



Dirección General de Atención
a Personas con Discapacidad
CONSEJERÍA
DE POLÍTICAS SOCIALES Y FAMILIA

Comunidad de Madrid

**SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA,
PSÍQUICA Y SENSORIAL Y ENFERMEDAD MENTAL**

***RED PÚBLICA DE ATENCIÓN SOCIAL A PERSONAS CON
ENFERMEDAD MENTAL GRAVE Y DURADERA***

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL
ACUERDO MARCO PARA LA CONTRATACIÓN EN LA MODALIDAD DE
CONCIERTO, DE “CENTROS DE REHABILITACIÓN PSICOSOCIAL PARA
PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL GRAVE Y DURADERA EN LAS
DISTINTAS ZONAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID”.**



La autenticidad de este documento se puede comprobar en www.madrid.org/csv
mediante el siguiente código seguro de verificación: **0963207706896883859293**

JULIO 2017



Comunidad de Madrid

INTRODUCCIÓN

La Consejería de Políticas Sociales y Familia, está firmemente comprometida en la atención social a las personas adultas con discapacidad derivada de enfermedad mental grave y en el apoyo a sus familias. Para ello está desarrollando la **Red pública de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera** que cuenta con una tipología de Centros y recursos de atención social especializada diversificada y con una distribución territorializada: Esta Red y los centros y recursos que la integran trabajan en estrecha coordinación y complementariedad con la red de Salud Mental para asegurar una atención sociosanitaria integral, y ofrece atención social a las personas adultas entre 18 y 65 años con discapacidades psicosociales y dificultades de integración a consecuencia de trastornos mentales severos, derivadas desde los Servicios de Salud Mental de la red pública sanitaria como responsables de su tratamiento y seguimiento psiquiátrico. Esta Red cuenta con diferentes tipos de centros y recursos que ofrecen en régimen de atención diurna (Centros de Rehabilitación Psicosocial, Centros de Día de soporte social, Centros de Rehabilitación Laboral, Equipos de Apoyo Social Comunitario) y de atención residencial (Residencias, Pisos supervisados y Plazas de alojamiento en Pensiones) distintos programas y actividades para atender las distintas necesidades sociales de estas personas y para promover su autonomía e integración social y laboral.

La Comunidad de Madrid estableció el Decreto 122/1997, de 2 de Octubre de 1997 (B.O.C.M. del 9 de Octubre de 1997), por el que se establece el *Régimen Jurídico Básico del Servicio Público de Atención Social, Rehabilitación Psicosocial y Soporte Comunitario de Personas afectadas de enfermedades mentales graves y crónicas, en diferentes centros de servicios sociales especializados*; en el que se establecen los objetivos, tipología de centros y prestaciones de los mismos, perfil de los usuarios, procedimientos de acceso y otros elementos que configuran el régimen jurídico del citado Servicio.

Entre los tipos de centros recogidos en el citado régimen jurídico se incluyen los **Centros de Rehabilitación Psicosocial**, que se conciben como un tipo de Centro de Día de atención psicosocial especializada destinados a personas con enfermedad mental grave y duradera y en especial a aquellos con mayores dificultades de funcionamiento e integración, para ayudarles a recuperar el máximo grado de autonomía personal y social y promover su mantenimiento e integración en la comunidad. Así como apoyar y asesorar a sus familias.

En 1989 se inició la puesta en marcha del primer Centro de Rehabilitación Psicosocial como centro propio con contrato de gestión y en 1990 el primero concertado; y luego progresivamente a lo largo de más de 25 años se fueron desarrollando nuevos Centros de Rehabilitación Psicosocial en las distintas zonas hasta el momento actual en que la Red Pública de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera cuenta con un total de 24 Centros de Rehabilitación Psicosocial con un total de 1.848 plazas.

En cuanto a la forma de gestión indicar que del total de las 24 Centros de Rehabilitación Psicosocial actualmente existentes, hay 11 que son Centros propios con 940 plazas gestionados mediante contratos de servicios y el **resto 13 Centros de Rehabilitación Psicosocial con un total de 908 plazas son centros concertados** que se gestionan mediante contratos derivados del **Acuerdo Marco que se adjudicó en 2013 (Expte AM-004-2013)** por el que se determinan las condiciones que regirán los contratos de gestión de servicios públicos en la modalidad de Concierto de **“Centros de Rehabilitación Psicosocial para Personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera en las Distintas Zonas de la Comunidad de Madrid (Expte AM-04-2013).**





Comunidad de Madrid

La Comunidad de Madrid a fin de atender las necesidades sociales y favorecer la integración social de las personas con discapacidad psicosocial derivada de enfermedades mentales graves considera prioritario continuar el desarrollo y asegurar el mantenimiento de este tipo de Centros de Rehabilitación Psicosocial.

Pues bien y en consecuencia se procede a elaborar el presente Pliego de Prescripciones Técnicas que ha de regir el nuevo Acuerdo Marco para la contratación mediante la modalidad de Concierto de plazas en *Centros de Rehabilitación Psicosocial para personas con enfermedad mental grave y duradera en las distintas zona de la Comunidad de Madrid* conforme a lo establecido en los artículos 196,197 y 198 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de Noviembre (TRL CSP), por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

PRIMERA: OBJETO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto establecer las condiciones para el Acuerdo Marco que permita seleccionar una serie de entidades o empresas que sean titulares de *Centros de Rehabilitación Psicosocial para personas con enfermedad mental* y a tal fin describir las obligaciones, condiciones técnicas y actividades específicas que deben de ser asumidas y desarrolladas por las Entidades o Empresas que puedan ser adjudicatarias de los contratos en la modalidad de concierto de plazas de Centros de Rehabilitación Psicosocial para personas con enfermedad que se deriven del presente Acuerdo Marco.

Con el presente Acuerdo Marco y los contratos que se adjudiquen derivados del mismo, se pretende lograr una bolsa o conjunto de plazas de *Centros de Rehabilitación Psicosocial* que permita asegurar la atención a los usuarios con enfermedad mental que actualmente están atendidos en 2017, y a propuesta de los Servicios de Salud Mental de referencia, están atendidos en este tipo de centros y las derivaciones que, desde los citados Servicios de Salud Mental de las distintas zonas, se planteen de nuevos usuarios que lo necesiten en el futuro. El objetivo mínimo con el Acuerdo Marco es mantener las plazas concertadas actualmente en Centros de Rehabilitación Psicosocial y en su caso poder ampliar plazas y nuevos centros si la disponibilidad presupuestaria lo permite y teniendo en cuenta las demandas y listas de espera existentes en las distintas zonas.

Las plazas en los *Centros de Rehabilitación Psicosocial* incluidos en el presente Acuerdo Marco una vez formalizado y en los contratos modalidad concierto que de él se deriven, quedaran integrados dentro de la *Red pública de Atención Social a Personas con enfermedad mental grave y duradera* dependiente de la Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad de la Consejería de Políticas Sociales y Familia.

Toda la Red de Atención Social a personas con enfermedad mental y los centros y recursos que la conforman e integran se organizan y funcionan de acuerdo a un criterio de territorialización: El principio de territorialización es un elemento esencial de la organización y funcionamiento de la Red y un instrumento esencial para asegurar la coordinación con los Servicios de Salud Mental de la zona en la que viven los usuarios y para facilitar además una intervención con el usuario en su propio entorno social y familiar para facilitar la mejora de su integración. Por ello, toda la Red esta territorializada y zonificada para asegurar una atención coordinada con los servicios de salud mental y los más cercanos posible al entorno vital de los usuarios con los que trabaja para su integración y participación comunitaria normalizada.





Comunidad de Madrid

Todos los centros y recursos de la Red se ha ido desarrollando para ir cubriendo todo el territorio de la Comunidad buscando la mayor cercanía posible al entorno de los usuarios para facilitar su mantenimiento e integración y para facilitara la imprescindible coordinación con los Servicios de Salud Mental de la zona responsables del caso así como la coordinación con servicios sociales generales y otros recursos sociocomunitarios.

Por ello y a fin de asegurar y preservar este criterio esencial de territorialización como eje para la organización y funcionamiento de los Centros de la Red y entre ellos de los *Centros de Rehabilitación Psicosocial*, se tendrá en cuenta este Criterio de territorialización en la adjudicación de las plazas de *Centros de Rehabilitación Psicosocial* que los licitadores ofrezcan de modo que se asegure una adecuada distribución territorial de las mismas para promover un atención cercana al entorno donde viven los usuarios y su mayor integración comunitaria.

SEGUNDA: DEFINICIÓN DEL SERVICIO: Objetivos de los Centros de Rehabilitación Psicosocial, Características y ofertas de las plazas.

2.1.- DEFINICION Y OBJETIVOS DE LOS CENTROS DE REHABILITACIÓN PSICOSOCIAL

De acuerdo al diseño establecido por la Consejería de Políticas Sociales y Familia en el marco de la *Red Pública de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera*, los **Centros de Rehabilitación Psicosocial (CRPS)** se conciben como un tipo de Centros de atención diurna de atención psicosocial especializada destinados a personas con enfermedad mental grave y duradera y en especial a aquellos con mayores dificultades de funcionamiento e integración, para ayudarles a recuperar el máximo grado de autonomía personal y social y promover su mantenimiento e integración en la comunidad, así como apoyar y asesorar a sus familias.

Los Centros de Rehabilitación Psicosocial se dirigen específicamente a las personas con discapacidad derivada de enfermedades mentales graves y duraderas (esquizofrenia, trastorno bipolar, trastornos paranoides, otras psicosis, trastornos graves de personalidad, etc.) que presentan dificultades en su funcionamiento psicosocial autónomo e integración y por tanto tienen riesgo de deterioro, aislamiento y dependencia y necesitan un apoyo específico y una estructuración de su vida cotidiana para alcanzar un mínimo de autonomía y apoyar su mantenimiento en la comunidad en las mejores condiciones posibles.

De acuerdo a lo establecido en el decreto 122/1997 de Régimen jurídico arriba reseñado, este tipo de centros ofrecerán como mínimo las siguientes prestaciones: rehabilitación psicosocial, apoyo personal y social, apoyo a la integración social, seguimiento y soporte comunitario, así como apoyo y asesoramiento a las familias.

La gestión de la entidad adjudicataria deberá asegurar el idóneo desarrollo de las funciones que son responsabilidad de los Centros de Rehabilitación Psicosocial respecto a su población diana: las personas con enfermedades mentales graves y persistentes que presentan dificultades en su funcionamiento psicosocial y en su integración social.

Dichas funciones son:

- Desarrollar procesos de rehabilitación psicosocial individualizados e integrales que favorezcan y posibiliten la adquisición o recuperación y utilización de aquellas habilidades y competencias personales y sociales que cada uno de los usuarios requiera para desenvolverse con la mayor autonomía posible en su medio familiar y social.





Comunidad de Madrid

- Posibilitar el mayor grado posible de ajuste e integración social de cada usuario en su entorno comunitario ofreciéndole el apoyo flexible que necesite durante el tiempo que necesite. Así como posibilitar el mantenimiento del nivel de autonomía y funcionamiento psicosocial alcanzado facilitando el seguimiento y apoyo comunitario necesario.
- Apoyar, asesorar y entrenar a las familias tanto individualmente como a través de programas de psicoeducación, de manera que puedan ser más competentes en el manejo de los problemas de cuidado, comunicación y convivencia con su familiar enfermo mental crónico, así como promover su implicación y colaboración activa en el proceso de rehabilitación e integración social de su familiar. Se apoyará asimismo el desarrollo de asociaciones y grupos de auto-ayuda entre las familias.
- Apoyar, colaborar y coordinarse con los Servicios de Salud Mental de referencia y con los Servicios Sociales Generales para favorecer y articular una atención integral a los usuarios que posibilite procesos de rehabilitación psicosocial y soporte comunitario ajustados a las necesidades de cada usuario.
- Apoyar y coordinarse con los recursos socio-comunitarios en los que puedan participar los usuarios o que puedan ser útiles de cara a su integración social de acuerdo con el principio de normalización.
- Apoyar, colaborar y coordinarse con otros recursos de la Red de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera de la Consejería de Políticas Sociales y Familia, que existan o se creen en la zona cubierta por el Centro de Rehabilitación Psicosocial.

2.2. CARACTERÍSTICAS Y OFERTA DE PLAZAS

El Servicio se prestará en las plazas que a tal fin aporten las Empresas o Entidades que resulten adjudicatarias del **Acuerdo Marco** y de los contratos que de él se deriven, y se concretará en la puesta a disposición de la Consejería de Políticas Sociales y Familia a partir de la fecha de la formalización de los contratos que se deriven del presente Acuerdo marco, de las plazas de atención en Centro de Rehabilitación Psicosocial, que hayan sido adjudicadas y que se asignaran por criterios de sectorización en relación con los Servicios de Salud Mental de cada zona, quien procederá a la derivación de los usuarios y/o a la ocupación, de las mismas a los usuarios que les corresponda.

Los Centros en que se ofertan las plazas deberán estar ubicados dentro del territorio de la Comunidad de Madrid. Se tendrá en cuenta el criterio de territorialización arriba reseñado a efectos de la adjudicación de las plazas para asegurar su adecuada distribución territorial y la necesaria coordinación con los Servicios de Salud Mental de cada zona

El Centro de Rehabilitación Psicosocial en el que se ofertan las plazas estará en la medida de lo posible en un local o edificio específico a tal fin y contar con la preceptiva autorización administrativa; de todos modos el Centro de Rehabilitación Psicosocial también podrá estar integrado en espacios con algún otro centro de atención social a personas con enfermedad mental como Centro de Día de Soporte Social o Centro de Rehabilitación Laboral, siempre que cuente con las autorizaciones administrativas correspondientes que podrá ser o bien de Centro de Rehabilitación, o en otros casos que pueda incluir ambos recursos bajo una única autorización en alguna tipología de centro de atención diurna (como en la tipología de Centro de Día u Centro de Rehabilitación, etc).





Comunidad de Madrid

Dada la variabilidad en los procesos de atención social de los usuarios de los Centros de Rehabilitación Psicosocial acuerdo a las diferentes necesidades de apoyo y a lo establecido en su plan individualizado de atención, la capacidad de atención de cada centro podrá tener un margen de elasticidad; por ello, **cada entidad licitadora podrán ofertar en cada Centro de Rehabilitación Psicosocial un número de plazas total que será como máximo el resultado de multiplicar por tres la capacidad simultánea de atención establecida en la correspondiente autorización administrativa. De todos modos los licitadores deberán ofertar un mínimo de 35 plazas por cada nuevo Centro de Rehabilitación Psicosocial.**

TERCERA: PERFIL DE LA POBLACIÓN A ATENDER Y PROCEDIMIENTO DE ACCESO Y DERIVACIÓN Y COSTE DEL SERVICIO.

3.1.- Perfil General de la Población a Atender en el Centro de Rehabilitación Psicosocial

El perfil y características, problemática y necesidades de las personas a atender en el Centro de Rehabilitación Psicosocial será el siguiente:

- Personas de edad entre 18 y 65 años de ambos sexos, con enfermedades mentales graves y duraderas que presenten deterioros o dificultades importantes en su funcionamiento psicosocial y en su integración social.
- Estar siendo atendido y ser derivado desde uno de los Servicios de Salud Mental del área o distritos sanitarios de referencia asignadas al Centro.
- Estar en una situación psicopatológica estabilizada y por tanto no estar en una situación de crisis psiquiátrica.
- No presentar patrones comportamentales agresivos o peligrosos para si mismo o para los demás, ni problemas graves de alcoholismo o toxicomanía que dificulten gravemente o impidan el trabajo de rehabilitación a desarrollar en el Centro.

Este perfil general podrá ser adaptado o ajustado a las necesidades específicas que se planteen en el marco de la coordinación con los Servicios de Salud Mental y siempre bajo las directrices y la aprobación de la Consejería de Políticas Sociales y Familia desde su Red pública de Atención Social a Personas con enfermedad mental grave y duradera dependiente de la Dirección General de Atención a personas con Discapacidad.

3.2.- Proceso de acceso y derivación al Centro de Rehabilitación Psicosocial.

La empresa adjudicataria deberá atender a los usuarios que serán derivados al Centro de Rehabilitación Psicosocial (CRPS) por los Servicios de Salud Mental del distrito de referencia asignados al Centro. Los usuarios deberán presentar enfermedad mental grave y duradera y tener déficit significativo en su funcionamiento psicosocial y por tanto dificultades en su integración socio-comunitaria. Todos los usuarios deberán estar siendo atendidos en su Servicio de Salud Mental de referencia, el cual a través de un informe que justifique la problemática de funcionamiento psicosocial del usuario y la necesidad de una intervención específica de apoyo psicosocial y soporte comunitario, propondrá su derivación al Centro de Rehabilitación Psicosocial.

Los usuarios que acudan al Centro seguirán siendo atendidos por su Servicio de Salud Mental en el marco de su programa de rehabilitación y continuidad de cuidados que es responsable de su atención, tratamiento psiquiátrico y seguimiento. De cara al trabajo de mejora del funcionamiento psicosocial y soporte comunitario del usuario ambos recursos trabajarán en estrecha colaboración de acuerdo a una lógica de complementariedad,





Comunidad de Madrid

coordinación y continuidad de cuidados. La coordinación entre el Centro y los Servicios de Salud Mental especialmente a través de sus programas de rehabilitación y continuidad de cuidados es una dimensión esencial para asegurar una adecuada atención integral a la población enferma mental crónica y la optimización de los procesos de rehabilitación psicosocial y apoyo comunitario a desarrollar con cada usuario.

3.3.- Coste del Servicio:

El Coste del Servicio se fijara en el importe en el que el contrato haya sido adjudicado por plaza ocupada y día.

Se entiende por plaza ocupada la asignada tras la propuesta de derivación del Servicio de Salud Mental a un usuario y ocupada por él, desde el momento en que se produce el inicio de la atención del mismo por parte del Centro. Se considera plaza ocupada durante todo el proceso de intervención del Centro con el usuario que podrá ser flexible y variable con distintos niveles de intensidad de acuerdo a sus necesidades y a lo establecido en su plan individualizado de rehabilitación.

Se considera plaza ocupada, igualmente, aquella en el que el usuario adjudicatario de plaza se encuentre ausente del Centro por causas diversas justificadas, por periodos inferiores a cinco días laborables hasta un máximo de 60 días anuales. En el caso de ausencias por vacaciones del usuario, se considerará como plaza ocupada las ausencias por vacaciones por periodos inferiores a cinco días laborables, con un máximo de 30 días al año.

En los casos que un usuario requiera una hospitalización tanto por causa de su patología psiquiátrica o por otras enfermedades o recuperación de la salud en domicilio, prescrita por facultativo, de duración inferior a 20 días se computarán como plaza ocupada.

El coste del Servicio será del 75% del precio de adjudicación cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

La plaza ocupada por un usuario, en caso de hospitalización del mismo o recuperación de la salud en domicilio, prescrita por facultativo, por un periodo de tiempo superior a veinte días, o la ocupada por un usuario en caso de ausencia o vacaciones por periodos mayores de cinco días.

El número máximo de días por usuario que darán derecho a este coste del 75% será de 60 al año, excepto por hospitalización o recuperación de la salud en domicilio, prescrita por facultativo, que no estará sujeto a límite máximo alguno, hasta el alta en la situación.

La facturación se hará por un máximo de 247 días laborales al año.





Comunidad de Madrid

CUARTA: DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE EN EL CENTRO DE REHABILITACIÓN PSICOSOCIAL.

Por un lado, *en el Centro de Rehabilitación Psicosocial (CRPS) se ofrecerán y desarrollarán los siguientes servicios o áreas de actuación:*

- **Rehabilitación psicosocial y Apoyo a la Integración social:** Se desarrollará con cada usuario un proceso individualizado de intervención encaminado a facilitar la recuperación o adquisición del conjunto de capacidades y habilidades personales y sociales que le permitan un funcionamiento lo más autónomo y normalizado posible en la comunidad, apoyando su mantenimiento en las mejores condiciones posibles de calidad de vida, fomentando el desempeño de roles sociales normalizados y su progresiva integración social en su entorno socio-comunitario.

- **Seguimiento y soporte comunitario:** Asimismo se ofrecerá el apoyo, soporte comunitario y seguimiento necesario en cada caso para asegurar el mantenimiento del nivel de funcionamiento psicosocial y de integración alcanzado y evitar, en la medida de lo posible, procesos de deterioro, aislamiento o marginación especialmente de aquellos usuarios con mayores niveles de déficit o deterioros psicosociales o de dificultades de integración comunitaria. Asimismo en esta línea, se optimizará, lo máximo posible, la utilización de recursos socio-comunitarios normalizados. Para ello, desde el CRPS se trabajará en estrecha colaboración y coordinación con los Servicios de Salud Mental de referencia, así como con los Servicios Sociales Generales y cuantos otros recursos comunitarios sean relevantes.

- **Apoyo a las Familias:** Desde el CRPS se ofrecerá a las familias información, formación, asesoramiento y apoyo a fin de mejorar su capacidad de manejo y convivencia con su familiar enfermo mental crónico y contribuir a mejorar la situación y calidad de vida de la propia familia. Asimismo se buscará implicar a la familia como un recurso activo en el proceso de rehabilitación e integración de la persona enferma mental crónica. Además desde el Centro se fomentará y apoyará el desarrollo de grupos de autoayuda y asociaciones entre los familiares y enfermos mentales crónicos.

- **Servicios complementarios de comidas y de apoyo al transporte:** Se ofrecerán asimismo los siguientes servicios complementarios:

Servicio complementario de comidas para al menos 10 usuarios que lo puedan necesitar por razones sociales, de lejanía de su domicilio y de asistencia e implicación en las actividades de apoyo a la autonomía y soporte social. Se ofrecerá por tanto de lunes a viernes, un servicio de comidas a través de acuerdos con restaurantes de la zona o en su caso mediante un sistema de cathering, para **al menos 10 de los usuarios atendidos en el centro** en las plazas contratadas en el presente Acuerdo Marco. Dada la flexibilidad que debe tener este servicio a fin de ajustarse a las necesidades de cada usuario y sus objetivos, cada mes podrá variar el número concreto de usuarios que lo reciban pero manteniendo un promedio de en torno a 10 usuarios al mes; por ello cada mes los CRPS enviarán un cuadro resumen con los usuarios que cada mes hayan recibido este servicio complementario de comidas. Los menús serán variados y asegurarán el aporte calórico y dietético adecuado.

Asimismo se ofrecerá servicio complementario de apoyo al transporte para facilitar la accesibilidad de aquellos usuarios del CRPS con mayores dificultades por lejanía de su domicilio o necesidades. Este apoyo se concretaría en función de las circunstancias específicas de cada caso y del transporte existente desde su domicilio de residencia y la





Comunidad de Madrid

zona en donde se ubica este centro. Las medidas de apoyo serán flexibles y se ajustarán en cada caso y pueden consistir, preferentemente en pago de gastos de viajes (abono transporte) en la red de transporte público que permitan y faciliten el adecuado acceso al Centro y el regreso a sus domicilios de los usuarios necesitados de dicho apoyo. **Como mínimo se asegurara que al menos 5 usuarios puedan tener de modo gratuito el abono de transporte.** Igualmente y teniendo en cuenta también la flexibilidad que debe tener este servicio a fin de ajustarse a las necesidades de cada usuario y sus objetivos, cada mes podrá variar el número concreto de usuarios que lo reciban pero manteniendo un promedio de en torno a 5 usuarios al mes; por ello mensualmente los Centros enviaran un cuadro resumen con los usuarios que cada mes hayan recibido este servicio complementario de apoyo al transporte.

QUINTA: PROCESO DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN

En relación con los servicios o principales áreas de actuación, arriba indicados, a desarrollar en el CRPS, objeto del presente Concierto, la empresa o entidad adjudicataria deberá organizar y desarrollar con cada usuario y con su familia, un proceso de atención e intervención que se realizará de acuerdo a las indicaciones y especificaciones siguientes:

PROCESO DE ATENCIÓN E INTERVENCIÓN EN EL CENTRO DE REHABILITACIÓN PSICOSOCIAL (CRPS):

La atención que se ofrezca en el CRPS debe tener siempre presente la necesidad de trabajar con una visión global del usuario y de su entorno así como de su problemática, demandas, y posibilidades, y actuar siempre desde una orientación de rehabilitación comunitaria comprometida con apoyar de un modo relevante a cada persona (de acuerdo a sus necesidades y posibilidades) para la mejora de su autonomía y de su funcionamiento psicosocial y para ayudarle a alcanzar el mayor grado posible de integración y calidad de vida en su entorno social.

Con cada usuario, por tanto, se desarrollará un proceso individualizado e integral de rehabilitación psicosocial y soporte comunitario encaminado a favorecer la adquisición o recuperación del mayor grado posible de autonomía personal y social y a asegurar su mantenimiento en el entorno comunitario en las mejores condiciones posibles de normalización y calidad de vida promoviendo y potenciando su integración social.

El proceso de rehabilitación psicosocial y apoyo comunitario se organizarán de un modo flexible, continuado y progresivo adaptándose a las características, problemáticas y necesidades específicas de cada usuario y de su entorno socio-comunitario concreto. Y se desarrollará a través de un proceso articulado esquemáticamente en 3 fases estrechamente relacionadas: Evaluación, Intervención y Seguimiento. Dichas fases no deben entenderse ni ejecutarse de un modo consecutivo rígido sino más bien como diferentes momentos en el proceso global de atención, intervención y apoyo.

Asimismo en relación con este proceso individualizado, es importante destacar que la intervención con los distintos usuarios ira combinando los programas y actividades específicas del CRPS con las actividades de día de soporte social de aquellos usuarios que lo necesiten.

A continuación se describirán los objetivos y actividades que componen el proceso global de atención e intervención en sus diferentes fases o momentos, y que configuran las obligaciones técnicas que debe de realizar la empresa adjudicataria en relación con el CRPS:





Comunidad de Madrid

1.- ACOGIDA Y ENGANCHE:

Desde el CRPS se trabajará activa y específicamente para asegurar el adecuado **enganche** de los usuarios que les sean derivados desarrollando para ello las actividades que resulten pertinentes (información, acogida, asesoramiento, acompañamiento, visitas a domicilio, apoyo social, etc.), buscando siempre su progresiva implicación y participación activa en su propio proceso de rehabilitación y apoyo comunitario.

2.- EVALUACIÓN Y PLANIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN:

La **evaluación** será una pieza clave de todo el proceso de rehabilitación, no solo en el momento inicial sino a lo largo de todo el proceso de intervención y seguimiento. Se desarrollará una evaluación funcional conductual y social que permita conocer de un modo global las características, problemáticas, dificultades y habilidades que presenta el usuario en las diferentes áreas del funcionamiento personal y social así como sus demandas, objetivos y expectativas; asimismo se tratará de conocer las características, exigencias, posibilidades y demandas de su medio familiar y social.

La evaluación no deberá realizarse, de un modo rígido, sólo como una fase previa a la intervención sino que deberá articularse como una dimensión esencial de todo el proceso de intervención guiando, orientando y sirviendo de criterio de reajuste de las diferentes estrategias de intervención y apoyo.

La metodología de evaluación se servirá de cuantos métodos o instrumentos (entrevistas, cuestionarios, escalas, observación en contextos naturales, etc.) resulten útiles y relevantes de acuerdo a las características del usuario y su medio y a los objetivos del proceso de rehabilitación psicosocial. En el desarrollo de la evaluación participarán específicamente el psicólogo y el trabajador social del equipo del Centro pero contarán con la colaboración activa del resto de los profesionales.

El proceso inicial de evaluación que permita obtener la información fundamental para poder establecer los principales objetivos y el plan inicial de rehabilitación individualizado, se realizará en el menor tiempo posible y en todo caso en un tiempo máximo de 45 días desde el primer contacto del usuario con el centro.

El proceso de intervención se estructurará a través del diseño de un **plan individualizado de rehabilitación** que establecerá de un modo concreto y relevante los objetivos a alcanzar en las diferentes áreas de trabajo dentro del proceso global de rehabilitación psicosocial y soporte comunitario de cada usuario, así como articulará el tipo de intervenciones a desarrollar. El Plan individualizado establecerá por tanto el itinerario de intervención específico de cada usuario en el CRPS.

Este plan deberá realizarse por escrito y ser presentado y consensuado con el usuario y en su caso con su familia.

En un plazo máximo de 15 días una vez finalizada la evaluación inicial se deberá elaborar y formular por escrito el Plan Individualizado de Rehabilitación (PIR). En todo caso en un plazo máximo de 2 meses desde el primer contacto se deberá haber realizado el proceso inicial de evaluación y la elaboración y formulación por escrito del Plan Individualizado de Rehabilitación.





Comunidad de Madrid

El psicólogo responsable de cada usuario deberá enviar por escrito al Servicio de Salud Mental de referencia un informe donde se resuma la evaluación realizada y se especifique el plan individualizado de rehabilitación psicosocial y apoyo comunitario propuesto. Todo ello sin perjuicio de cuantos contactos personales o telefónicos se realicen para una adecuada coordinación. En esta línea, se enviará copia también de los informes que se realicen para valorar el proceso de rehabilitación que esté realizando el usuario. Cada usuario tendrá asignado un “tutor” que será su profesional de referencia (preferentemente uno de los psicólogos, aunque no exclusivamente) encargándose de la supervisión y coordinación global de todas las actividades implicadas en su plan individualizado, de las intervenciones individuales necesarias, de su seguimiento así como de las actuaciones de apoyo y asesoramiento puntual a la familia.

Una vez establecido el plan individualizado e iniciada la intervención, se desarrollará una evaluación continuada de la misma que se irá realizando periódicamente, en función de la que se reajustará y revisará de un modo flexible y como mínimo cada 6 meses el plan individualizado de rehabilitación reorientado y adaptando el proceso de intervención; los cambios o reajustes del plan individualizado de rehabilitación psicosocial que se realicen serán, en la medida de lo posible, consensuados y acordados con los usuarios.

3.- INTERVENCIÓN: Metodología, áreas de trabajo y actividades:

3.1.- Metodología

La intervención en el CRPS se realizará utilizando diferentes estrategias tanto con el usuario (psicoeducación, entrenamiento y recuperación de habilidades y capacidades, orientación y asesoramiento, acompañamiento y apoyo social, actividades de soporte social, etc.), con su familia (asesoramiento, psico-educación, entrenamiento en habilidades de comunicación, manejo y solución de problemas, desarrollo de grupos de auto-ayuda y promoción del asociacionismo) como con (y en) el entorno social en el que vive o puede vivir el usuario (información, apoyo comunitario, utilización y coordinación de recursos socio-comunitarios, ampliación y mejora de las redes sociales de apoyo, soporte social, etc.).

Todas estas estrategias de intervención se irán combinando y organizando específicamente de acuerdo a las características y necesidades de cada usuario a través de su plan individualizado de rehabilitación psicosocial y apoyo comunitario, con el fin primordial de mejorar su autonomía y competencia personal y social y de posibilitar y avanzar en su integración social normalizada, ofreciéndole el apoyo necesario para optimizar su nivel de funcionamiento y desempeño psicosocial y su mantenimiento en la comunidad.

La intervención se realizará tanto de un modo individual como en grupos teniendo en cuenta lo establecido en el plan individualizado de rehabilitación de cada usuario.

Asimismo y en la medida de lo posible se llevará a cabo en los diferentes contextos reales de la vida cotidiana y comunitaria del usuario o, si ello no fuera factible, se programará la generalización a las situaciones reales en las que el usuario presenta problemas o dificultades, de los aprendizajes o resultados de las intervenciones realizadas. Asimismo y en la medida de lo posible se llevará optimizando el uso y la integración de los usuarios en recursos sociocomunitarios normalizados.





Comunidad de Madrid

3.2.- Áreas de Intervención y actividades:

3.2.1.- Rehabilitación Psicosocial y Apoyo a la Integración Social.

Esta será un área esencial y característica de la atención e intervención a desarrollar desde el CRPS. El proceso de rehabilitación psicosocial y apoyo a la integración social tiene como principal objetivo facilitar que los usuarios mejoren su nivel de funcionamiento psicosocial a través de la recuperación del conjunto de capacidades y habilidades que les permiten desenvolverse en la comunidad con el mayor grado posible de autonomía personal y social, asimismo se pretende apoyar su integración en su entorno social del modo más normalizado posible.

La intervención en esta área, por tanto, deberá cubrir todos los aspectos del funcionamiento psicosocial. En este sentido desde el centro se trabajarán al menos las siguientes áreas, adaptándose específicamente a las necesidades de cada usuario y a los objetivos establecidos:

- **Prerrequisitos y Rehabilitación cognitiva:** Su objetivo es desarrollar repertorios conductuales básicos (capacidad de atención, comprensión, imitación, seguimiento de instrucciones, lecto-escritura, etc.) necesarios para poder adquirir nuevos comportamientos más complejos; así como trabajar para mejorar los déficit cognitivos (atención, memoria, discriminación, orientación, etc.) que los usuarios puedan presentar.
- **Ejercicios Motóricos y Psicomotricidad:** Se busca favorecer la movilidad, coordinación psicomotriz, desinhibición motora, expresión corporal, etc, a través del entrenamiento y la práctica de los ejercicios adecuados.
- **Autocuidado y Actividades de la Vida Diaria:** Se trata dotar de conocimientos y habilidades que les permitan mejorar y manejar de un modo autónomo e independiente aspectos como: vestido, higiene personal, manejo de tareas domésticas, manejo de dinero, realización de compras, gestiones y trámites, uso de transportes; así como desarrollar hábitos saludables (nutrición, sueño, ejercicio físico, detección y prevención de enfermedades, etc.).
- **Psicoeducación, Automedicación y Prevención de Recaídas:** Se trata de ofrecer información clara y asequible sobre su problemática psiquiátrica crónica y su condición de vulnerabilidad, a enseñarles a conocer factores de riesgo que inciden en la probabilidad de aparición de recaídas así como a informales sobre la medicación neuroléptica como factor protector, educándoles en su seguimiento y toma regular, así como en la detección y manejo de sus efectos secundarios.
- **Manejo y Enfrentamiento a la Ansiedad y el Estrés:** Se pretende favorecer la adquisición de habilidades y estrategias que les permitan controlar y manejar las respuestas de ansiedad y las situaciones vitales estresantes que pueden influir en la aparición de crisis y recaídas.
- **Relaciones Sociales/Habilidades Sociales:** Se busca entrenar y/o promover aquellas habilidades de conversación, comunicación, asertividad, expresión de emociones, etc, que favorezcan el desenvolvimiento adecuado de los usuarios en situaciones de interacción social.





Comunidad de Madrid

- **Integración Comunitaria:** Tratando de favorecer una mayor autonomía en su comportamiento social, fomentando su participación social, así como el uso de recursos sociales normalizados.
- **Ocio y Tiempo libre:** Buscará ayudar a cada usuario a organizar y ocupar su ocio de un modo significativo y relevante, fomentando y apoyando su participación en actividades de ocio normalizadas que favorezcan su socialización y su integración.
- **Orientación e Inserción Laboral:** Se tratará de promover la inserción laboral a través de la orientación vocacional, el entrenamiento en habilidades de ajuste laboral y búsqueda de empleo, el apoyo a la formación profesional y el apoyo a la integración laboral, especialmente con aquellos usuarios que no requieran un proceso de rehabilitación laboral específico, intensivo y estructurado como el que se ofrece desde los Centros de Rehabilitación Laboral, con los que, en su caso, se trabajará en coordinación.

Para cada una de estas áreas cada Centro contara con una guía que estructure globalmente el proceso de intervención que incluirá como mínimo por cada área una definición de objetivos, metodología, contenidos básicos, actividades a realizar y procedimiento de evaluación. Estas guías del proceso de intervención así como la guía del proceso de evaluación, serán presentadas, en un plazo máximo de 3 meses desde el inicio del contrato derivado, a los responsables técnicos de la Consejería para su conocimiento y valoración.

El anterior listado no debe entenderse como una relación de programas específicos estructurados por los que tengan que pasar necesariamente todos los usuarios sino como un conjunto de áreas relevantes en el ámbito del funcionamiento psicosocial que se deberán desarrollar o no de acuerdo a la problemática y necesidades específicas de cada usuario y a lo establecido en su plan individualizado.

Asimismo las actividades de entrenamiento y recuperación de habilidades psicosociales en éstas áreas deberán siempre tener presentes los criterios generales que antes indicábamos de globalidad, relevancia y orientación comunitaria. Lo que implica que la atención no solo se centra en la enseñanza o entrenamiento de habilidades sino que se facilita y promueve el desempeño de las mismas en su entorno de un modo relevante y útil a las necesidades del usuario y adecuado a su contexto a fin de mejorar su funcionamiento psicosocial, su calidad de vida y su integración social.

La **intervención en el medio comunitario** será otro eje esencial del trabajo del CRPS, complementando y dando sentido a la intervención psicosocial que se desarrolla con el usuario y con su familia, a fin de asegurar la efectiva integración social del usuario. Así se trabajará para facilitar la colaboración e implicación del conjunto de recursos sociales y comunitarios que puedan facilitar el proceso de rehabilitación e integración social de los usuarios, para ello se realizarán las actividades de contacto, coordinación y apoyo con dichos recursos que sean necesarias, así como, se apoyará y si es necesario se acompañará a los usuarios para promover su incorporación en el conjunto de recursos comunitarios (sociales, culturales, educativos, etc) que sean útiles para impulsar su normalización y su rehabilitación e integración comunitaria. Del mismo modo, se fomentará el desarrollo de las redes sociales de los usuarios. De igual modo, se promoverá la organización y se apoyará el desarrollo de grupos de autoayuda entre los usuarios.





Comunidad de Madrid

Asimismo cada centro se implicará y colaborará en las actividades que desde la Consejería se promuevan para la divulgación de la problemática de esta población y la mayor sensibilización social de cara a la aceptación y apoyo a la integración social de este colectivo, a tal efecto se organizarán desde cada Centro en su zona de referencia **actividades de sensibilización y lucha contra el estigma** en todos los ámbitos que sean pertinentes (Institutos de Secundaria y Bachillerato y Formación profesional, facultades universitarias, asociaciones de vecinos y sociocomunitarias, policía, ámbito judicial, servicios sociales, centros de salud, centros sociales y culturales, etc.) organizando y promoviendo para ello distintas actividades y acciones (charlas de sensibilización en institutos y con otros agentes sociales, elaboración de murales y grafitis, realización de audiovisuales, páginas web, elaboración de comics, jornadas de puertas abiertas, programas de radio protagonizados y liderados por usuarios, exposiciones de fotografía y pintura, acciones solidarias, jornadas de dedicadas a la promoción de la lucha contra el estigma y la discriminación, coordinación con centros culturales y comunitarios para la organización de actividades de sensibilización, etc., etc.) y fomentando además, en el desarrollo de las mismas, la activa participación y protagonismo de los usuarios; y también buscando la cooperación y el trabajo en red con otros centros, entidades y agentes sociales para fomentar acciones inclusivas en la sensibilización social u la lucha contra el estigma y la discriminación de las personas con enfermedad mental. **Como mínimo se organizarán en cada centro al menos 2 actividades anuales de sensibilización y lucha contra el estigma.**

3.2.2.-- Apoyo a las Familias.

La **intervención con las familias** que conviven con los usuarios será un eje importante del trabajo del Centro de Rehabilitación Psicosocial. En este ámbito se combinará la información, asesoramiento y apoyo individualizado con cada familia de cada usuario, con el trabajo con grupos de familias a través de un programa de Psicoeducación o Escuela de Familias:

- **Programa de Escuela de Familias:** destinado a los familiares y/o personas responsables de los usuarios del centro. Su objetivo será informar y educar sobre la problemática psiquiátrica crónica (etiología, evolución, tratamiento, condición de vulnerabilidad, factores de protección, factores de riesgo, etc.) así como entrenar y enseñar estrategias que mejoren la capacidad de comunicación y el clima emocional familiar y que les doten de recursos para el manejo y solución de problemas, y para apoyar el proceso de rehabilitación e integración social de su familiar con problemas psiquiátricos crónicos. Asimismo este programa servirá como marco de apoyo para las familias y fomentará la creación y desarrollo de grupos de autoayuda y asociaciones entre los familiares.

4.- SEGUIMIENTO Y SOPORTE COMUNITARIO:

Es evidente que para asegurar el adecuado mantenimiento e integración en la comunidad de gran parte de los enfermos mentales crónicos es necesario articular un sistema de apoyo social y seguimiento, flexible y continuado, ajustado a sus necesidades. Una vez finalizada la intervención o alcanzados los principales objetivos del plan individualizado, el CRPS deberá organizar, en colaboración y coordinación con los Servicios de Salud Mental, Servicios Sociales Generales y cuantos otros recursos sean necesarios, el adecuado **seguimiento y apoyo comunitario** encaminado a asegurar el mantenimiento de los objetivos conseguidos y a apoyar el nivel de funcionamiento psicosocial e integración comunitaria logrado por el usuario y su mantenimiento en su entorno en las mejores condiciones posible de autonomía y calidad de vida.





Comunidad de Madrid

Este proceso de seguimiento y apoyo comunitario será un elemento importante del trabajo del CRPS, ofreciendo el nivel de apoyo y supervisión que cada usuario requiera para mantener y mejorar su autonomía, independencia y calidad de vida, a la vez, que permitirá detectar e intervenir precozmente ante las dificultades que se presenten en la vida del usuario y puedan suponer un riesgo de recaída o deterioro. Para ello se desarrollarán cuantas actividades permitan ofrecer y realizar el seguimiento y apoyo comunitario que cada usuario requiera, entre estas actividades se incluirán: contactos telefónicos, visitas domiciliarias, reuniones de seguimiento en el propio centro, actividades de apoyo social con el usuario y su familia, etc. La periodicidad de estas actividades se ajustará a las necesidades de cada usuario y en todo caso, al menos cada 3 meses. La duración de este seguimiento será flexible y se realizará durante todo el tiempo que sea necesario en relación con la situación, evolución y necesidades de cada caso. El Centro deberá organizar este seguimiento trabajando en estrecha coordinación y colaboración, especialmente, con los programas de rehabilitación y seguimiento de los Servicios de Salud Mental, así como con Servicios Sociales Generales y cuantos otros recursos sean necesarios. Aunque el CRPS asuma un papel preponderante en los primeros momentos de este proceso, el seguimiento y soporte comunitario a largo plazo de los usuarios no puede ni debe descansar exclusivamente sobre el CRPS, sino que se deben implicar muy especialmente los Servicios de Salud Mental de referencia de cada uno, a través de sus programas de rehabilitación y continuidad de cuidados, con los que el CRPS se coordinará estrechamente. Asimismo se debe trabajar para que en el seguimiento y soporte continuado se impliquen las redes sociales relacionadas con el usuario en su propio entorno

SEXTA: COORDINACIÓN Y APOYO A OTROS RECURSOS COMUNITARIOS

La entidad adjudicataria deberá asegurar que desde el Centro se participe y promueva la coordinación con todos aquellos servicios o recursos (Servicios de Salud Mental, Servicios Sociales Generales, Recursos sociocomunitarios) que puedan estar implicados en la atención de los usuarios y resulten necesarios o relevantes para promover su rehabilitación e integración a fin de favorecer la adecuada continuidad de cuidados y un proceso integral de atención, rehabilitación apoyo social e integración comunitaria. Para ello se seguirán en todo momento las directrices que se establezcan desde la Consejería a través de los responsables técnicos de la *Red de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera*.

Por un lado, se deberá participar activamente, tanto el director como, si es necesario, otros profesionales del Centro como el psicólogo, trabajador social, terapeuta ocupacional u otros, y en las reuniones de coordinación que se establezcan a nivel de área o de distrito, con los Servicios de Salud Mental de referencia como responsables de la atención y seguimiento psiquiátrico y de la derivación de los usuarios al Centro, a fin de asegurar la adecuada complementariedad y coordinación de actuaciones. Asimismo esta labor de coordinación se desarrollara con los servicios sociales generales para favorecer el proceso de atención psicosocial y la integración social normalizada de los usuarios, participando en las reuniones de las comisiones de coordinación establecidas o que se puedan establecer.

Por otro lado, se deberá contactar y establecer coordinaciones, así como, asesorar y apoyar a aquellos recursos sociales comunitarios (Centros sociales, Escuelas de Adultos, Centros de F.P., Servicios Públicos de Empleo o formativos, Asociaciones culturales, Polideportivos, etc.), en los que se puedan integrar los usuarios de cara a favorecer su rehabilitación e inserción social. Asimismo y a instancia de los responsables técnicos de la Consejería, y en atención a su relevancia, participará en las labores de formación que sobre problemática psicosocial del enfermo mental crónico y sobre el proceso de rehabilitación psicosocial e integración comunitaria puedan impartirse para asociaciones existentes en la comunidad,





Comunidad de Madrid

profesionales de los servicios sociales generales, líderes y agentes comunitarios, etc. De otra parte, también desde el Centro de Rehabilitación Psicosocial, se deberá apoyar y en su caso colaborar con los otros recursos sociales específicos de la Consejería (a través de la Red pública de Atención Social a Personas con enfermedad mental grave y duradera) como: Residencias, Pisos supervisados, Pensiones supervisadas, Centro de Día de soporte social, Centro de Rehabilitación Laboral, etc., que existan o se creen en la zona de referencia del Centro de Rehabilitación Psicosocial.

SÉPTIMA: EXPEDIENTE INDIVIDUAL

Cada usuario que sea atendido tanto en el Centro de Rehabilitación Psicosocial, deberá contar con un expediente individual que recoja, organice y archive toda la información y documentación correspondiente a su proceso de atención y rehabilitación. La empresa adjudicataria quedará obligada a preparar y organizar adecuadamente estos expedientes que estarán guardados en lugar seguro, respetándose en todo momento la confidencialidad de la información en ellos recogida.

OCTAVA: EVALUACIÓN

La entidad adjudicataria deberá llevar a cabo la evaluación de todas las actividades desarrolladas en el Centro de Rehabilitación Psicosocial, tanto respecto a la eficiencia y competencia del personal, como respecto a la adecuación y efectividad de las intervenciones y actividades que se realicen. Estas tareas de evaluación y valoración del funcionamiento de estos recursos serán planificadas conjuntamente con los responsables técnicos de la Consejería.

NOVENA: MEMORIAS

La empresa adjudicataria deberá presentar en el primer trimestre de cada año una memoria sobre el funcionamiento del Centro de Rehabilitación Psicosocial durante el año anterior, población atendida y características de la misma, actividades desarrolladas, resultados obtenidos, etc. En la elaboración de estas memorias anuales deberá seguir las directrices que se establezcan desde la Consejería de Políticas Sociales y Familia en cuanto a su estructura y al conjunto mínimo de datos que deberá incluir.

Asimismo, la empresa adjudicataria estará obligada a cumplimentar y remitir mensualmente las hojas y estadillos sobre el movimiento asistencial y otras actividades realizadas en el Centro de Rehabilitación Psicosocial, que la Consejería tiene establecidas. En cualquier momento y a requerimiento de los responsables técnicos de la Consejería de Políticas Sociales y Familia, la entidad adjudicataria estará obligada a presentar cuantos datos, estadísticos o sobre el proceso de rehabilitación psicosocial de los usuarios, se le soliciten.

DÉCIMA: COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid, a través de la Subdirección General responsable de la Atención a la Discapacidad y Enfermedad Mental, como responsables técnicos de la *Red pública de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera*, ejercerá la supervisión y control necesarios para asegurar la adecuada prestación del servicio y su adecuado funcionamiento. En esta línea, la empresa adjudicataria habrá de mantener de forma periódica reuniones con los responsables técnicos de la Consejería, para informar de la gestión llevada a cabo y, en consecuencia, habrá de sujetarse siempre a las directrices y órdenes que, por conveniencia del servicio y para su adecuada optimización y funcionamiento, se establezcan desde la Consejería.

A tal efecto se establece lo siguiente:





Comunidad de Madrid

1. El adjudicatario designará un Responsable del Servicio a su cargo, quien coordinará y supervisará su prestación. Dicho responsable recibirá y llevará a cabo las indicaciones que la Consejería de Políticas Sociales y Familia estime oportuno impartir en relación con la prestación del Servicio y deberá tener atribuciones suficientes para adoptar, en su caso y al momento, las decisiones necesarias para asegurar el buen funcionamiento del mismo.
2. El adjudicatario viene obligado a informar a la Consejería de Políticas Sociales y Familia, a través del Responsable citado en el punto anterior, en el mismo día en que se produzca, sobre 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. Con el objeto de supervisar la correcta ejecución de las actuaciones objeto de este contrato, se desarrollarán desde los responsables técnico de la Consejería, con la participación en su caso del responsable de la entidad adjudicatarias, todas las acciones y gestiones que sean necesarias para:
 - La supervisión de la correcta ejecución del contrato y la propuesta, en su caso, de las modificaciones que convenga introducir.
 - El control sobre el cumplimiento de los compromisos establecidos en el contrato.
 - El análisis y resolución de las posibles incidencias que se produzcan a lo largo del contrato.
 - La propuesta de medidas dirigidas a la mejora de la calidad de la prestación.

DECIMOPRIMERA: PROPIEDAD DE LOS MATERIALES TÉCNICOS

Las guías de evaluación y de los programas de intervención psicosocial, los videos que se realicen sobre los diferentes aspectos del proceso de atención psicosocial y soportes de los usuarios y demás fichas, materiales o documentos producidos en el Centro de Rehabilitación Psicosocial objeto del presente Concurso serán propiedad de la Consejería de Políticas Sociales y Familia, y deberán estar a disposición de la misma.

DECIMOSEGUNDA: CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PRESCRIPCIONES RELATIVAS A LA PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL DE LOS USUARIOS DEL CENTRO.

La Empresa adjudicataria y el personal encargado de realizar las tareas guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del presente contrato, y específicamente no podrá dar información sobre los usuarios atendidos ni sobre las actividades realizadas a ninguna persona o entidad sin el permiso explícito de los responsables técnicos de la Consejería de Políticas Sociales y Familia.

El adjudicatario y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación de servicios a los usuarios del Centro previsto 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 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





Comunidad de Madrid

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 su Reglamento de desarrollo aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, y a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen. Igualmente se compromete a la aplicación de las normas de desarrollo de la legislación antedicha en vigor en el momento de adjudicación de este contrato o las que se dicten durante su ejecución.

La puesta en marcha de estas medidas de protección de datos no afectarán en ningún caso a la necesidad de que toda la información estadística manejada de personas usuarias implicadas esté desagregada por sexo.

El adjudicatario creará un fichero informático en el que se registre la información necesaria para la correcta prestación de la atención en el Centro objeto del presente Contrato, que tendrá el máximo nivel de protección. El adjudicatario se responsabilizará de la custodia y administración de este fichero de acuerdo con lo previsto al respecto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en su Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre de desarrollo. Asimismo, el adjudicatario deberá comunicar a la Administración tras el inicio de la ejecución del contrato, la persona que será responsable del fichero, una memoria sobre las medidas de seguridad adoptadas en el manejo del mismo, una copia del "Documento de Seguridad" preceptivo y la persona o personas que serán directamente responsables de la puesta en práctica y de la inspección de dichas medidas de seguridad, adjuntando su perfil profesional.

La documentación que la Consejería de Políticas Sociales y Familia entregue al adjudicatario para la ejecución de este contrato, se destinará al exclusivo fin de la realización de las tareas y prestación de atención de las áreas objeto del mismo, quedando prohibido, para el adjudicatario y para el personal encargado de su realización, su reproducción por cualquier medio y la cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica. Lo anterior se extiende asimismo al producto de dichas tareas.

Todos los datos e información manejados por el adjudicatario a causa del desarrollo de su actividad, incluyendo los soportes utilizados, ya sea en papel, fichas, o magnéticos u ópticos, serán propiedad de la Consejería de Políticas Sociales y Familia, sin que el adjudicatario pueda conservar copia o utilizarlos con fin distinto al que figura en el presente contrato, estando obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

A la finalización de la ejecución del contrato dicha información permanecerá y quedará a disposición de la Consejería de Políticas Sociales y Familia. El adjudicatario se obliga a comunicar e informar a la Consejería de Políticas Sociales y Familia dónde se encuentran los soportes físicos o lógicos en lo que está depositada la información relacionada con la atención a los usuarios del centro objeto del presente Contrato. Si el adjudicatario usase algún equipo informático de su propiedad para almacenar dicha información, una vez finalizada la ejecución del contrato deberá facilitar copia de la misma a la Consejería en el soporte que le indique, procediéndose seguidamente al borrado de dicha información del equipo que la contiene, mediante el formateo del disco duro y destruyéndose en el caso de existir copia en soporte de papel.





Comunidad de Madrid

DECIMOTERCERA: INDICACIÓN DE LA TITULARIDAD DE LA DOCUMENTACIÓN. INDICACIÓN DE LA VINCULACIÓN.

La entidad adjudicataria deberá indicar en lugar visible, mediante la señalización oportuna que habrá de seguir las directrices que se establezcan desde la Consejería, la vinculación del *Centro de Rehabilitación Psicosocial* con la Dirección General de Atención a personas con Discapacidad de la Consejería de Políticas Sociales y Familia a través del Concierto derivado del presente Acuerdo Marco.

Asimismo todos los informes, memorias, documentos de trabajo que se produzcan en la atención y funcionamiento del centro deberán editarse en el papel que la Consejería establezca en el que se indicará la contratación mediante concierto de dicho centro por parte de la Dirección General de Atención a personas con Discapacidad de la Consejería de Políticas Sociales y Familia.

De otra parte, cuando el equipo técnico de la empresa adjudicataria encargado de la atención en el centro, elaboren alguna publicación como artículos en revistas científicas, o participen con ponencias o comunicaciones en Seminarios, Congresos o Jornadas, en los que se traten temas relacionados con la atención prestada o con las actividades desarrolladas en el mismo en el marco del presente concierto, habrá de solicitarse la oportuna autorización a la Consejería así como reseñar de un modo claro, visible y específico la vinculación del centro y de su equipo con la Consejería de Políticas Sociales y Familia mediante el presente concierto y que dicho centro concertado forma parte y se integra dentro de la *Red pública de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera* dependiente de la Consejería de Políticas Sociales y Familia.

Asimismo en todo caso y a estos efectos de señalización e indicación de la vinculación, la entidad adjudicataria del presente concierto deberá seguir las instrucciones e indicaciones que se establezcan desde la Consejería de Políticas Sociales y Familia.

DECIMOCUARTA: MEDIOS PERSONALES

Las entidades que resulten adjudicatarios de plazas de Centro de Rehabilitación Psicosocial, deberán contar para la ejecución del contrato, con el personal técnico y de atención directa suficiente para la prestación del servicio, según el número de plazas contratadas y de acuerdo a las ratios y proporciones que más adelante se señalan y que se han establecido sobre la base de un módulo de capacidad de atención de los Centros de Rehabilitación Psicosocial de en torno a un mínimo de 35 y un máximo de 90 plazas

En cada centro de rehabilitación psicosocial donde se adjudiquen plazas, los profesionales de cada categoría profesional deberán desarrollar su trabajo de acuerdo a lo establecido en el presente pliego y a las actividades necesarias para la adecuada atención psicosocial de los usuarios y teniendo en cuenta como referencia las funciones que se reseñan más adelante.

Por tanto los medios personales del equipo técnico que deberán aportar las entidades adjudicatarias para la adecuada prestación de los servicios y actividades a realizar en las plazas adjudicadas de Centro de Rehabilitación Psicosocial, será como mínimo el siguiente:





Comunidad de Madrid

- *Director del Centro de Rehabilitación Psicosocial*

El Director será titulado universitario (preferentemente psicólogo o en su caso trabajador social o terapeuta ocupacional) y contara con la acreditación y formación adecuada para el ejercicio de la funciones de Director y habrá de estar inscrito en el Registro de Directores de Centros de Servicios Sociales existente en la Secretaría General Técnica de la Consejería de Políticas Sociales y Familia. Este director podrá en su caso compatibilizar la dirección de dos centros de atención diurna si ambos centros están en un mismo complejo o comparten espacios e instalaciones.

- *Psicólogo:*

Se asegurará la presencia de lunes a viernes de al menos un profesional con la titulación de **psicólogo a jornada completa por cada 35 plazas adjudicadas de Centro de Rehabilitación Psicosocial**; si se adjudican en un centro por encima de 35 plazas se contara con uno o más psicólogos adicionales en la parte proporcional de jornada o a jornada completa en función del número total de plazas adjudicadas.

- *Terapeuta Ocupacional:*

Se asegurará la actividad y presencia de al menos un profesional con la titulación de Terapeuta Ocupacional, de modo que cada centro contara con un Terapeuta Ocupacional a jornada completa con presencia de lunes a viernes.

- *Trabajador Social:*

Se asegurará la actividad de al menos un profesional con la titulación de Trabajador Social, de modo que cada centro contara con un Trabajador Social a jornada completa con presencia de lunes a viernes.

- *Monitores/Educadores:*

Se asegurará la actividad y presencia de monitores o educadores con la titulación mínima de Formación Profesional de Grado superior como Técnico en Integración Social o similar; o en su caso con titulación universitaria de diplomatura o grado en Educación Social. **Se contara como mínimo con un monitor/educador por cada 25 plazas adjudicadas de Centro de Rehabilitación Psicosocial.** En función del número total de plazas adjudicadas y teniendo en cuenta esta ratio mínima de 1/25 se deberá contar el número necesario de monitores/educadores a jornada completa o en la parte proporcional de jornada que en cada centro sea preciso.

Asimismo para el buen funcionamiento del centro la entidad adjudicataria contara con al menos una figura de auxiliar administrativo para el desarrollo de las tareas administrativas, de recepción, atención telefónica y otras tareas necesarias para el buen funcionamiento del centro. Por otro lado para la realización de la labores de limpieza del centro la entidad podrá contar con una figura de auxiliar de limpieza durante las horas necesarias o podrá en su caso subcontratar con una empresa el servicio de limpieza del centro.

Se promoverá en la medida de lo posible que en la plantillas de los centros o en las empresas que en su caso se subcontraten puedan incorporarse personas con discapacidad por trastorno mental para facilitar sus procesos de inserción socio-laboral.

Las **funciones principales** de cada figura del personal técnico arriba indicado se señalan a continuación:





Comunidad de Madrid

→ FUNCIONES DEL EQUIPO DEL CENTRO DE REHABILITACIÓN PSICOSOCIAL:

- Director/a de CRPS

El Director contará con la acreditación y formación adecuada para el ejercicio de las funciones de director y estar inscrito en el Registro de Directores de Centros de Servicios Sociales existente en la Secretaría General Técnica de la Consejería de Políticas Sociales y Familia.

Coordinación Técnica del CRPS:

- Dirección y coordinación del personal
- Coordinación de los programas y actividades del Centro
- Planificación y ajuste de horarios
- Supervisión, evaluación y valoración de los programas y demás actividades del Centro de rehabilitación Psicosocial.
- Gestión de los aspectos administrativos y económicos.
- Facilitar y promover la formación continuada del personal así como el desarrollo de investigaciones relacionadas con temas de rehabilitación.

Coordinación externa del CRPS:

- Organizar y mantener la colaboración y coordinación con los servicios de salud mental de referencia.
- Organizar y mantener la coordinación con los servicios sociales generales de la zona.
- Coordinación con los responsables técnicos de la Consejería a través de la Red de Atención Social a Personas con Enfermedad Mental Grave y Duradera.
- Coordinar la supervisión y apoyo a otros recursos destinados a personas con enfermedad mental grave y duradera crónica dependientes de la Consejería (a través de la Red citada que le correspondan al Centro de Rehabilitación Psicosocial según su sectorización.)
- Promover y organizar la formación, colaboración y apoyo a recursos comunitarios de la zona, útiles para favorecer la integración social de los usuarios atendidos.

- Psicólogo(a):

- Recepción de usuarios y preevaluación en colaboración con el/la Trabajador/a Social.
- Evaluación funcional de los usuarios y coordinación con el/la Trabajador/a Social en la evaluación de los aspectos sociales.
- Diseño de los planes individualizados de rehabilitación.
- Tutorización de usuarios.
- Diseño, programación e implementación de las diferentes actividades de rehabilitación y apoyo comunitario (programas de entrenamiento de habilidades, programa de escuela de Familias, actividades de apoyo social y comunitario, etc).
- Colaboración en la evaluación global del Centro y de la eficacia y relevancia de sus distintas actividades.
- Evaluación de cada usuario en las diferentes actividades y estrategias que conforman su proceso de rehabilitación y apoyo comunitario.
- Organización, coordinación y desarrollo del seguimiento y apoyo comunitario de los usuarios.
- Formación y supervisión de los otros profesionales del centro, así como de los recursos, profesionales y líderes comunitarios.





Comunidad de Madrid

- Terapeuta Ocupacional:

- Colaboración en la evaluación y programación de las áreas de autocuidado, actividades de la vida diaria, ejercicios motóricos y psicomotricidad, ocio y tiempo libre e integración comunitaria.
- Organización de la intervención en dichas áreas y en las actividades de apoyo.
- Apoyo a las labores de tutoría y a las actividades de utilización e integración en recursos comunitarios.
- Colaboración en las tareas de formación y sensibilización en la comunidad.
- Apoyo en el seguimiento y apoyo comunitario de los usuarios.

- Trabajador Social:

- Evaluación, en coordinación con el psicólogo y en su caso con los servicios sociales generales de la zona, de los aspectos sociales, familiares y económicos de los usuarios.
- Coordinación con los servicios sociales generales de la zona.
- Apoyo y colaboración en las tareas de autorización de los usuarios
- Colaboración y apoyo en el desarrollo del proceso de rehabilitación e integración social, y en las actividades de apoyo y soporte social. Así como en las tareas de información, psicoeducación y apoyo a las familias.
- Asesoramiento a usuarios y familiares sobre recursos y prestaciones sociales, en colaboración con los servicios sociales generales de la zona.
- Colaboración en el contacto, formación y utilización de otros recursos comunitarios.
- Colaboración, coordinación y apoyo en los procesos de seguimiento y apoyo comunitario

- Monitores/Educadores

- Colaboración en las tareas de evaluación y programación, en las distintas áreas de intervención: auto-cuidado, actividades de la vida diaria, psicomotricidad, ocio y tiempo libre, integración comunitaria, etc.
- Colaboración en el desarrollo de los programas de entrenamiento e intervención a realizar con los usuarios y en el conjunto de actividades de apoyo social comunitario.
- Apoyo y colaboración en las tareas de tutorías.
- Apoyo y supervisión de los usuarios en los entrenamientos y actividades en la "calle" y en la utilización de recursos socio comunitarios.
- Colaboración en las tareas de formación y sensibilización en la comunidad.
- Colaboración y apoyo en el seguimiento y apoyo comunitario de los usuarios

Las funciones de cada profesional del Centro de Rehabilitación Psicosocial deben entenderse de una forma flexible y dinámica desde una lógica de trabajo interdisciplinar que optimice las posibilidades del equipo y asegure un proceso global y eficiente de atención psicosocial, soporte social y apoyo comunitario con cada usuario..

La totalidad de la plantilla de personal dependerá laboralmente de la entidad adjudicataria del Concierto derivado del presente Acuerdo Marco, no existiendo ningún tipo de vínculo, en este aspecto, con la Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid que será totalmente ajena a dichas relaciones laborales.





Comunidad de Madrid

Serán de cuenta del adjudicatario las obligaciones que la legislación y convenio colectivo aplicable establezcan en cuanto al personal que viniera prestando el servicio.

Las Empresa o Entidad adjudicataria enviará a la Consejería de Políticas Sociales y Familia, a la Subdirección responsable de la *Red de Atención Social a personas con enfermedad mental grave y duradera*, la relación completa del personal destinado al funcionamiento y atención a prestar en los Centros de Rehabilitación Psicosocial que hayan resultado adjudicatarios de plazas, con indicación de la jornada laboral, cualificación y funciones y dará a conocer, con antelación, a la Consejería las sustituciones, suplencias, bajas o nuevas contrataciones de personal que se produzcan.

Asimismo las Empresas o entidades adjudicataria estará obligada a organizar y desarrollar un programa de formación inicial con una duración mínima de 20 horas, que se realizara al inicio de la ejecución de los nuevos conciertos derivados el presente Acuerdo Marco y en la que participaran todos los profesionales de los centros que hayan resultado adjudicatarios de plazas, en el que se ofrecerá formación básica sobre la organización, funcionamiento, metodología de intervención y coordinación con otros recursos. De igual modo, deberán organizar un programa anual de formación continuada con una duración mínima de 20 horas cada año dirigido a todo el personal de atención del centro objeto del concierto cuyos contenidos estén relacionados con la atención psicosocial y el apoyo comunitario a prestar en el mismo o con avances técnicos y metodológicos de interés. La organización y contenidos de estas acciones de formación del personal tanto inicial como continuada deberán ser presentadas a la Consejería de Políticas Sociales y Familia, para su conocimiento y en su caso oportuna aprobación debiendo a tal fin la entidad adjudicataria acatar las directrices e instrucciones que desde la Consejería se establezcan.

Desde la Consejería de Políticas Sociales y Familia se podrán asignar voluntarios sociales para desarrollar tareas de acompañamiento, apoyo social y dinamización de actividades de ocio y tiempo libre; de igual modo desde la propia entidad se promoverá la incorporación de voluntarios con el conocimiento y aprobación desde la Consejería. Asimismo la entidad adjudicataria, previo conocimiento y aprobación desde la Consejería, podrá organizar, en el marco de los oportunos acuerdos con la Universidad (Facultad de Psicología, Escuelas de Trabajo Social, etc) periodos de prácticas en el Centro de estudiantes o graduados o licenciados; así como de acuerdo con el correspondiente Área de Salud Mental se podrán organizar en el centro períodos de rotación de M.I.R. de psiquiatría y P.I.R de psicología. Debiendo la entidad adjudicataria acatar las directrices e instrucciones que desde la Consejería se establezcan.

DECIMOQUINTA: MEDIOS MATERIALES Y MANTENIMIENTO DEL CENTRO

La entidad o empresa adjudicataria del presente concierto deberá aportar los medios materiales necesarios para asegurar la adecuada prestación del servicio. Como mínimo deberán aportar o disponer de los siguientes:

MEDIOS MATERIALES:

Para un módulo de Centro de Centro de Rehabilitación Psicosocial de entre 35 y 90 plazas tendrá una superficie mínima de en torno a 200/250 m² y contará con al menos 2 salas para actividades grupales y al menos 3 despachos para los profesionales del equipo técnico y donde se pueda ofrece atención individualizada, además de baño y aseos para uso de los usuarios y profesionales. De todos modos se señala que lo anterior es una mera referencia indicativa por cuanto todos los centros deberán cumplir con los requisitos materiales y funcionales preceptivos para la necesaria autorización administrativa del centro tal como se





Comunidad de Madrid

exige en la cláusula de Habilitación en el Pliego de Cláusulas Administrativo particulares del presente Acuerdo Marco de Centros de Rehabilitación Psicosocial.

El local contará con las instalaciones, mobiliario y equipamiento adecuados para el funcionamiento de estos centros. Así como equipos informáticos con un mínimo de 6 ordenadores con impresoras para uso del personal del centro y de 4 ordenadores con impresora para utilización por parte de los usuarios.

En el supuesto de que, por razones justificadas planteadas por el adjudicatario, no sea posible continuar prestando la atención en el centro ofertado, el órgano de contratación podrá autorizar a lo largo del periodo del Acuerdo Marco la reubicación de la actividad en otro centro cuyo titular sea la entidad adjudicataria. El nuevo centro, deberá tener características equivalentes al sustituido, así como contar con la autorización administrativa necesaria para la misma tipología y, en su caso, subtipo de recurso, así como en el mismo sector de atención.

DECIMOSEXTA: HORARIO

El funcionamiento de los Centros de Rehabilitación Psicosocial, incluidos en el presente Acuerdo Marco, será de lunes a viernes, excepto festivos, en jornada partida, con, como mínimo, un horario de atención de 9 a 18, salvo los viernes que el horario podrá ser de 9 a 15 h.

El horario del personal garantizará el funcionamiento efectivo del centro durante todo su horario (salvo lógicamente el tiempo para la comida), por tanto el centro deberá desarrollar sus actividades de entrenamiento de habilidades y mejora del funcionamiento psicosocial, integración social y apoyo comunitario no solo por las mañanas sino también por las tardes que constituyen un momento esencial para el trabajo de psicoeducación y apoyo a las familias, así como para el desarrollo de actividades, tanto dentro como fuera del centro, con usuarios como, entre otras, las de apoyo al ocio, integración en recursos socio-comunitarios, potenciación de las redes sociales, o cualesquiera otras que resulten relevantes al proceso de autonomía e integración social de los usuarios. Los usuarios asistirán al Centro de Rehabilitación Psicosocial el tiempo necesario (toda la mañana o todo el día) en función de sus objetivos y necesidades de soporte de acuerdo a su plan individualizado. Asimismo la duración de la estancia será estable y en todo caso la que sea precisa en relación con las necesidades de apoyo social e integración comunitaria de cada caso.

El Centro de Rehabilitación Psicosocial funcionará durante todo el año. Durante las vacaciones de verano (que se organizaran preferentemente entre 1 de julio al 31 de agosto) y previa consulta y aprobación de los responsables técnicos de la Consejería, la empresa podrá organizar las vacaciones del personal de tal manera que se cubra el servicio y se asegure el mantenimiento del funcionamiento de este Centro sin que sea necesario contratar suplencias. Durante los meses de julio y agosto, el centro podrá funcionar con un horario de jornada intensiva de mañana (de 8 a 15,30 horas).

Madrid, a fecha de firma

EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Fdo.: Jorge Jiménez de Cisneros Bailly-Bailliere

