la utilización de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario.

5º Se prestará a los usuarios los tratamientos de fisioterapia y terapia ocupacional.

6º El traslado y acompañamiento a centros sanitarios que no estén cubiertos por el Sistema de Salud correspondiente correrá a cargo de los usuarios.

### 4. Promoción de la integración y participación.

- a) El adjudicatario elaborará anualmente un programa de actividades de animación sociocultural. Las actividades deberán estar previamente programadas y expuestas con antelación en el tablón de anuncios.
- b) El horario de visitas de los familiares deberá estar expuesto y comprenderá desde la hora del desayuno hasta la hora en que se acuesten los usuarios. Las visitas no deberán interferir en el proceso asistencial que se lleve a cabo con los usuarios.
- c) El adjudicatario fomentará la relación entre los usuarios y sus familiares o allegados.
- d) El adjudicatario deberá establecer y definir los cauces para facilitar información a los familiares sobre la situación de los usuarios y de cualquier incidencia significativa que se produzca en relación con su atención. En estos casos, el adjudicatario deberá dejar constancia por escrito (mediante registro) de la comunicación efectuada.
- e) El adjudicatario se ocupará de que los familiares, o personas responsables según el compromiso firmado, se hagan cargo de los usuarios que ocupen plaza con carácter temporal al finalizar el plazo establecido en la resolución de concesión de la misma.

### 5. Otros servicios.

- a) El adjudicatario pondrá a disposición de los usuarios el servicio de peluquería. Los usuarios satisfarán los precios correspondientes que fije el adjudicatario, los cuales deberán estar expuestos en sitio visible a la entrada y dentro del local en el que se presta el servicio.
- b) El adjudicatario pondrá a disposición de los usuarios el servicio de podología. Los usuarios sufragarán los precios correspondientes que fije el adjudicatario. Los precios deberán estar expuestos en sitio visible a la entrada y dentro del local en el que se presta el servicio.
- c) En caso de fallecimiento, y si la residencia cuenta con la infraestructura adecuada, el adjudicatario facilitará el uso gratuito de los velatorios de la misma durante las 36 horas siguientes, corriendo a cargo de los familiares y allegados del difunto los trámites y gastos de traslado y enterramiento.





## V. REGISTROS

El adjudicatario deberá utilizar registros formalizados en la realización de las actividades y prestación de los servicios recogidos en el presente pliego, que consistirán en libros de registro o programas informáticos que garanticen la no modificación posterior a la anotación.

Como mínimo deberá tener implantados y utilizar los siguientes registros:

1. Registro de caídas.
2. Registro de medicación administrada.
3. Registro de curas individualizado.
4. Registro de control de constantes.
5. Registro de alimentación por sonda.
6. Registros de cambio de sonda vesical, nasogástrica y P.E.G.
7. Registro de "Sintrón".
8. Registro de control diario de oxígeno.
9. Registro de prescripción de sujeciones.
10. Registro de revisión de sujeciones.
11. Registro de higiene personal.
12. Registro de cambios posturales.
13. Registro de ingestas hídricas-hidratación oral.
14. Registro de alimentación oral.
15. Registro de salidas de residentes.
16. Registro de visitas al residente.
17. Registro de usuarios que son tratados en los servicios de fisioterapia y terapia ocupacional.

Además, el adjudicatario deberá implantar todos aquellos registros necesarios para asegurar la correcta gestión de la asistencia prestada a los usuarios del centro.

La Consejería competente podrá exigir en cualquier momento la implantación de nuevos registros cuando lo considere necesario para garantizar la calidad de los servicios exigidos en este pliego.

Los registros deberán estar accesibles a todo el personal que por su trabajo necesite acudir a ellos, ya sea para su actualización o para su consulta, atendiendo siempre a los requisitos y límites establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

## VI.- RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN DE LAS PLAZAS CONCERTADAS

### 1. Usuarios

- a) Son usuarios de las plazas concertadas aquellas personas que se relacionará en un anexo adjunto al documento de formalización del contrato. En caso de que se haya producido algún fallecimiento durante el proceso de licitación, las plazas se reajustarán en el momento de formalización del contrato.
- b) Podrán ser usuarios de la residencia las personas dependientes, mayores de 60 años. Las personas afectadas de la enfermedad de Alzheimer, podrán ser atendidas en la residencia a partir de los 55 años de edad.





## Comunidad de Madrid

- c) No podrán ser usuarios de la residencia las personas que padezcan enfermedad infecto-contagiosa en fase activa, ni cualquier otra que requiera atención permanente y continuada en centro hospitalario.
- d) Corresponde a la Consejería competente de la Comunidad de Madrid la determinación de la concurrencia de las circunstancias antedichas, así como su interpretación o modificación.
- e) Los usuarios no podrán ausentarse del centro por un periodo superior a 45 días durante un año natural, salvo en casos de hospitalización.
- f) Las ausencias superiores a 45 días podrán dar lugar a la pérdida del derecho a la plaza salvo que se den circunstancias excepcionales que, a juicio de la Consejería, las justifiquen.

### 2. Designación de usuarios

- a) Corresponde a la Consejería competente la determinación de las personas que hayan de ocupar las plazas concertadas en la residencia.
- b) La ocupación de las plazas así como la pérdida de la condición de usuario de las mismas se efectuará previa resolución del órgano correspondiente de la Consejería competente.
- c) El adjudicatario se compromete expresamente a aceptar a los usuarios designados por la Consejería para ocupar las plazas concertadas, tanto si esta ocupación tiene carácter temporal como indefinido. La incorporación de usuarios a la residencia, y su permanencia en la misma, deberá realizarse en los términos y plazos establecidos en la comunicación de asignación de plaza. En aquellos casos en que por circunstancias excepcionales, debidamente justificadas, no se pueda realizar el ingreso en el plazo establecido el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de la Consejería competente para su aprobación.

Previamente al ingreso, deberá formalizarse el contrato previsto en el presente apartado VI, punto 4 c) (régimen interior) de este PPT.

- d) De cada usuario deberá existir un expediente en el que conste toda la información de carácter administrativo relativa al mismo.
- e) El adjudicatario y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación a los usuarios de la atención prevista en este pliego, guardarán 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 públicos ni negociar con 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 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, y a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen.

### 3. Comunicación de bajas e incidencias

El adjudicatario notificará a la Consejería competente las bajas e incidencias de los usuarios en el mismo día en que se produzcan, a través del sistema informático habilitado por la Consejería o por correo electrónico.





## Comunidad de Madrid

### 4. Régimen interior

a) Los usuarios de las plazas concertadas vienen obligados a cumplir las normas de régimen interior que rijan en la residencia. Dichas normas se recogerán en el Reglamento de Régimen Interior que deberá ser visado por la Consejería competente.

No obstante lo anterior, en lo relativo a las faltas y sanciones de los residentes, será de aplicación a los usuarios lo establecido en el capítulo III, sección 4ª, de la Orden 766/1993, de 10 de junio, de la Consejería de Integración Social (BOCM nº 145, de 21 de junio de 1993), o en la que en su caso le sustituya, correspondiendo a la Consejería competente la ejecución de las actuaciones derivadas de tal aplicación.

b) El usuario firmará al ingreso un documento de incorporación, cuyo modelo tipo deberá ser visado por la Consejería competente. En dicho documento se hará constar, al menos, la entrega del Reglamento del Régimen Interior así como la aceptación del ingreso. En caso de incapacidad, el documento podrá ser firmado por el representante legal o guardador de hecho de acuerdo con la legislación civil aplicable.

c) El usuario y la residencia suscribirán un contrato de atención, cuyo modelo deberá ser visado por la Consejería competente, en el que, además del contenido a que se refiere el párrafo anterior, se hará constar la obligación del residente de abonar a la residencia el importe que le corresponde y la forma y plazos en que deben efectuarse los correspondientes pagos. En el caso de que la aportación económica correspondiente al usuario sea sufragada conjuntamente con familiares u otras personas, éstos deberán suscribir, con el usuario, el contrato antedicho, adquiriendo los firmantes, de forma solidaria, el compromiso de pago de la aportación económica que les corresponde, no cubierta por la Consejería competente en materia de servicios sociales.

### VII.- MEDIOS QUE DEBE APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

1. Todas las plazas ofertadas deberán estar autorizadas para su utilización por usuarios dependientes, y encontrarse en habitaciones individuales o dobles.
2. El adjudicatario se obliga a poner a disposición de la Consejería competente las plazas adjudicadas en las fechas consignadas en la formalización del contrato. Estas plazas deberán reunir las características citadas en el párrafo anterior.
3. La residencia adjudicataria deberán garantizar los servicios, dotándose de los recursos necesarios atendiendo a los siguientes criterios:
  - a) Atención médica diaria con presencia física de lunes a viernes y los fines de semana localizable.
  - b) Cuidados de enfermería con presencia física de lunes a domingo, todos los días del año, garantizándose el carácter continuo y permanente del servicio.
  - c) La plantilla de gerocultores deberá estar integrada por profesionales con formación adecuada y en número suficiente para la prestación de los servicios recogidos en el presente pliego con la frecuencia y calidad exigida, todos los días del año, garantizándose el carácter continuo y permanente del servicio de lunes a domingo.





## Comunidad de Madrid

- d) Se deberá disponer de personal asistencial (terapeutas ocupacionales, trabajadores sociales y fisioterapeutas) y opcionalmente de psicólogos y animadores socioculturales, con titulación, experiencia y número suficiente para prestar los servicios recogidos en el presente pliego.
- e) En todo caso se garantizará la presencia física, de lunes a viernes, como mínimo, del personal que seguidamente se relaciona:
- Entre 1 y 50 plazas ocupadas:
    - Fisioterapeuta: 4 hs. diarias
    - Terapeuta Ocupacional: 4 hs. diarias
  - A partir de 51 plazas ocupadas, la presencia física descrita anteriormente se incrementará en dos horas diarias por cada 25 plazas ocupadas o fracción.
4. La presencia física de personal para atender a los usuarios debe ser tal que asegure la ratio de 0,42, sumando a todos los profesionales de atención directa: médicos, enfermeros, gerocultores, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional, trabajador social, psicólogo y animador sociocultural, éstos dos últimos cuando los haya.
- En el cálculo de la ratio se incluirá el personal citado que se encuentre prestando sus servicios, de manera efectiva en el centro durante el periodo de cómputo.
- El cálculo se realizará computando cada efectivo en la equivalencia que corresponda según la proporción entre su jornada de trabajo y el 100% de la jornada anual según el convenio colectivo aplicable en cada centro.
- En el denominador para el cálculo de la ratio se computarán todos los usuarios de la residencia. A tal efecto se tendrán en cuenta todas las plazas realmente ocupadas independientemente de que en el momento del cómputo los usuarios se encuentren temporalmente ausentes por ingreso hospitalario, permiso de ausencia reglamentario o cualquier otra causa.
5. Se deberá llevar un registro de control de presencia diaria de cada uno de los trabajadores de atención directa. Este registro se realizará a través de un sistema de control de presencia que incluya el software o aplicación, así como los dispositivos necesarios que capturen los marcajes por categorías, de forma que permita tanto la comprobación rigurosa del tiempo dedicado a la actividad profesional, como la recuperación de los marcajes actualizados a través del ordenador en cualquier momento.

### VIII.- COSTE DEL SERVICIO

El coste del servicio queda fijado por el importe en el que el contrato haya sido adjudicado por plaza ocupada y día.

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

1. El adjudicatario designará un Director del servicio a su cargo, quien coordinará y supervisará su prestación. Dicho responsable recibirá y ejecutará las indicaciones que la Consejería competente estime oportuno.





2. El adjudicatario viene obligado a informar a la Consejería competente, a través del Director del servicio, en el mismo día en que se produzca, cualquier incidencia significativa que afecte a la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma.
3. En la organización y funcionamiento de la residencia deberá preverse la existencia de una figura con atribuciones suficientes para que, en ausencia del Director, asuma la representación del adjudicatario ante el personal, los usuarios, sus familiares y la Consejería competente.
4. El adjudicatario se obliga a ejecutar las indicaciones de la Consejería competente en todos aquellos aspectos relacionados con los signos de identidad corporativa o institucional en el edificio del centro y en la documentación y divulgación que se realice sobre las actividades y servicios que se prestan con cargo al presente contrato.

Madrid, a fecha de firma

**EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN  
A LA DEPENDENCIA Y AL MAYOR**

Firmado digitalmente por CARLOS GONZALEZ PEREIRA  
Organización: COMUNIDAD DE MADRID  
Fecha: 2017.02.20 09:14:48 CET  
Huella dig.: af5db87ef9cd4d4df2de8ede1bdc81706ab2e558

Fdo.: Carlos González Pereira



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: 1295182388455116209353