

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL Y DE CENTRO DE DÍA A PERSONAS ADULTAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL GRAVEMENTE AFECTADAS, EN EL CENTRO COMPLEJO HOSPITALARIO SAN LUIS (PALENCIA)**

**ÍNDICE**

- I. INTRODUCCIÓN**
- II. OBJETO**
- III. DEFINICIÓN DEL SERVICIO**
- IV. SERVICIOS A PRESTAR**
  - 1.- Alojamiento, manutención y servicios complementarios
  - 2.- Asistencia en las actividades de la vida diaria, control y protección
  - 3.- Servicios terapéuticos
  - 4.- Otros servicios adicionales
- V. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**
- VI. FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO**
- VII. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN DE LAS PLAZAS**
  - 1.- Usuarios
  - 2.- Incidencias
  - 3.- Ocupación de plazas
    - 3.1 Plaza ocupada
    - 3.2 Plaza en ausencia
  - 4.- Régimen económico
- VIII. MEDIOS QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**
- IX. COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN RESIDENCIAL Y DE CENTRO DE DÍA A PERSONAS ADULTAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL GRAVEMENTE AFECTADAS, EN EL CENTRO COMPLEJO HOSPITALARIO SAN LUIS (PALENCIA)**

### **I. INTRODUCCIÓN**

La Ley 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid inicia su articulado disponiendo que los servicios sociales de la Comunidad de Madrid deben promover y garantizar el ejercicio de los derechos subjetivos en esta materia. Para ello, dispone que se ha de regular el marco en el que estos derechos subjetivos se hacen efectivos en condiciones de igualdad y conformar la actuación de un sistema público de carácter universal, orientado a la promoción de la autonomía personal, la convivencia familiar, la inclusión social, el desarrollo comunitario y la calidad de vida de las personas en todas sus etapas. En su artículo 18 desarrolla y define la atención social especializada como el ámbito de actividad que, atendiendo a necesidades singulares de personas o grupos, realiza la programación, implantación y desarrollo de acciones que requieren la dotación y participación de recursos materiales, técnicos y profesionales, capaces de ofrecer apoyo y soluciones adaptadas al perfil especial de dichas necesidades. Este conjunto de prestaciones, servicios y equipamientos constituye una Red Especializada de Servicios Sociales destinada a diferentes colectivos con necesidades singulares, uno de esos colectivos son las personas con discapacidad y, por tanto, es esta disposición la que fundamenta la existencia de la Red de Atención a Personas con Discapacidad.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, regula las condiciones básicas de promoción de la autonomía personal y de atención a las personas en situación de dependencia mediante la creación de un Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, con la colaboración y participación de todas las Administraciones Públicas, con el fin de garantizar las condiciones básicas y la previsión de los niveles de protección contemplados en la propia Ley.

Dentro de la Red de Atención a Personas con Discapacidad, los centros residenciales constituyen un equipamiento social especializado considerado fundamental para la atención de aquellas personas que, por circunstancias personales o familiares, no pueden permanecer, temporal o indefinidamente, en su domicilio. El Decreto 271/2000, de 21 de diciembre, por el que se regula el régimen jurídico básico del servicio público de atención a personas con discapacidad psíquica, afectadas de retraso mental, define los principios organizativos y el funcionamiento de esta clase de centros así como los criterios de acceso y prestaciones que incluyen. La citada normativa señala además que, en función del grado de discapacidad de los usuarios, podrán llevar incorporado un centro de día o un centro ocupacional debiendo en ese caso incluir las prestaciones básicas de estos equipamientos sociales descritas en esta misma norma. Procede en este contrato incorporar al servicio de atención residencial las prestaciones básicas de centro de día tal y como se regula en el citado Decreto.

El modelo de apoyos es considerado una herramienta eficaz para articular la participación de las personas con discapacidad intelectual en su entorno social. Se considera, además, que tiene impacto en la calidad de vida de las personas participantes y también en los niveles de satisfacción de personas con discapacidad, en personas allegadas y en profesionales. En línea con esto, se propone que el funcionamiento de las organizaciones que gestionan las residencias con centro de día y el modelo de intervención desde el que se diseñan y ofertan sus servicios considere de manera central la consecución de experiencias de participación que incidan en la calidad de vida.

Estos argumentos acreditan la necesidad de proceder a la elaboración del presente Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación del servicio de atención residencial con centro de día para 3 personas adultas con discapacidad intelectual gravemente afectadas, en el centro Complejo Hospitalario San Luis (Palencia). De conformidad con lo establecido en el artículo 167 f) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, el procedimiento será el de licitación con negociación.

## II. OBJETO

El objeto del contrato consiste en garantizar la continuidad asistencial de personas con discapacidad intelectual gravemente afectadas, mediante la concertación de 3 plazas de residencia con centro de día en el centro Complejo Hospitalario San Luis (Palencia), que se pondrán a disposición de la Administración, el día **1 de enero de 2025**. Si se produjese la baja de algún usuario en la plaza que ocupa esta se amortizará automáticamente, reduciéndose el número de plazas contratadas a medida que se vayan produciendo las bajas.

## III. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

A efectos de este pliego se entiende por servicio de atención residencial con centro de día para personas adultas con discapacidad intelectual gravemente afectadas el dirigido a proporcionales alojamiento, manutención, habilitación, cuidado y apoyo personal y social en el grado que sea necesario para el desarrollo de las actividades de la vida diaria, actividades de fomento del ocio y la normal convivencia y atención rehabilitadora especializada, a fin de evitar la progresión de situaciones de deterioro y promover el mantenimiento y desarrollo de sus capacidades y posibilidades de integración social.

El servicio se prestará en el centro Complejo Hospitalario San Luis (Palencia), sito en la Carretera de Burgos s/n, 34004 - Palencia, y se concretará en la puesta a disposición de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales (en adelante, la Consejería) de **3 plazas**, a partir del día **1 de enero del año 2025**, para los usuarios que se relacionarán en un anexo adjunto al documento de formalización del contrato.

El centro deberá estar adaptado funcionalmente para dar respuesta a las necesidades de las personas usuarias, así como a las condiciones de los programas y prestaciones que se desarrollen. Asimismo, deberá contar con las preceptivas autorizaciones e inscripciones administrativas establecidas en la normativa de la Comunidad Autónoma en la que se encuentra y las plazas ofertadas deberán estar autorizadas para la atención de personas con discapacidad intelectual.

Se establece como modelo básico de intervención del centro la atención individual e integral centrada en la persona y en su unidad de convivencia, entorno grupal y comunitario, con una metodología participativa que favorezca su desarrollo positivo y su efectiva participación, su calidad de vida y su bienestar.

## IV. SERVICIOS A PRESTAR

La entidad adjudicataria deberá proporcionar los servicios que se relacionan a continuación, adecuándolos a las necesidades de las personas atendidas y su evolución, de acuerdo con lo establecido en su Programa de Atención Personal.

El centro prestará los siguientes servicios:

- Alojamiento, manutención y servicios complementarios: comprenderá el uso de habitación y zonas de convivencia; la manutención; el lavado, repasado y planchado de la ropa personal; la ropa de cama, mesa y aseo; limpieza y mantenimiento del centro.
- Asistencia en las actividades de la vida diaria, control y protección: comprenderá la prestación de la asistencia necesaria para la realización de las actividades elementales de la vida diaria (aseo, higiene personal, vestido, alimentación) así como aquellas actividades encaminadas a la protección y salvaguarda de su integridad personal.
- Servicios terapéuticos: se prestará a los usuarios las atenciones y tratamientos especializados en las áreas de cuidados de la salud, atención psicológica y social.

Cuidados de la salud: comprenderá las actuaciones propias de la medicina preventiva y asistencial, sin perjuicio de la utilización, en su caso, de los servicios sanitarios a que pueda estar acogido el usuario, el desarrollo de programas de rehabilitación (fisioterapia y otros), habilitación personal y social (autonomía personal y funcionamiento independiente).

Atención psicológica: comprenderá la evaluación de los usuarios, así como los tratamientos psicológicos y la elaboración de programas de atención individual.

Atención social: comprenderá entre sus actividades la valoración de las circunstancias sociales de los usuarios, la promoción de su integración y participación en la vida del centro y en el medio en que este se ubica y las relaciones con las familias.

- Otros servicios adicionales: ofrecerá servicios como podología, peluquería y otros análogos.

## **V. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

### **1. Alojamiento, manutención y servicios complementarios**

#### **1.1. Alojamiento**

Ocupación por el usuario de una habitación con capacidad para un máximo de dos usuarios. En caso de que las habitaciones no sean individuales se garantizará la intimidad de los usuarios mediante la utilización de elementos o mobiliario adecuado.

Se permitirá al residente tener en su habitación motivos de decoración y utensilios propios, siempre que no sean inadecuados, peligrosos o molestos para los ocupantes de la misma y no dificulten su limpieza.

Las habitaciones deberán estar organizadas de manera que permitan su perfecta identificación por los residentes y el personal del centro, se limpiarán diariamente y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.

Las camas se harán diariamente, en horario matutino, y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.

Utilización de comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes.



## 1.2. Manutención

Se servirán cuatro comidas (desayuno, comida, merienda y cena), sin perjuicio de que, en aquellos casos en que así se requiera por el régimen alimenticio prescrito, deba aumentarse el número de ingestas o modificarse su frecuencia.

El diseño de los menús se ajustará a criterios dietéticos atendiendo las necesidades en cuanto a cantidad, calidad y variedad, contemplando la elaboración de dietas especializadas para aquellas patologías que así lo requieran y hubieran sido prescritas por un facultativo. Con carácter general la carta de menús se ajustará a los siguientes criterios:

- ser variada, completa y equilibrada.
- adaptarse a las necesidades nutricionales de los usuarios.
- estar adaptada a la gastronomía local y a la época del año.
- fomentar el consumo de productos frescos y de frutas, verduras y hortalizas.
- garantizar la seguridad y salud de los usuarios frente a riesgos derivados del consumo de determinados alimentos.

Los menús deberán ser supervisados por personal cualificado para ello (médico o diplomado en nutrición o dietética), debiendo garantizar el aporte calórico y dietético adecuado. Se atenderá a que los menús sean variados cuidando su presentación para que sean atractivos y apetitosos.

Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros de régimen para los usuarios que lo precisen, que serán supervisados o suscritos por personal cualificado para ello (médico o diplomado en nutrición o dietética).

Las comidas y platos cocinados llegarán a temperatura adecuada a sus destinatarios.

Los menús serán de conocimiento público de los usuarios con una antelación mínima de 24 horas, para lo cual deberán exponerse en un lugar apropiado de manera que puedan ser visibles fácilmente para los usuarios y familiares.

Las comidas se servirán en el comedor salvo que por causa de enfermedad de los usuarios, a criterio del facultativo correspondiente, hayan de suministrarse en la habitación o en la zona de cuidados especiales.

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

## 1.3. Vestuario de uso personal

El centro entregará a la familia o representante legal un documento de inventario de la ropa, así como de los demás enseres personales que sean aportados por él, debiendo mantenerse actualizado 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, correspondiendo al adjudicatario reponer a su cargo cualquier prenda extraviada que figure de alta en el inventario cuando tal extravío se haya producido por causas ajenas al residente. En dicho documento constará también el compromiso de asumir el usuario o sus familiares la reposición de cualquiera de los elementos inventariados, cuando le sea requerido por el centro.

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

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.

El lavado, planchado y repasado de la ropa deberá efectuarlo el centro.

Los procedimientos de lavado deberán ajustarse a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y conservación en buen estado.

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

#### 1.4. Ropa de cama, mesa y aseo

El servicio incluye la utilización de la ropa de cama, mesa y aseo que deberá ser aportada por el centro y renovada con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas.

El lavado, planchado y repasado de esta ropa deberá efectuarlo el centro.

El cambio de ropa de cama se efectuará siempre que lo requieran las circunstancias de higiene y, en todo caso, semanalmente así como cada vez que se produzca un nuevo ingreso. Se cambiarán con la misma periodicidad las toallas, servilletas, manteles y demás lencería.

#### 1.5. Limpieza del edificio y de las instalaciones

Las funciones de limpieza incluirán la totalidad del edificio e instalaciones. El horario será compatible y adaptado a los programas y necesidades de atención a los usuarios.

#### 1.6. Mantenimiento del centro

El adjudicatario garantizará las perfectas condiciones de uso del edificio, sus instalaciones y equipamientos mediante el adecuado mantenimiento de los mismos.

Se establecerá un sistema que garantice, con medios propios o externos, el mantenimiento del edificio, instalaciones y equipamientos en condiciones adecuadas así como la reparación o sustitución de aquellos elementos del inmueble y del mobiliario o equipos que se encuentren deteriorados.

### 2. Asistencia en las actividades de la vida diaria, control y protección:

#### 2.1. Asistencia en las actividades de la vida diaria

El centro deberá proporcionar los cuidados y apoyos necesarios para garantizar a la persona una atención adecuada en términos de calidad de vida según lo previsto en su Programa de Atención Personal, incluyendo:

- Los apoyos precisos, en el grado necesario, para la realización de las actividades básicas de la vida diaria como vestirse, acostarse, comer, higiene personal y similar, incluyendo, según proceda, el entrenamiento en las habilidades necesarias para conseguir la máxima autonomía en su realización.
- 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 ser diaria, salvo que por criterio facultativo se determine otra frecuencia. El aseo personal de los usuarios incluye la

limpieza corporal completa, el cuidado dermatológico de la piel, higiene bucodental y el peinado. El personal utilizará guantes desechables de un solo uso para realizar/apoyar el aseo personal de los usuarios que lo precisen.

Los productos y útiles de aseo de uso personal y su reposición serán a cargo del usuario, familia o representante legal; en el caso de que estos no los proporcionen, el centro podrá facturar el importe a cargo de los mismos. Las esponjas, que serán de un solo uso y desechables, correrán a cargo del adjudicatario del contrato.

- El apoyo al vestirse. Los usuarios vestirán habitualmente ropa de calle adaptada a las condiciones de la estación en que se use. 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. El adjudicatario cuidará de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.
- El apoyo necesario para la movilización de los usuarios a fin de mantener en su entorno de convivencia, grupal y comunitario el nivel de funcionalidad y de interacción social adecuado. Igualmente, siempre que las condiciones meteorológicas lo permitan, deberá facilitar que los usuarios disfruten del aire libre en las zonas de expansión (jardines, terrazas, patios), prestando para ello el apoyo y supervisión necesarios.

En la prestación de estos cuidados y apoyos se facilitará que las personas tengan control sobre sus asuntos cotidianos, dando oportunidades de elegir mientras se prestan, y se fomentará el desarrollo de sus capacidades y habilidades personales para su desenvolvimiento en los distintos contextos de participación, potenciando la autonomía e independencia personal.

## 2.2. Control y protección

Se facilitará a los usuarios la máxima libertad de movimientos posible en función de su Programa de Atención Personal en las áreas de uso común del centro en condiciones que promuevan su autonomía con seguridad, prestándoles el apoyo y supervisión que, en su caso, pudieran requerir.

En aquellos casos que, por condicionamiento de índole física, psíquica o sensorial, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios, se establecerán las medidas de supervisión, protección, control y cuidados necesarias.

Se fomentará la eliminación de sujeciones siempre que sea posible o, en su defecto, su sustitución por medidas alternativas a fin de reducir su utilización al mínimo imprescindible y por el tiempo estrictamente necesario.

El adjudicatario deberá adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de los usuarios del centro, evitando que puedan abandonarlo inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo sin el debido acompañamiento.

Las entradas y salidas de los usuarios del centro se anotarán en el registro correspondiente.

## 3. Servicios terapéuticos

Se prestarán atenciones y tratamientos especializados de las áreas de: cuidados de la salud, psicológica y social, tanto mediante la atención individual como a través de los programas de intervención especializada que desarrolle el centro en el marco de su programación.

En el marco de dicha programación se garantizará a los usuarios, de acuerdo con lo establecido en su Programa de Atención Personal, la prestación de los siguientes servicios adecuándolos a sus necesidades y evolución:

### 3.1. Atención a la salud

Comprende los cuidados de la salud incluyendo las actuaciones propias de la medicina preventiva y asistencial necesarias u otros, sin perjuicio de la utilización, en su caso, de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario.

De forma transversal y específica, cuando así se estime, se llevarán a cabo actuaciones de educación para la salud dirigidas a adquirir, mantener y mejorar hábitos de vida saludables.

El material de incontinencia, sanitario y medicación para los residentes será cubierto con cargo al Sistema de Salud al que estén acogidos los usuarios. Para ello, deberán proporcionar la tarjeta sanitaria al centro o bien responsabilizarse la familia o el representante legal de su facilitación de modo regular. En caso contrario, el centro le facturará su importe. Igualmente, correrán a cargo de los usuarios los medicamentos no financiados por el Sistema de Salud, así como la aportación que corresponda en cada caso.

Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal serán a cargo de los usuarios, sin perjuicio de la cobertura que el Sistema de Salud correspondiente prevea en cada caso. El centro cuidará de que estos elementos se mantengan en condiciones de limpieza, higiene y normal funcionamiento, siendo a cargo del usuario las reparaciones o repuestos de los mismos.

Otros conceptos no contemplados en el pliego y no cubiertos por el Sistema de Salud, así como los de parafarmacia, correrán a cargo del interesado, familia o representante legal.

Se prestarán a los usuarios que lo precisen los tratamientos de fisioterapia y todos aquellos dirigidos a promover su autonomía personal y funcionamiento independiente. Incluye el desarrollo de programas de intervención especializada tendentes a su mantenimiento funcional y habilitación personal y social a fin de evitar la progresión de situaciones de dependencia, mantener y desarrollar, en el grado que sea posible, las capacidades y habilidades conservadas y promover su autonomía y desarrollo personal (fisioterapia u otros).

Se facilitará asesoramiento en productos de apoyo o ayudas técnicas, a fin de que la persona usuaria o sus familiares puedan conocer los medios técnicos existentes para prevenir o compensar total o parcialmente las dificultades en su desenvolvimiento personal tanto en el ámbito doméstico como en el social. Además, se contemplará el entrenamiento de uso en los contextos oportunos.

Se fomentará el uso y aplicación de las nuevas tecnologías en las actividades de atención rehabilitadora.

### 3.2. Atención psicológica

Comprenderá la evaluación de las personas usuarias, la planificación de las atenciones y tratamientos individuales o grupales que precisen y su desarrollo, según resulte necesario, prestando especial atención a la adaptación de la persona usuaria al centro, su ajuste psico-social, el abordaje de las conductas disruptivas y la orientación familiar.

### 3.3. Atención social

Incluirá entre sus actividades la valoración de las circunstancias sociales de los usuarios, la promoción de su integración y participación en la vida del centro y en el medio en que este se ubica, la animación sociocultural y las relaciones con las familias de los usuarios.

Los gastos derivados de la realización de actividades de ocio, deporte y tiempo libre correrán a cargo de los usuarios, familias o representantes legales, siempre y cuando no se trate de actividades que corresponda abonar al adjudicatario conforme a lo establecido en los criterios de adjudicación.

### 4. Otros servicios adicionales

La entidad adjudicataria podrá ofrecer servicios y atenciones especializadas y complementarias como podología, peluquería y otras análogas. Dichos servicios adicionales no serán objeto de financiación por la Administración, serán opcionales para los usuarios y la retribución de su coste podrá ser requerida por el centro a las personas usuarias que disfruten de ellos.

Los conceptos y costes de estos servicios deben estar expuestos en sitio visible a la entrada y dentro del local en el que se presta el servicio. No se podrá facturar cantidad alguna por servicios adicionales que no hayan sido material y efectivamente prestados a la persona usuaria previa aceptación expresa de la persona usuaria y/o de su representante legal.

En los casos en que sea necesario o de urgencia, el centro efectuará el traslado y acompañamiento de los residentes a centros sanitarios, utilizando los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda y recabando la colaboración de los familiares o responsables en su caso. El traslado y acompañamiento en los casos de visitas médicas programadas corresponde a los familiares o responsables, y solo de manera subsidiaria al centro, en los casos de inexistencia de familia o imposibilidad de esta por motivos ineludibles y acreditados; en ambos casos, así como en el de ingreso hospitalario, los gastos de acompañamiento correrán a cargo del interesado, familia o representante legal.

En caso de fallecimiento de residentes con familiares correrá a cargo de los mismos los trámites y gastos de traslado y enterramiento. En los casos de residentes sin familia o abandonados de hecho por la misma, y sin recursos propios para sufragar los gastos de enterramiento o, en su caso, de incineración, el centro realizará los trámites correspondientes y asumirá los gastos originados.

## VI. **FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO**

### 1. Horario y calendario

Se garantizará la atención residencial de forma ininterrumpida durante las 24 horas del día, todos los días del año y la atención en centro de día de lunes a viernes, excepto festivos, un máximo de 247 días al año, en horario de referencia comprendido entre las 8:30 y las 18:30 horas, garantizándose en cualquier caso una prestación diaria mínima del servicio de siete horas. Este horario podrá adaptarse en función de las características y necesidades de los usuarios y de los centros en que sean atendidos, previa autorización de la Consejería.

### 2. Programación

La prestación de los servicios contemplados en este pliego se realizará de acuerdo con una programación previamente establecida desde una perspectiva multidisciplinar, debiendo

revisarse con la periodicidad conveniente. Esta programación contará con la correspondiente asignación de recursos humanos y materiales.

La programación contemplará los siguientes niveles:

- **Programa de Atención Personal.** Comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener su salud, prevenir el deterioro y conseguir autonomía personal e integración social en el mayor grado posible, con sus sistemas de evaluación correspondientes.
- **Programa por áreas o servicios.** Una vez definidas las necesidades, expectativas e intereses de las personas usuarias en sus programas de atención personales, el centro deberá organizar las actividades por áreas para responder a su cumplimiento. Cada área debe contar con una programación específica donde se recojan los objetivos, actividades, técnicas y seguimiento de los usuarios.
- **Programa general del centro.** Hará referencia, entre otros aspectos, a los objetivos generales que han de conseguirse en el mismo, programación de actividades de carácter colectivo, coordinación de las distintas áreas de funcionamiento, optimización de los recursos humanos y materiales, horario de funcionamiento, sistemas de evaluación de los programas, etc.

Estas programaciones serán objeto de seguimiento por el servicio correspondiente de la Consejería, debiendo el adjudicatario remitir a esta cuantos datos o informes, en su caso, le sean requeridos al respecto, ajustándose en su contenido, estructura y soporte a las instrucciones del requerimiento.

### 3. Régimen interior

El centro contará con un Reglamento de Régimen Interior que es el documento en el que se fijen las características del servicio, las normas de convivencia y los horarios a que deberán ajustarse las personas usuarias del centro y sus familiares.

Los usuarios de las plazas concertadas vienen obligados a cumplir las normas de régimen interior establecidas para ello.

El adjudicatario presentará, dentro de los tres meses siguientes a la adjudicación del contrato, el reglamento de régimen interior del centro, salvo que este haya sido presentado anteriormente y no haya experimentado variación.

El adjudicatario deberá cumplir con la normativa de la Comunidad Autónoma en la que se encuentre el centro en todo lo relativo a la ordenación de la actividad de servicios sociales, así como en todo lo relativo a derechos y deberes de los usuarios y régimen disciplinario.

### 4. Información personal y protección de datos

De cada usuario deberá existir un expediente personal en el que constará la información social, médica y psicológica, 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. Estos expedientes, cuyo contenido tendrá carácter confidencial, estarán a disposición de la Consejería, a fin de comprobar la atención prestada a los usuarios.



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 público o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.

El adjudicatario se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales, así como en la normativa complementaria, y a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen.

#### 5. Relación con los familiares

El centro propiciará la relación entre los residentes y sus familiares o allegados, facilitando las visitas de estos, las estancias vacacionales del usuario con sus familiares y organizando actos y encuentros colectivos entre ambos. En todos los casos el centro establecerá relaciones y contactos periódicos con sus familiares o allegados y comunicará, en su caso, las incidencias de interés producidas.

El horario ordinario de visitas de los familiares deberá estar expuesto al público. Sin embargo, el centro contemplará, fuera de estos horarios, visitas excepcionales previamente programadas y comunicadas por los familiares cuando las circunstancias lo requieran.

Cuando se produzca una incidencia significativa en la situación de los usuarios, el adjudicatario comunicará los hechos de forma inmediata a los familiares o representante de estos.

La responsabilidad de transmitir información relevante a los familiares o representante de los usuarios deberá estar claramente asignada en la descripción de las funciones de los puestos de trabajo y siempre deberá corresponder a un puesto con suficiente nivel orgánico en la estructura de gestión del centro.

Además del sistema de atención de quejas y reclamaciones al que obliga la normativa vigente en esta materia, el adjudicatario implantará un sistema de evaluación, o un procedimiento, de estudio y promoción de la satisfacción de los usuarios y responsables de estos. Al menos una vez al año los resultados deberán ser comunicados a la Consejería.

#### 6. Protocolo y registros

El adjudicatario del contrato deberá utilizar protocolos y registros normalizados en la realización de las actividades y prestación de los servicios contemplados en el apartado IV de este pliego.

El centro deberá disponer de un protocolo de prevención, detección y atención a situaciones de abuso o maltrato así como de su registro asociado.

La Consejería podrá exigir en cualquier momento la implantación de protocolos o registros que considere necesarios para garantizar la calidad de la atención.

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, cumpliendo siempre los requisitos



establecidos en la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

#### 7. Formación del personal

El centro elaborará un plan de formación del personal en materias relacionadas con el sector de atención al que se refiere este pliego, que abarcará el período de duración del contrato.

En caso de que se acuerde la prórroga del contrato, el adjudicatario procederá a actualizar el plan de formación con nuevos objetivos, alcance y horizonte, para el periodo establecido en la misma. En este plan se incluirán específicamente actividades formativas para todos los profesionales del centro en relación con las herramientas y metodologías del modelo de intervención que se propone, incluyendo la intervención centrada en la persona y calidad de vida, el abordaje terapéutico de las conductas disruptivas y la eliminación de sujeciones.

El adjudicatario, a petición de la Consejería, deberá aportar información donde pueda comprobarse que el plan está elaborado, está siendo ejecutado y se ha alcanzado la formación estipulada.

### VII. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN DE LAS PLAZAS

#### 1. Usuarios

Son usuarios de las plazas concertadas aquellas personas que se relacionarán 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.

La pérdida de la condición de usuario se efectuará previa resolución del órgano competente de la Consejería.

Además del expediente personal a que se alude en el punto VI, apartado 4 de este pliego, de cada usuario deberá existir un expediente en el que conste toda la información de carácter administrativa relativa al mismo.

#### 2. Incidencias

El centro notificará a la Consejería, en el mismo día en que se produzcan, vía email (subdirección.discapacidad@madrid.org), cualquier incidencia relevante que afecte a la prestación del servicio y a la atención a los usuarios (fugas, incidencias graves derivadas de ingesta de alimentos, incidentes graves de comportamiento que alteren el funcionamiento del centro, etc.) facilitando puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma, así como las bajas de los usuarios relacionados en el anexo adjunto al documento de formalización del contrato.

#### 3. Ocupación de plazas

##### 3.1 Plaza ocupada

Se entiende por plaza ocupada la asignada a un usuario y ocupada por él desde el momento en que se produce el ingreso en el centro hasta su baja en la misma, ambos inclusive.

Así mismo, se computarán como plaza ocupada:

- las ausencias del usuario por consulta médica o enfermedad de duración inferior a seis

días, debidamente justificadas.

- los permisos o vacaciones del usuario por períodos inferiores a cinco días, con un máximo de 15 días al año.
- los permisos excepcionales por causas diversas justificadas, comunicadas y valoradas por la Consejería, por períodos inferiores a cinco días, hasta un máximo de 15 días al año.

### 3.2 Plaza reservada

Se entiende por plaza reservada la plaza en ausencia del usuario en cualquiera de las situaciones recogidas a continuación:

- Hospitalización del usuario o convalecencia en domicilio, prescrita por facultativo, por un periodo de tiempo superior a cinco días. Estos supuestos no estarán sujetos a límite máximo alguno, hasta el alta en la situación.
- Ausencias por permisos o vacaciones del usuario con sus familiares, por períodos mínimos de cinco días. El número máximo de días por usuario, en los casos de permisos o vacaciones, que darán derecho al abono de la plaza en ausencia será de 60 días al año.
- De forma excepcional y debidamente motivada, el centro podrá proponer a la Consejería para su resolución periodos mayores de ausencia, relacionados con el Programa de Atención Personal, o como consecuencia de circunstancias extraordinarias sobrevenidas, así como en los casos de usuarios que dejen de hacer uso del servicio sin previa comunicación o justificación. En estos casos, deberá contarse con la aprobación expresa de la Consejería a la propuesta realizada.
- En los supuestos de aplicación de régimen disciplinario de los que se derive la suspensión de la prestación del servicio, por el tiempo que dure la medida disciplinaria.

El adjudicatario deberá contar con un sistema de registro de ausencias de las personas usuarias, en soporte electrónico, en el que quede reflejado para cada usuario, las fechas de las ausencias y su justificación y el número de días de ausencia con datos acumulados por cada periodo de ausencia y en cómputo anual. Dicho sistema de registro estará a disposición de la Consejería, a fin de poder realizar las comprobaciones necesarias.

En caso de faltas injustificadas reiteradas o de superarse los plazos máximos de ausencia anteriormente descritos, el adjudicatario está obligado a comunicarlo a la Consejería, pudiendo el usuario perder el derecho al mantenimiento de la plaza, previo trámite de audiencia y resolución del órgano competente de la Consejería.

La plaza reservada se abonará por la Consejería al 75% del precio de la plaza ocupada.

## 4. Régimen económico

El adjudicatario no podrá facturar a los usuarios cantidad adicional alguna por la prestación de los servicios básicos que en este pliego se contemplan con cargo al mismo.

Podrá facturar con cargo a los usuarios todos aquellos otros servicios y conceptos que en el presente pliego de prescripciones técnicas se contemplan explícitamente, así como aquellos otros no contemplados que puedan surgir en el plazo de ejecución del contrato y previa conformidad de la familia o representante legal.

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

### A) Medios materiales

El adjudicatario se obliga a poner a disposición de la Consejería, en las fechas consignadas en la adjudicación, el número de plazas previstas, así como todos aquellos espacios, dependencias y

demás medios materiales necesarios para el cumplimiento de los objetivos y servicios que se establecen en este pliego.

## **B) Medios personales**

El centro objeto de este contrato deberá garantizar los servicios, dotándose de los recursos necesarios para la adecuada prestación de los mismos, según el número de plazas ocupadas en el centro, de modo que la plantilla disponible de atención directa debe ser tal que asegure una atención adecuada y suficiente sumando a todos los profesionales.

### **Personal y ratios**

Se deberá contar con la figura de un Director responsable de la organización, funcionamiento y administración del centro.

La plantilla disponible para atender a los usuarios debe ser tal que asegure **la ratio general de 0,70** sumando a todos los profesionales: médico, ATS/DUE, psicólogo, fisioterapeuta, trabajador social, terapeuta ocupacional, logopeda, técnico superior en integración social, educador, o categoría equivalente, cuidadores y/o auxiliares de enfermería, garantizándose el carácter continuo y permanente del servicio de lunes a domingo todos los días del año con las siguientes especificaciones:

- La plantilla de atención directa (técnicos superiores en integración social, educadores o categorías equivalentes, cuidadores y/o auxiliares de enfermería y/o categorías equivalentes) asegurará una **ratio de 0,626** garantizándose el carácter continuo y permanente del servicio de lunes a domingo todos los días del año.

Para el personal cuidador/auxiliar de enfermería se asegurará la presencia física las 24 horas del día todos los días del año en número suficiente para la correcta prestación del servicio.

- La plantilla de atención especializada asegurará una **ratio de 0,059** sumando los siguientes profesionales: psicólogo, trabajador social, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional y logopeda, garantizando la continuidad de la atención especializada de lunes a viernes.
- La plantilla de atención sanitaria (médico y DUE) asegurará una **ratio de 0,015**. La atención médica se deberá garantizar de lunes a viernes con presencia física y los fines de semana localizable asegurando una **subratio de 0,006**. Los cuidados de enfermería contarán con el personal adecuado y suficiente y se prestarán de lunes a domingo con presencia física diaria.

Para la **atención diurna** se garantizará una **ratio de 0,26** sumando todos los profesionales de atención directa y especializada: psicólogo, trabajador social, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional, técnico superior en integración social, educador, o categorías equivalentes, cuidadores y/o auxiliares de enfermería y categorías equivalentes. Para el cálculo de los ratios se tendrá en cuenta el personal que trabaje habitualmente en el centro con independencia de su forma de contratación y 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 el denominador para el cálculo de la ratio se computarán todos los usuarios

atendidos en el centro. 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.

No obstante, de acuerdo con las características y evolución del conjunto de las personas atendidas, el centro podrá solicitar a la Consejería, por medio de informe motivado, la aprobación de un posible ajuste en la dedicación de estas figuras profesionales y su correspondiente compensación.

Se deberá llevar un registro a través de un sistema de control de presencia del personal, que deberá contar con sistema de control de presencia diario, mediante registro escrito o sistema informático, en el que consten los trabajadores, su hora de entrada y salida y firma de cada uno de ellos en el caso de registro escrito.

En cualquier caso, el personal de atención directa, que ha de ser aportado por el centro Complejo Hospitalario San Luis (Palencia), deberá ajustarse, durante el tiempo de vigencia del contrato, a las necesidades específicas de los usuarios.

#### **Características de la plantilla**

El personal contará con la titulación y formación profesional exigida con carácter general por la normativa reguladora de este tipo de centros. Asimismo, el centro viene obligado a:

- Recoger la composición de la plantilla en la Programación del Centro con indicación de las figuras profesionales y dedicación horaria. En el caso de que algún profesional se comparta con varios recursos, la programación indicará el tiempo efectivo asignado en cada uno de ellos.
- Informar a la Consejería de cualquier incidencia significativa que se produzca en la plantilla de personal del centro. La notificación respecto de incidencias de personal que afecten sustancialmente a la prestación del servicio deberá facilitarse anticipadamente en el caso de que pueda preverse y, en el caso de que no hubiera podido realizarse tal previsión, en el plazo más corto posible, que no deberá superar una semana desde que se haya producido.
- Aportar los documentos que le sean requeridos por la Consejería y que justifiquen la existencia del personal contratado. A estos efectos deberán tener siempre disponibles los contratos laborales y los últimos justificantes de pago a la Seguridad Social (TC2).

De acuerdo con las características y evolución del conjunto de las personas atendidas, el centro podrá solicitar a la Consejería, por medio de informe motivado, la aprobación de un posible ajuste en la presencia de figuras profesionales equivalentes y/o en la relación, y su correspondiente compensación entre ratios de personal, siempre que se ajuste a las ratios exigidas. En todo caso, cualquier modificación relacionada con el personal no podrá suponer ningún coste para la Consejería.

Para aquellas condiciones no contempladas en este Pliego de Prescripciones Técnicas, el adjudicatario del contrato viene obligado al cumplimiento de las obligaciones que pudieran venir impuestas en virtud de normativa vigente.

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

El empleador, a los efectos del artículo 1.1 del Estatuto de los Trabajadores, es exclusivamente la entidad adjudicataria del contrato, sin que la Comunidad de Madrid tenga vínculo ni jurídico-laboral ni de cualquier otra naturaleza con los trabajadores de la misma”.

#### **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 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. Ante posibles situaciones de emergencia, el adjudicatario proporcionará a la Dirección General competente en materia de atención a personas con discapacidad los datos del responsable del servicio, así como teléfonos fijos y móviles que permitan su localización.
2. El adjudicatario viene obligado a informar a la Consejería, a través del responsable citado en el punto anterior, sobre cualquier incidencia o modificación significativa que se produzca en el desarrollo y la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma, o relativa a la prestación de los servicios, personal, o de cualquier otro aspecto relacionado con la ejecución del contrato. En todo caso, elaborará una memoria en soporte informático, en el último mes de ejecución del contrato, en la que se refleje cual ha sido su desarrollo.
3. En la organización y funcionamiento del centro deberá preverse la existencia de una figura con atribuciones suficientes para que, en ausencia de la persona que ostente la dirección del mismo, asuma la representación del adjudicatario ante el personal, los usuarios y sus familiares y la Consejería. El nombre de la persona designada para estas funciones deberá estar expuesto en el tablón de anuncios del centro y comunicado a la Consejería.
4. A los efectos de lo establecido en el artículo 62 de la LCSP, la Consejería designará un responsable del contrato al que le corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada.
5. El adjudicatario se obliga a ejecutar las indicaciones de la Consejería en todos los 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 contrato.
6. El adjudicatario deberá remitir a la Consejería, con carácter semestral, un informe en el que se detallen las actividades de ocio y tiempo libre realizadas, tanto dentro como fuera del centro, firmado por el representante legal de la entidad.

Madrid, fecha de la firma

**LA DIRECTORA GENERAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

Firmado digitalmente por: SERRANO FERNÁNDEZ ALEJANDRA  
Fecha: 2024.03.26 13:43

ALEJANDRA SERRANO FERNÁNDEZ