

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES
DE SERVICIO DE ATENCIÓN EN UNIDADES HOSPITALARIAS DE
REHABILITACIÓN Y RETORNO A LA COMUNIDAD PARA ADULTOS CON
TRASTORNO MENTAL GRAVE**

Índice

<u>1. OBJETO</u>	2
<u>2. DEFINICIÓN DEL SERVICIO</u>	2
<u>3. BENEFICIARIOS DEL SERVICIO</u>	3
<u>4. PRESTACIÓN DEL SERVICIO</u>	4
<u>5. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO</u>	5
<u>6. SISTEMA DE ADMISIÓN DE PACIENTES</u>	9
<u>7. COMISIÓN DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO</u>	11
<u>8. RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO</u>	12
<u>9. RECURSOS HUMANOS</u>	13
<u>10. RECURSOS MATERIALES</u>	15
<u>11. PRESTACIÓN FARMACÉUTICA</u>	20
<u>12. INFORMACIÓN SOBRE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO</u>	21
<u>13. DERECHOS DE LOS BENEFICIARIOS</u>	22
<u>14. INFORMES E HISTORIAS CLÍNICAS</u>	22
<u>15. INSPECCIÓN Y CONTROL</u>	23
<u>16. PROYECTO ASISTENCIAL</u>	24
<u>17. SISTEMA DE INFORMACION SANITARIA</u>	25
18. COORDINACIÓN Y COLABORACIÓN	31
19. OTRAS PRESCRIPCIONES	32

1. OBJETO

El presente **Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT)** tiene por objeto definir los conceptos y características del Servicio Público de dos **UNIDADES HOSPITALARIAS DE REHABILITACIÓN Y RETORNO A LA COMUNIDAD de adultos con Trastorno Mental Grave**, en régimen de hospitalización psiquiátrica de media/larga estancia, que se define en el apartado siguiente, así como establecer los requisitos técnicos mínimos, condiciones de ejecución y actividades específicas que deben ser asumidas y desarrolladas por la Entidad adjudicataria del contrato:

- LOTE 1: Una Unidad Hospitalaria de Rehabilitación y Retorno a la Comunidad de 30 camas.
- LOTE 2 Una Unidad Hospitalaria de Rehabilitación y Retorno a la Comunidad de 25 camas.

La/s Entidad/es Adjudicataria/s deberán disponer de las instalaciones adecuadas, así como de los recursos materiales y humanos necesarios para su funcionamiento, de acuerdo con las condiciones que se explicitan en este PPT.

Con fecha de inicio de la ejecución del Servicio, la/s Entidad/es Adjudicataria/s deberán tener operativos todos los recursos establecidos como mínimos en este Pliego y los ofertados como mejora en la licitación, para prestar el servicio a los potenciales beneficiarios.

2. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

El Servicio denominado **ATENCIÓN EN UNIDADES HOSPITALARIAS DE REHABILITACIÓN Y RETORNO A LA COMUNIDAD**, de hospitalización psiquiátrica de media/larga estancia para pacientes adultos de la Comunidad de Madrid, que presenten Trastornos Mentales Graves con edades comprendidas entre 18 y 60 años, se define del siguiente modo:

2.1. Atención Comunitaria en Salud Mental: El servicio se realizará atendiendo al modelo comunitario de atención a la Salud Mental implantado en la Comunidad de Madrid, entre cuyos principios básicos están la atención integral a los pacientes, es decir, atendiendo a sus necesidades de salud mental y salud en general, a su inserción en la comunidad y su atención mediante equipos multidisciplinares.

2.2. Integración Funcional de la Unidad de Salud Mental en la red Asistencial: La Unidad estará integrada funcionalmente con el resto de estructuras asistenciales de atención a la Salud Mental en la forma que determine el Servicio Madrileño de Salud, con la finalidad de garantizar la continuidad de cuidados de los pacientes atendidos en las citadas Unidades.

2.3. Características de la Unidad Hospitalaria de Rehabilitación y Retorno a la Comunidad: A efectos de este PPT se entiende que la **Unidad Hospitalaria de Rehabilitación y Retorno a la Comunidad (en adelante URRC)** es un dispositivo especializado de carácter hospitalario, incluido en la red de servicios comunitarios de atención a la salud mental, que pretende la rehabilitación e integración en la comunidad de los pacientes con Trastornos Mentales Graves, con un tiempo de estancia entre 6 meses y 2 años como máximo, pudiéndose prolongar excepcionalmente por periodos de seis meses, en función de los objetivos terapéuticos y previo informe justificativo del médico psiquiatra responsable del paciente, valorado y autorizado por la Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental y Adicciones de la Dirección General Asistencial, destinadas a la atención de pacientes que precisen de tratamiento psiquiátrico en régimen de hospitalización completa y que necesiten actividades intensivas de rehabilitación psicosocial que permitan su retorno a la comunidad. Este dispositivo va dirigido principalmente a pacientes en Unidades de Cuidados Psiquiátricos Prolongados (UCPP) o con estancias de larga duración en Unidades Hospitalarias de Tratamiento y Rehabilitación (UHTR), y que requieren una rehabilitación más prolongada y/o intensiva para poderse integrar en recursos ambulatorios.

La URRC deberá tener instalaciones independientes, y podrán disponer de los servicios comunes del Centro Hospitalario.

2.4. Servicio Permanente de Psiquiatría: 24 horas 365 días. En todas las Unidades quedará garantizada la prestación del servicio todos los días del año, con carácter permanente e ininterrumpido, durante las 24 horas del día. Estará garantizada la atención continuada de presencia física por un Médico Especialista en Psiquiatría las 24 horas del día todos los días.

2.5. Cumplimiento de Directrices en la Prestación del Servicio: El servicio se prestará con arreglo a las directrices y protocolos asistenciales establecidos en el presente PPT.

3. BENEFICIARIOS DEL SERVICIO

Serán potenciales usuarios de este Servicio:

1) Pacientes mayores de 18 años y menores de 60 años diagnosticados de Trastornos Mentales Graves, con necesidad de un tratamiento psiquiátrico y actividades intensivas de rehabilitación, no siendo posible realizar este tratamiento en régimen ambulatorio. Con carácter excepcional, se podrán admitir ingresos de pacientes mayores de 60 años, valorados como tales casos excepcionales por la Comisión de Evaluación y Seguimiento. Tras esta valoración, la Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental decidirá sobre la pertinencia del ingreso.

2) Pacientes residentes y empadronados en la Comunidad de Madrid y que estén incluidos en el Programa de Continuidad de Cuidados de los Centros y Servicios de Salud Mental del Servicio Madrileño de Salud.

3) Aquellos otros pacientes con enfermedad mental que estime el Servicio Madrileño de Salud que necesiten este tipo de hospitalización.

No podrá ser excluido el ingreso de pacientes que, padeciendo un trastorno mental susceptible de un ingreso en las URRC sean portadores del virus de la inmunodeficiencia adquirida (VIH) o hayan desarrollado la enfermedad, siempre y cuando se encuentre ésta en un estadio que no requiera otro tipo de hospitalización o de cuidados.

Tampoco podrán ser excluidos aquellos pacientes con antecedentes judiciales y para los que las autoridades judiciales decreten su internamiento en un Centro Hospitalario para tratamiento psiquiátrico, según lo establecido por los Códigos Civil y Penal.

La Entidad Adjudicataria se compromete expresamente a aceptar a los asegurados, beneficiarios y personas con derecho a la asistencia que se ajusten a los criterios de inclusión definidos en éste Pliego o que, en último extremo, sean designados como tales por la Comisión de Evaluación de la Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental y Adicciones de la Dirección General Asistencial, o en su caso, la instancia competente en materia de atención hospitalaria, del Servicio Madrileño de Salud.

4. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Entidad Adjudicataria del Servicio deberá atender, con sus recursos humanos, técnicos y materiales a los usuarios señalados en este PPT proporcionando el servicio definido en el apartado 2 del mismo.

La Entidad Adjudicataria está obligada a prestar el servicio, conforme a la normativa vigente, según los términos previstos en este Pliego, sin otras limitaciones que las derivadas de la capacidad y posibilidad asistencial.

El Servicio se prestará en el Centro Hospitalario que, a tal fin, aporte la Entidad que resulte adjudicataria, con las características y condiciones fijadas en este PPT.

Para la mejor prestación del Servicio, la licitación se distribuirá en dos lotes, según lo indicado en el apartado 1 de la Cláusula 1 del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

LOTE 1: Unidad Hospitalaria de Rehabilitación y Retorno a la Comunidad: **30** camas.

LOTE 2: Unidad Hospitalaria de Rehabilitación y Retorno a la Comunidad: **25** camas.

La Entidad Adjudicataria se compromete a la prestación de asistencia y tratamiento integral de los enfermos designados por el Servicio Madrileño de Salud para ingreso en las URRC, teniendo en cuenta las peculiaridades asistenciales que se establecen para la Unidad.

5. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:

En este apartado se concretan las actividades y programas asistenciales que deberán realizarse con carácter básico con los pacientes ingresados en el Centro por cuenta del Servicio Madrileño de Salud.

Todas las actuaciones que se describen a continuación deberán estar organizadas en forma de Programas y Protocolos asistenciales, y en todo momento se cumplirá la legislación que salvaguarde los derechos de los pacientes.

5.1. Funciones básicas de la URRC:

Las funciones básicas de la URRC serán las siguientes:

- **Evaluación, diagnóstico, tratamiento integral y seguimiento** hasta el alta hospitalaria de los pacientes derivados a las URRC. La atención irá dirigida a obtener una mejoría psicopatológica y conductual del paciente, así como modificaciones en su entorno socio-familiar que permitan la continuidad del tratamiento en régimen ambulatorio. Los objetivos del tratamiento son los siguientes:
 - Desaparición o, en su caso, disminución de las alteraciones psicopatológicas y conductuales.
 - Rehabilitación de las discapacidades observadas.
 - Promoción del mayor grado de autonomía de las personas atendidas.
 - Reinserción social.
 - Mejora del soporte familiar y comunitario.
- Las **actividades** que se desarrollarán serán las siguientes:
 - Tratamientos farmacológicos: Se establecerán los Protocolos y/o guías de prescripción adecuados para cada patología.
 - Tratamientos psicoterapéuticos: la existencia de subgrupos de pacientes con necesidades específicas y diversas hace precisa la aplicación de tratamientos psicoterapéuticos adecuados a sus necesidades.
 - Psicoterapia individual y/o grupal.
 - Psicoterapia familiar.
 - Diseño de un **plan individualizado de tratamiento y rehabilitación** para cada paciente según su psicopatología, su funcionalidad y su situación social, teniendo en cuenta la propuesta de objetivos terapéuticos de los Servicios de Salud Mental comunitarios derivantes. Deberá realizarse previamente una evaluación de las dificultades que presente el paciente en las distintas áreas funcionales (autocuidados, familiar, social, laboral, etc.) y una valoración y

propuesta de situaciones potencialmente mejorables. El plan individualizado de tratamiento y rehabilitación deberá constar en su historia clínica y será evaluado con la periodicidad que se establezca por la Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental y Adicciones, y en el momento del alta del paciente. El plan incluirá, al menos, las siguientes actividades:

- Actividades psicoeducativas: conciencia de enfermedad, toma de medicación etc.
 - Actividades relacionadas con los autocuidados: orientadas a mejorar aquellos aspectos del autocuidado en el que el/los pacientes presenten dificultades, tales como el aseo, la alimentación, el vestido, hábitos de higiene y sueño, etc.
 - Actividades relacionadas con la rehabilitación cognitiva: orientadas al mantenimiento y si es posible a la mejora de la memoria, la orientación, la atención, la percepción, la creatividad, etc.
 - Actividades relacionadas con la psicomotricidad.
 - Actividades relacionadas con el entrenamiento en habilidades sociales: orientadas hacia aspectos relacionados con el asertividad, relaciones interpersonales, afrontamiento de situaciones de estrés y manejo de problemas, etc.
 - Actividades relacionadas con el manejo del ocio y tiempo libre: salidas, excursiones, juegos, aficiones, etc.
 - Actividades de reinserción social y familiar orientadas a favorecer y promover el contacto y la relación de los pacientes con sus familias y su entorno social.
 - Gestiones relacionadas con su necesidad de mejora en la protección social (gestión de recursos de sociales).
- **Plan de Trabajo Social:** las actividades en el ámbito del Trabajo Social deberán estar coordinadas con las actuaciones terapéuticas que se realicen en el Centro y por otra parte con los Servicios de Salud Mental comunitarios. Deberá establecerse la coordinación necesaria con la Administración de Justicia, Servicios Sociales Generales y tantas Administraciones o Instituciones como sean pertinentes en cada caso concreto.

Cada paciente ingresado tendrá un Trabajador Social asignado. Este profesional será la referencia en el ámbito del Trabajo Social para los Servicios con el coordinador de caso de los servicios derivantes y se obliga a establecer la coordinación necesaria con los mismos y realizar un seguimiento de las necesidades de los pacientes en esa área. Garantizará que los pacientes ingresados se benefician de las prestaciones sociales a que pudieran tener derecho.

- **Coordinación con los Servicios de Salud Mental:** La Entidad Adjudicataria estará obligada a una coordinación estable con los Servicios de Salud Mental comunitarios derivantes, según las pautas establecidas por el Servicio Madrileño de Salud. Sin perjuicio de que puedan modificarse en el futuro por el Servicio Madrileño de Salud, la coordinación se establece básicamente en los siguientes términos:
 - Remisión a los Servicios de Salud Mental comunitarios derivantes de los siguientes informes como mínimo (sin perjuicio de que se establezca la coordinación con más frecuencia si se estima necesario):
 - Informe de evaluación finalizado el primer mes de ingreso en la Unidad.
 - Informe de evaluación antes de finalizar seis meses de ingreso en la Unidad, en caso de permanecer en ella.
 - Al alta del paciente, se remitirá por vía telemática los correspondientes Informes de Alta (clínico, enfermería y social) al Servicio que lo hubiera derivado, y comunicación de alta o fin de tratamiento a la Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental y Adicciones. Al objeto de garantizar la continuidad asistencial deberá comunicarse el alta al Servicio de Salud Mental de referencia del paciente con 15 días naturales de antelación como mínimo, y se gestionará previamente a ésta una cita con su profesional de referencia.

Asimismo, deberán remitir por vía telemática segura a la Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental y Adicciones del Servicio Madrileño de Salud copia de los informes mencionados, de acuerdo con lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de la Administraciones Públicas y su desarrollo normativo en la Comunidad de Madrid.

5.2 Funciones complementarias:

- Todo paciente ingresado tendrá asignado un Médico Especialista en Psiquiatría responsable de su tratamiento, que será el referente para el Servicio de Salud Mental que ha derivado al paciente, en lo relativo a la asistencia, tratamiento y coordinación con dicho Servicio.
- Cada Unidad dispondrá de un Sistema de Información Sanitaria (S.I.S.) y el equipamiento tecnológico adecuado, con Historia Clínica Electrónica y documentación informatizada que contendrá los datos del proceso clínico del paciente. El S.I.S. incluirá los siguientes documentos:
 - Datos de filiación, administrativos y socio demográficos.
 - Informes de derivación del centro o dispositivo del cual procede.

La Historia Clínica Electrónica incluirá, al menos:

- Anamnesis.
- Diagnóstico.
- Hojas de información sobre normas de funcionamiento.

- Registros de enfermería.
 - Registros de trabajo social.
 - Registros de terapia ocupacional.
 - Hojas de evolución clínica e incidencias.
 - Plan Individualizado de Tratamiento y Rehabilitación.
 - Protocolos específicos.
 - Pruebas complementarias.
 - Hojas de tratamientos farmacológicos.
 - Escalas y/o instrumentos de evaluación del paciente.
 - Informe de alta.
- Durante la hospitalización, el Centro se hará cargo de la asistencia de todas las enfermedades médicas concomitantes que puedan resolverse en el nivel de la Atención Primaria de Salud. Cuando los pacientes ingresados precisen recibir atención médica que no se les pueda facilitar con los medios del Centro adjudicatario, deberán ser trasladados al Centro de Especialidades o al correspondiente Hospital de referencia.
- Asistencia y colaboración con la Administración de Justicia cuando sea requerida, así como en función de las necesidades de los pacientes.
- **Coordinación** con otras Instituciones:
 - Con los Servicios de Salud Mental que hubieran derivado al paciente, así como con los demás Servicios Especializados cuando fuera necesario, todo ello con el fin de garantizar la continuidad asistencial de los pacientes, y en todo caso la coordinación deberá producirse siempre desde el ingreso del paciente y en la semana anterior a su alta.
 - Con la Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental y Adicciones de la Dirección General Asistencial del Servicio Madrileño de Salud participando en las Comisiones de Evaluación y Seguimiento.
 - Con otros dispositivos sanitarios de la Comunidad de Madrid cuando fuera necesario.
 - Con otros Servicios no sanitarios relacionados con la Salud Mental, tales como Servicios Sociales, Generales, Especializados, entidades tutelares; entre otros.
- **Información** a familiares y tutores. El Centro Adjudicatario se compromete a mantener informada a la familia o a su representante legal (curador) en su caso, de la evolución y tratamiento de los pacientes ingresados en las URCC. Asimismo, se compromete a facilitar la visita de las familias a los pacientes y viceversa, con el objetivo de mantener el vínculo entre ellos, lo que facilitará la reintegración de paciente a su entorno familiar y social tras el alta hospitalaria, salvo que no se considere aconsejable en función de los criterios clínicos.
- Participación en las actividades de **formación continuada y docencia**.

- En las actividades promovidas y organizadas por el Servicio Madrileño de Salud en materia de Formación en Salud Mental.
- En la formación de Médicos Internos Residentes de la Especialidad de Psiquiatría, Psicólogos Internos Residentes de la Especialidad de Psicología Clínica y Enfermeras Especialistas de Salud Mental, de acuerdo con la Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental y Adicciones y con las respectivas Unidades de Docencia Posgraduada.

6. SISTEMA DE ADMISIÓN DE PACIENTES

Podrán ser ingresados en la URRC aquellos asegurados, beneficiarios y personas con derecho a la asistencia (o en su defecto a quien se estime oportuno desde la Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental y Adicciones) que se explicitan en el apartado 3 (Beneficiarios del Servicio) del presente PPT.

Por la propia definición de este tipo de unidades, especialmente la tipología del paciente y los objetivos del tratamiento, el ingreso en esta unidad no puede requerir el carácter de emergencia, ni servir como centros para resolver situaciones de problemática social.

A partir de la fecha de entrada en vigor del contrato deberán ser admitidos los pacientes derivados con “Orden de Autorización de Ingreso” emitida por la Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental y Adicciones de la Dirección General Asistencial o centro directivo competente en materia de atención especializada, del Servicio Madrileño de Salud.

El sistema de admisión de pacientes, sin perjuicio de que pudiera modificarse en el futuro por el centro directivo competente del Servicio Madrileño de Salud, con arreglo a las necesidades de la red asistencial y la organización de sus servicios, es el siguiente:

1. El responsable de la asistencia sanitaria del paciente y el coordinador del programa de continuidad de cuidados del respectivo Servicio de Salud Mental comunitario proponen para su valoración por la Comisión Local de Rehabilitación correspondiente el ingreso del paciente en URRC.
2. Esta propuesta de ingreso realizada por la Comisión Local de Rehabilitación será posteriormente valorada por la Comisión de Evaluación y Seguimiento, convocada por la Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental y Adicciones de la Dirección General Asistencial.
3. Si el resultado de la valoración de la propuesta fuera favorable, el Servicio Madrileño de Salud autorizaría el ingreso del paciente en URRC a través de la oportuna Orden de Autorización de Ingreso. Este ingreso se producirá de acuerdo

con la disponibilidad de plazas, priorización clínica del paciente y orden de inscripción en lista de espera, si la hubiere.

Son excepciones a este procedimiento el ingreso de pacientes excarcelados de un Hospital Psiquiátrico Penitenciario y los pacientes sobre los que recae una orden judicial de ingreso, civil o penal, o de cumplimiento de una medida de seguridad de internamiento psiquiátrico los cuales se consideran prioritarios a efectos de su ingreso en URRC de los cuales será informada en la Comisión de Evaluación y Seguimiento.

Asimismo, se consideran excepciones al procedimiento de ingreso antes descrito aquellos casos sin adherencia ni seguimiento en los Servicios de Salud Mental comunitarios que son detectados con motivo de su ingreso en Unidades de Hospitalización Breve y que en virtud de la gestión de riesgos no van a poder ser dados de alta. En estos casos excepcionales, al igual que en casos atendidos por el Equipo de Calle de Salud Mental (ECASAM), se propiciará su vinculación al Programa de Continuidad de Cuidados del Servicio de Salud Mental comunitario correspondiente. En ambos supuestos, la presentación de los casos en la Comisión de Evaluación y Seguimiento sería realizada por el profesional que mejor conociera al paciente.

La Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental y Adicciones comunicará a la Entidad Adjudicataria las posibles modificaciones en el sistema de admisión en caso de ser acordadas.

El ingreso de los pacientes en la URRC, deberá adecuarse en todo momento a la legislación vigente, en especial a lo dispuesto en el Código Civil y en su caso al Código Penal.

Se considera que un paciente ha causado una estancia cuando realice en el Centro al menos una comida principal del día (desayuno, comida o cena) o bien cuando se encuentre en el Centro a la hora censal: 00:00 horas.

La Entidad Adjudicataria se compromete a reingresar a todos los pacientes que por diversas razones hubieran sido trasladados a otros Centros Hospitalarios para recibir tratamiento médico, con independencia del tiempo que hubiera durado dicho tratamiento.

Asimismo, se comprometen a reingresar a los pacientes que se hubieran fugado del Centro, hasta un plazo máximo de tres meses.

7. COMISIÓN DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

- a) La Comisión de Evaluación y Seguimiento UHTR-UCPP-URRC es un órgano colegiado integrado por profesionales de:
- Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental y Adicciones.
 - Comisiones Locales de Rehabilitación.
 - Centros con Unidades UHTR, UCPP y URRRC.

Dicha Comisión será convocada por la Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental y Adicciones con una periodicidad usualmente mensual, aunque se podrá convocar con la periodicidad que requiera la valoración de las solicitudes, pudiendo realizar sus reuniones con los medios telemáticos a su alcance: Teams, ZOOM, videoconferencia, E-room etc., si lo estimara oportuno, de acuerdo con lo establecido con la Ley de Procedimiento Administrativo Común de la Administraciones Públicas y su desarrollo normativo en la Comunidad de Madrid. Se levantará acta de todas sus reuniones.

Las funciones básicas de la Comisión de Evaluación y Seguimiento son las siguientes:

- Valoración de las propuestas de ingreso en URRRC presentadas por los representantes de las Comisiones Locales de Rehabilitación o por los responsables directos del caso (terapeuta o coordinador del programa de continuidad de cuidados) junto con la documentación justificativa de la propuesta (Informe clínico, Informe social y Plan de Continuidad de Cuidados). Solo se aceptarán propuestas realizadas desde las Comisiones Locales de Rehabilitación. No se aceptarán propuestas realizadas a título personal por pacientes o familiares, ni provenientes de tratamientos privados.
- En el caso de que la Comisión de Evaluación y Seguimiento valorara desfavorablemente una propuesta de ingreso de un paciente por no cumplir los criterios de ingreso, se deberá reflejar en el acta correspondiente, de forma argumentada, la falta de indicación del tratamiento propuesto.
- La Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental y Adicciones de la Dirección General Asistencial se reservaría la decisión última sobre la indicación o no del ingreso.
- Determinar el centro hospitalario de ingreso. En principio es dependiente de los recursos de Salud Mental ambulatorios por los que es atendido el paciente, o en su defecto en función del domicilio. No obstante, en situaciones especiales podrá adaptarse a las necesidades clínicas asistenciales que requiera. La Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental y Adicciones de la Dirección General Asistencial se reserva la decisión última sobre el centro de ingreso.

- Seguimiento de los pacientes ingresados, si fuera necesario, para facilitar la coordinación entre Servicios y aclaración de posibles dudas en lo relativo a la evolución, alta o traslado a otras Unidades de los pacientes ingresados.

En caso de que la Entidad Adjudicataria considere que el ingreso autorizado no sea el adecuado para algún paciente, deberán ponerlo en conocimiento de la Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental y Adicciones, mediante informe razonado, para que se valore nuevamente el caso en la Comisión de Evaluación y Seguimiento. Tras esta valoración, la Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental decidirá sobre la continuidad o no del ingreso.

8. RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO

La Entidad Adjudicataria deberá atender, con sus recursos humanos, técnicos y materiales a los usuarios señalados en el apartado 3 de este Pliego de Prescripciones Técnicas proporcionando los servicios citados en el apartado 2, conforme a la normativa vigente, sin otras limitaciones que las derivadas de la capacidad y posibilidad asistencial.

El ingreso y alta de los pacientes deberá adecuarse en todo momento a la legislación vigente en cuanto a remisión de datos y otras obligaciones (CMBD) y, especialmente, deberá tener en cuenta lo estipulado en la Ley de Enjuiciamiento Civil y en su caso en el Código Penal.

8.1 Comunicación de incidencias: Las incidencias que se produzcan en la incorporación de pacientes a las URRC, tras su ingreso deberán ser comunicadas en un plazo máximo de 24 horas por vía telemática, de acuerdo con lo establecido con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de la Administraciones Públicas y su desarrollo normativo en la Comunidad de Madrid, a la Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental y Adicciones de la Dirección General Asistencial. Deberán comunicarse:

- Las altas hospitalarias, fallecimientos, traslados de pacientes ingresados.
- Cualquier incidencia relevante que se produzca en la prestación de los servicios a los usuarios.

8.2 Reingresos: El reingreso de pacientes se efectuará siempre a propuesta de los Servicios de Salud Mental, se presentara en la Comisión Local de Rehabilitación y se valorará en la Comisión de Evaluación y Seguimiento con arreglo a lo establecido en el apartado 6 Sistema de Admisión de Pacientes de este PPT, salvo en casos de traslados (apartado 8.3).

8.3 Traslados: En caso de necesidad de tratamientos quirúrgicos o médicos especializados que no puedan proporcionarse en el Centro concertado, los pacientes ingresados deberán ser trasladados a su Hospital de referencia o a los Servicios Sanitarios especializados correspondientes. En el caso de traslados para consulta programada a su Hospital de referencia o a los Servicios Sanitarios

especializados correspondientes, estos correrán a cargo del transporte sanitario del SUMMA, a excepción de aquellos casos en que los pacientes sean acompañados por sus familiares.

Cuando se realice el traslado de un paciente a otro Centro Hospitalario para recibir un tratamiento médico o quirúrgico que no pueda ser dispensado en el Centro Hospitalario concertado, éste deberá remitir al Servicio Madrileño de Salud la notificación de dicho traslado en un plazo de 24 horas. Asimismo, será necesario remitir al Servicio Madrileño de Salud el informe médico emitido al alta del paciente, siempre por vía telemática, de acuerdo con lo establecido con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de la Administraciones Públicas y su desarrollo normativo en la Comunidad de Madrid. La Entidad Adjudicataria garantizará en todos los casos el reingreso de los pacientes, una vez hayan sido dados de alta, con independencia del tiempo que hayan permanecido en esta situación.

8.4 Permisos terapéuticos: Los pacientes ingresados podrán disfrutar de permisos terapéuticos en la forma que estime oportuna el equipo de la Unidad. Dichos permisos terapéuticos deben tener como objetivo la reinserción del paciente en su medio socio familiar y comunitario. Los permisos de carácter terapéutico quedarán registrados, indicando día y hora de salida, previsión de reingreso, nombre, teléfono y dirección del familiar o cuidador responsable del paciente.

8.5 Fugas: En caso de producirse la fuga de un paciente ingresado, la Entidad Adjudicataria se obliga a comunicar esta incidencia con carácter urgente en un plazo máximo de 24 horas vía por vía telemática, de acuerdo con lo establecido con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de la Administraciones Públicas y su desarrollo normativo en la Comunidad de Madrid, al Servicio de Salud Mental de referencia del paciente y a la Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental y Adicciones de la Dirección General Asistencial, llevando a cabo las actuaciones previstas en el protocolo de fugas.

9. RECURSOS HUMANOS

La Entidad Adjudicataria deberá aportar el personal preciso para atender sus obligaciones. Dicho personal dependerá exclusivamente de la Entidad Adjudicataria, por cuanto ésta tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social, riesgos laborales y seguridad e higiene en el trabajo, referidas al propio personal a su cargo, sin que en ningún caso pueda alegarse derecho alguno por dicho personal en relación con la Administración contratante, ni exigirse a ésta responsabilidades de cualquier clase, como consecuencia de las obligaciones existentes entre la Entidad Adjudicataria y sus empleados, aún en el supuesto de que los despidos o medidas que adopten se basen en el incumplimiento, interpretación o resolución del contrato.

La Entidad Adjudicataria asegurará la prestación del servicio con un equipo de profesionales capacitados para la realización de las funciones encomendadas que estén en posesión de la titulación académica requerida. Los profesionales atenderán exclusivamente durante el horario del servicio sus tareas específicas, no pudiendo compatibilizar ésta dedicación con otra diferente en el mencionado horario.

La Entidad Adjudicataria se obliga a mantener la misma estructura de la plantilla de profesionales que se establece, durante todo el tiempo de vigencia del contrato a fin de garantizar la continuidad de los tratamientos de los usuarios del servicio.

Asimismo, la Entidad Adjudicataria se compromete a comunicar al Servicio Madrileño de Salud la identidad de dichos profesionales y los cambios que se pudieran producir en un plazo menor a 48 horas, manteniendo actualizada en todo momento la relación de personal adscrito a la ejecución del contrato.

La Entidad Adjudicataria de este Servicio Público deberá contar con los Recursos Humanos específicos exigidos para el funcionamiento de cada URRC y los necesarios para el mantenimiento y Servicios del Centro Hospitalario que albergue la Unidad que el licitador oferte, que pueden ser compartidos por varios de estos dispositivos.

a) Recursos humanos específicos necesarios

LOTE 1 Unidad Hospitalaria de Rehabilitación y Retorno a la Comunidad de 30 camas. La exigencia básica de **profesionales** es la siguiente:

- 1 Médico Psiquiatra en jornada laboral con dedicación a tiempo completo.
- 1 Médico Psiquiatra en jornada laboral a tiempo parcial (50 % de la jornada laboral).
- 1 Psicólogo Clínico en jornada laboral con dedicación a tiempo completo.
- 1 Trabajador Social en jornada laboral a tiempo parcial (50 % de la jornada laboral).
- 1 Terapeuta Ocupacional en jornada laboral con dedicación a tiempo completo.
- 6 Enfermeras para atender los turnos de mañana, tarde y noche. Al menos 1 de estas enfermeras deberá estar en posesión de la Especialidad de Enfermería en Salud Mental.
- 9 Auxiliares de Enfermería para atender los turnos de mañana, tarde y noche.

LOTE 2 Unidad Hospitalaria de Rehabilitación y Retorno a la Comunidad de 25 camas. La exigencia básica de **profesionales** es la siguiente:

- 1 Médico Psiquiatra en jornada laboral con dedicación a tiempo completo.
- 1 Médico Psiquiatra en jornada laboral a tiempo parcial (50 % de la jornada laboral).

- 1 Psicólogo Clínico en jornada laboral con dedicación a tiempo completo.
- 1 Trabajador Social en jornada laboral a tiempo parcial (50 % de la jornada laboral).
- 1 Terapeuta Ocupacional en jornada laboral con dedicación a tiempo completo.
- 5 Enfermeras para atender los turnos de mañana, tarde y noche. Al menos 1 de estas enfermeras deberá estar en posesión de la Especialidad de Enfermería en Salud Mental.
- 8 Auxiliares de Enfermería para atender los turnos de mañana, tarde y noche.

b) Recursos que pueden ser utilizados por las URRC, pertenecientes al Centro Hospitalario donde se encuentren ubicadas.

La Entidad Adjudicataria deberá aportar además de los recursos humanos específicos para las URRC, según el Lote de licitación, otros recursos humanos del Centro Hospitalario, en el que se encuentren ubicadas estas Unidades, necesarios para el mantenimiento y Servicios del Centro Hospitalario que albergue las Unidades que ofertó que serán comunes:

- Equipo de médicos especialistas en Psiquiatría para prestar atención continuada a los pacientes ingresados de presencia física todos los días del año.
- Un Médico Especialista en Medicina de Familia o Especialista en Medicina Interna o de Especialidades troncales médicas en jornada laboral con dedicación a tiempo completo cuando el Centro hospitalario tenga 100 o más camas y a tiempo parcial cuando tenga menos de 100 camas.
- Un Farmacéutico Especialista en Farmacia Hospitalaria y personal auxiliar del Servicio de Farmacia Hospitalaria, en la Farmacia hospitalaria propia o concertada.
- Personal administrativo.
- Personal de Servicios Generales y de Mantenimiento.

10. RECURSOS MATERIALES

Será de obligado cumplimiento la normativa legal local, autonómica y estatal vigentes, para la construcción y puesta en marcha de ese tipo de instalaciones, así como toda la normativa de aplicación general. Las instalaciones del centro deberán cumplir con la normativa vigente en materia de supresión de barreras arquitectónicas, prevención de Incendios y de seguridad en general. Asimismo, todos los espacios deberán cumplir las normas y reglamentos correspondientes a la legislación en materia de Prevención de Riesgos Laborales. Las diferentes

dependencias, salidas principales y de emergencia contarán con la debida iluminación y señalización.

La Entidad Adjudicataria deberá exponer en lugar visible, de cara al público y en el exterior del edificio donde se ubiquen los servicios contratados, un rótulo o placa donde se indique que es una entidad concertada con el Servicio Madrileño de Salud con el correspondiente logotipo de éste, homologado y actualizado, con independencia de cualquier otra posible información.

El centro dispondrá de las Unidades asistenciales que se detallan, debidamente autorizadas y acreditadas por el Órgano Administrativo competente, así como de los locales e instalaciones necesarios para el adecuado desarrollo de las actividades de recepción y atención a pacientes y acompañantes, clínicas, de enfermería, administrativas, así como despachos para los diferentes profesionales, archivo, servicios generales, etc. Igualmente dispondrá de un sistema de climatización que garantice la confortabilidad del centro.

Accesos

Serán de obligado cumplimiento las normativas legales local, autonómica, estatal y europea vigentes para la construcción, funcionamiento y eliminación de barreras arquitectónicas de este tipo de instalaciones, así como de toda la normativa de aplicación general. Las diferentes dependencias, salidas principales y de emergencia contarán con la debida iluminación y señalización.

No existirán barreras arquitectónicas en los accesos a:

Edificio: Permitirá el acceso a la zona de entrada del edificio a vehículos de transporte sanitario y privado, y el acceso a personas con diversidad funcional. Dispondrán de un vado debidamente autorizado por la autoridad competente.

Instalaciones: Permitirá el acceso y desplazamiento de pacientes en camilla y silla de ruedas por todos los locales y dependencias asistenciales del centro.

Locales y Dependencias:

Deberá contar al menos con los siguientes locales y dependencias:

Área de Recepción y Administración: ha de estar emplazada en una zona fácilmente visible para cualquier persona que entre, y que permita el control de acceso a las instalaciones

- Permitirá la realización de las funciones de atención e información al usuario, control de la admisión de los pacientes, y atención telefónica.
- Dispondrá de un directorio de señalización y orientación a la entrada del centro.

Secretaría y área administrativa: dispondrá de equipamiento ofimático que

permita:

- Realización y emisión de informes.
- Archivo de documentación clínica.

Archivo de Historias Clínicas

Dispondrá de un Archivo de Historias Clínicas, electrónico o en papel, pudiendo estar integrado dentro de otras dependencias, pero en cualquier caso deberá contar con todas las medidas necesarias para garantizar la privacidad, confidencialidad y seguridad de los documentos, cumpliendo los requisitos establecidos en la normativa reguladora correspondiente y su desarrollo.

Dispondrá de historias clínicas normalizadas con datos mínimos de:

- Identidad del enfermo (sexo, edad, domicilio, profesión, condiciones familiares y sociales, etcétera).
- Administrativos (tipo de seguro, días de estancias, vías de ingreso y salida).
- Médico-clínicos (diagnóstico al ingreso y a la salida, caso nuevo o antiguo, médico responsable, consultas interservicios, complicaciones, pruebas, tratamientos, hojas de evolución, etcétera).
- Informe médico de alta, así como todos documentos clínicos que sean precisos y estén reglamentados.
- Registro de las intervenciones de todos profesionales que forman parte del equipo multiprofesional del centro.

Servicios Generales:

- El centro dispondrá de un sistema de calefacción y refrigeración.
- El centro dispondrá de un sistema de iluminación y señalización de emergencia.
- Deberán estar convenientemente señaladas las salidas principales, las de emergencia y las distintas dependencias de la instalación.
- La entidad contratada deberá disponer de los servicios comunes como cocina, lavandería, eliminación de residuos, almacenes, cámara frigorífica para cadáveres, etc. Estos servicios podrán ser propios o concertados.
- La entidad contratada deberá disponer de los medios necesarios propios o concertados para garantizar la limpieza y mantenimiento óptimo de todas las instalaciones.
- Dispondrán de Equipo Electrónico propio o concertado para las instalaciones principales, con una autonomía propia mínima de 24 horas.
- El centro dispondrá de un manual de emergencias y de un Plan de Evacuación.
- La Entidad Adjudicataria aportará la manutención del paciente proporcionándole un servicio de desayuno, comida, merienda y cena. La Entidad Adjudicataria se obliga a proporcionar la alimentación para los pacientes de forma adecuada a su edad y necesidades nutricionales, debiendo existir la posibilidad de dietas especiales por prescripción facultativa

Equipamiento

Será en todo momento de obligado cumplimiento la reglamentación y demás normativa legal aplicable tanto a nivel internacional, de la U.E., como nacional (incluidos los criterios internacionales especificados en el Real Decreto 192/2023 de 21 de marzo con las excepciones previstas en cuanto a la vigencia del real Decreto 1591/2009 de 16 de octubre por el que se regulan los productos sanitarios), autonómica y local, para la ubicación, funcionamiento, y seguridad de este tipo de instalaciones, sus equipos y suministros y reciclaje del material de todos los equipos utilizados y de todo el material fungible que se utilice, debiendo estar todos ellos validados y en correcto estado de funcionamiento. Tales requisitos se cumplirán en todo caso, ya sea referido a equipamiento propio o concertado con terceros por la entidad adjudicataria.

Se deberá disponer de las correspondientes licencias y/o autorizaciones emitidas por las pertinentes administraciones u organismos.

La Entidad Adjudicataria aportará al Servicio Madrileño de Salud los recursos materiales necesarios que a continuación se detallan para la prestación del Servicio de URRC, que se describe en este PPT.

10.1. RECURSOS MATERIALES ESPECÍFICOS DE LAS UNIDADES:

a) Características de las instalaciones:

- La URRC debe ser independiente del resto de las Unidades del Centro Hospitalario, si las hubiera.
- Todas las dependencias de las unidades de hospitalización URRC, estarán dotadas de medidas de protección contra riesgos de daño a los propios pacientes o al personal (ausencia de objetos cortantes o peligrosos, cristales y ventanas con protección, etc.),
- Las camas pueden estar ubicadas del siguiente modo:
 - en habitaciones individuales.
 - en habitaciones dobles.

Las Unidades deberán contar con aseos y otros servicios adaptados a las necesidades de los pacientes con diversidad funcional conforme a su edad y patologías asociadas.

Deberá existir próxima a un control de enfermería como mínimo una habitación individual dedicada a pacientes que requieran mayor observación y vigilancia.

- Las habitaciones deberán tener las siguientes características básicas:
 - Equipadas con camas adaptadas a la situación clínica del paciente y que no supongan un riesgo para la integridad física de los pacientes, dotadas todas con colchones ignífugos o con retardo al fuego, cubrecolchones,

almohadas y fundas de almohadas fabricados con material ignífugo. En el caso de las camas de las habitaciones destinadas a observación, habrán de estar fijadas al suelo.

- Dotadas de sistema de comunicación con el control de enfermería al menos en todas las habitaciones individuales.
 - Dotadas con armarios empotrados, evitando barras de colgar y percha, y sin cortinas tanto en baño como en habitación
 - Dotadas de ventanas de seguridad clausuradas
 - Dotadas con aire acondicionado, calefacción, ventilación natural, vacío y oxígeno, y duchas en todas las habitaciones con alcachofa y fluxor empotrados o fluxor externo fácilmente desmontable que conserve funcionalidad.
- La Unidad debe disponer de zonas comunes de estar y de convivencia y comedores, así como la posibilidad de salida, acceso y uso a zonas ajardinadas exteriores que pueden ser específicas de la Unidad o compartidas con otras Unidades de Hospitalización, pero **en ningún caso los adultos pueden compartir espacios con menores, si los hubiera.**
 - El resto de espacios asistenciales necesarios ubicados en la Unidad son los siguientes:
 - Control de enfermería
 - Al menos 1 despacho para los profesionales de cada lote.
 - Al menos 1 Sala para uso polivalente de 0,5 m²/cama y un mínimo de 12 metros cuadrados.
 - Al menos 1 sala de visitas para familiares y allegados.
 - Almacén de lencería.
 - Almacén de limpieza.

b) Equipamiento

Las URRC, deberán disponer como mínimo del siguiente equipamiento:

- Test de realización de glucemia urgente.
- Pulsioxímetro
- Carro de parada cardiorrespiratoria con desfibrilador.
- Equipo de oxigenoterapia portátil con mascarilla y gafas nasales adecuadas al paciente y un aspirador portátil de secreciones.
- Material para inmovilización terapéutica.
- Material de terapia ocupacional.
- Recursos materiales para desarrollo de actividades de ocio y tiempo libre: TV, video y audio, juegos, revistas etc.
- Mobiliario y material de oficina para tareas administrativas.
- Equipamiento informático para el desempeño administrativo y de los profesionales del equipo.

10.2. RECURSOS MATERIALES del Centro Hospitalario de uso compartido para todas las Unidades.

El Centro Hospitalario deberá contar con las estructuras y servicios necesarios para cubrir las necesidades asistenciales de los pacientes ingresados en la Unidad:

- **Servicio de Farmacia Hospitalaria** integrada o concertada con un Servicio de Farmacia Hospitalaria o Depósito de Farmacia vinculado a un Servicio de Farmacia Hospitalaria concertado, en ambos casos, autorizados por la Consejería de Sanidad.
- **Asimismo, contará con los siguientes servicios (propios o concertados) y suministros necesarios para el normal funcionamiento del centro hospitalario:**
 - Servicios Generales (Alimentación, limpieza, calefacción, mantenimiento de instalaciones).
 - Suministros de agua y productos energéticos.
 - Recogida de residuos sanitarios.

La Entidad Adjudicataria se compromete a mantener en buen uso y condiciones de seguridad las instalaciones y equipamientos dedicados al Servicio Concertado por el Servicio Madrileño de Salud durante la duración del contrato conforme a las disposiciones legales aplicables.

Serán por cuenta de la Entidad Adjudicataria, los gastos derivados del funcionamiento del Servicio que comprende todos los referentes a gastos de agua, electricidad, gas, gasoil, alimentación, adquisición de material de oficina e informático, así como videos, CD's, reposición de otros suministros o consumibles, material de limpieza, servicios telefónicos, postales y telegráficos y otras comunicaciones, así como del mobiliario de las Unidades.

El mantenimiento y conservación de los locales, equipamiento y maquinaria e instalaciones fijas, reparaciones y reposiciones y en general, todos los gastos de cualquier tipo derivados del funcionamiento y de la gestión del servicio objeto del contrato correrá a cargo de la Entidad Adjudicataria.

Asimismo, la Entidad Adjudicataria se harán cargo de todas las adaptaciones y equipamiento del centro que considere necesarios para la correcta prestación y gestión del servicio público que se contrata.

11. PRESTACIÓN FARMACÉUTICA

La Entidad Adjudicataria se encargará de la asistencia farmacéutica de los pacientes ingresados a través del Servicio de Farmacia Hospitalaria integrado o concertado con un Servicio de Farmacia Hospitalaria autorizado por la Consejería de Sanidad.

La Entidad Adjudicataria se responsabilizará de la adquisición de los productos farmacéuticos y sanitarios necesarios para prestar la asistencia a los pacientes ingresados, a excepción de los medicamentos de uso hospitalario (son los que requieren la atención del equipo multidisciplinar de atención a la salud; generalmente sólo se dispensan en los servicios de farmacia de los hospitales, se identifican por llevar la sigla H junto al Código Nacional en el envase (RD 1345/2007, art. 24 y Circular 12/91 de la DGFPs) y se asimilan a la Farmacia hospitalaria ambulatoria de pacientes externos) que correrá a cargo del Servicio Madrileño de Salud.

El centro hospitalario en el que se encuentre ubicada cada Unidad deberá disponer de una Comisión de Farmacia y Productos Sanitarios que elaborará una estrategia específica del uso racional de psicofármacos.

La Entidad Adjudicataria deberá implantar un sistema racional y seguro de distribución de medicamentos, en forma de dosis unitarias o con sistema de distribución de dosis personalizadas.

12. INFORMACIÓN SOBRE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La Entidad Adjudicataria se compromete a registrar y suministrar a la Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental y Adicciones de la Dirección General Asistencial toda la información que precise, en la forma y con la periodicidad con la que ésta lo determine, además de la siguiente información periódica:

- Memoria anual de actividad.
- Información sobre los recursos humanos y materiales del Servicio.
- Agendas Informatizadas que se señalen como necesarias por el Servicio Madrileño de Salud, así como cuanta información clínica sea precisa en el Sistema que se indique por dicho Servicio.
- Cuanta información sobre la actividad y forma de llevarla a cabo sea solicitada por el Servicio Madrileño de Salud, con fines de evaluación de servicios y estudios epidemiológicos.

Todo trasvase de información entre la URRC y la Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental y Adicciones de la Dirección General Asistencial del Servicio Madrileño de Salud cumplirá los requisitos de confidencialidad exigidos por la vigente Ley de Protección de Datos.

La Entidad Adjudicataria tendrá permanentemente actualizada la relación de pacientes en tratamiento, pudiendo documentar, en cualquier momento, la situación de cada uno de ellos.

Los impresos de la Entidad Adjudicataria que se utilicen para informes y cualquier documentación de los pacientes en tratamiento por cuenta del Servicio Madrileño de Salud deberán llevar impresa la indicación de que se trata de un Servicio Concertado

con el Servicio Madrileño de Salud con el correspondiente logotipo de éste, homologado y actualizado.

La Entidad Adjudicataria se compromete, asimismo, a participar en el sistema de evaluación que se establezca en cada momento para los servicios dependientes del Servicio Madrileño de Salud.

Con ocasión de la finalización del Servicio contratado, la Entidad Adjudicataria deberá entregar a la Administración los expedientes individuales y/o historiales de atención de todos los usuarios atendidos en la URRC, en un plazo inferior a un mes natural tras la finalización del contrato. Estos expedientes quedarán en propiedad y en uso exclusivo de la Administración y deberán ser entregados en forma completa y adecuadamente organizada, no pudiendo, en ningún caso, quedarse la empresa adjudicataria con ninguno de ellos ni con copia de los mismos.

13. DERECHOS DE LOS BENEFICIARIOS.

Todos los pacientes atendidos en el Servicio deberán tener un historial clínico. Los Historiales Clínicos, así como todos los informes y resto de documentación concernientes al servicio prestado a los usuarios, deberán estar convenientemente archivados, custodiados y protegidos por la Entidad Adjudicataria, de acuerdo a la legislación vigente. Todos los pacientes o sus curadores tendrán derecho a recibir un informe clínico si así lo solicitan.

Todos los usuarios de los servicios sanitarios contratados tendrán derecho a un Informe de Alta tras la finalización de su tratamiento, así como a los informes que soliciten, según establece la normativa básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica del Sistema Nacional de Salud.

Deberán existir unas Hojas de Reclamaciones a disposición de los usuarios y de sus representantes legales del Servicio con arreglo a la Normativa de la Consejería de Sanidad.

14. INFORMES E HISTORIAS CLÍNICAS.

La Entidad Adjudicataria se compromete a que cada paciente atendido por cuenta del Servicio Madrileño de Salud, tenga abierta la correspondiente Historia Clínica Electrónica (en adelante H.C.E.), en la que consten los preceptivos Informes médicos, psicológicos y sociales sobre Motivo de Ingreso, Anamnesis, Exploración psico-patológica, diagnóstico, plan individualizado de tratamiento y rehabilitación y cuantas incidencias se deriven de la atención clínica al enfermo, así como los datos relativos al seguimiento de las pacientes (ver apartado 5. Características del servicio).

Deberán constar también en la H.C.E. los datos de filiación del paciente, CIPA, dirección y teléfono de los familiares o curadores o representantes legales y del Médico Especialista en Psiquiatría responsable del paciente y coordinador del programa continuidad de cuidados en el CSM correspondiente.

La codificación de las altas hospitalarias se llevará a cabo según lo establecido en la normativa que regula el Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD), vigente en cada momento en el Servicio Madrileño de Salud.

La H.C.E. actualizada, así como todos los informes concernientes al servicio prestado a los usuarios, deberán estar protegidos y debidamente custodiados conforme a la Legislación vigente.

La Entidad Adjudicataria colaborará con la Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental y Adicciones de la Dirección General Asistencial del Servicio Madrileño de Salud en la actualización de datos sanitarios y sociales y cuantos otros datos puedan ser necesarios, a juicio del Servicio Madrileño de Salud, en relación a los usuarios y su atención.

En caso de finalización del servicio, la Entidad Adjudicataria se obliga a garantizar el traspaso de la información clínica, social y administrativa concerniente a la asistencia prestada a cada uno de los pacientes atendidos por cuenta del Servicio Madrileño de Salud a la Unidad asistencial correspondiente en la forma y contenido que al efecto establezca la Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental y Adicciones de la Dirección General Asistencial del Servicio Madrileño de Salud con el tiempo suficiente y en un máximo de un mes tras la finalización del contrato, para garantizar la continuidad de cuidados de los mismos, respetando en cualquier caso la legislación vigente en cuanto a protección de datos.

15. INSPECCIÓN Y CONTROL

La Entidad Adjudicataria se comprometen a dar las máximas facilidades para desarrollar las visitas de inspección que determine el Servicio Madrileño de Salud para verificar el cumplimiento del Contrato.

Si en estas inspecciones y/o visitas se constatare el incumplimiento de lo pactado en el Contrato, la Administración contratante puede exigir las responsabilidades que en cada caso pueda dar lugar el citado incumplimiento, mediante acciones administrativas, legales y/o judiciales que correspondan.

La Dirección del centro de la Entidad Adjudicataria coordinará y supervisará las prestaciones y la actividad que se realice. La Dirección del centro recibirá y ejecutará las indicaciones que la Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental y Adicciones de la Dirección General Asistencial del Servicio Madrileño de Salud estime oportuno impartir en relación con la prestación del Servicio.

El Servicio Madrileño de Salud, podrá controlar y/o inspeccionar por sus Técnicos en todo momento, sin previo aviso, el personal empleado para la realización de este servicio, en la jornada laboral de estos y la calidad del servicio prestado, para verificar el cumplimiento del Contrato. La Entidad Adjudicataria en ningún momento podrá impedir la entrada al edificio y a sus instalaciones, donde se desarrolla el servicio, a los técnicos de la Consejería de Sanidad para realizar las funciones de control y/o inspección del Servicio y del cumplimiento del Contrato. Si en estos controles y/o inspecciones se constatare el incumplimiento de lo pactado en el Contrato, la Administración contratante puede exigir las responsabilidades que en cada caso pueda dar lugar el citado incumplimiento, mediante acciones administrativas, legales y/o judiciales que correspondan.

La Entidad Adjudicataria tiene obligación de informar a la Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental y Adicciones de la Dirección General Asistencial, a través de la Dirección del Centro, sobre cualquier incidencia significativa que se produzca en el desarrollo y la prestación del Servicio y facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma.

16. PROYECTO ASISTENCIAL.

El licitador deberá presentar un **Proyecto Asistencial** en el que se detallen el modo de llevar a cabo las actividades indicadas en este PPT y las líneas de trabajo asistencial que definan el Servicio.

Son **Protocolos** de obligada implantación y desarrollo los siguientes:

- Protocolo de evaluación al ingreso.
- Protocolos de tratamiento individualizado.

El Proyecto Asistencial presentado por el licitador deberá incluir obligatoriamente los procedimientos protocolizados referidos a los siguientes riesgos:

- Prevención de fugas.
- Prevención de conductas suicidas.
- Aplicación de sujeciones físicas, de acuerdo a recomendaciones para la elaboración de protocolos y registros de sujeciones físicas, según lo establecido en la resolución 106/17 del Viceconsejero de Sanidad y Director General del Servicio Madrileño de Salud, sobre instrucciones relativas al uso de sujeciones físicas y químicas en centros hospitalarios del Servicio Madrileño de Salud
- Prevención de conductas violentas.

El Proyecto Asistencial incluirá asimismo un **Plan de Humanización de la Asistencia** prestada a los pacientes, que incluya a su vez un **Plan de Acogida** para pacientes y familiares/allegados y curadores facilitándoles información escrita del Centro, sus profesionales, instalaciones, actividades que se llevan a cabo, normas de funcionamiento, régimen de visitas y acompañamiento, etc.

El Proyecto Asistencial deberá incluir un **Plan de Calidad** con indicadores de alcance de objetivos medibles al menos de forma anual, mapa de procesos de las Unidades y medida del grado de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado, así como mapa de consentimientos informados protocolizados aplicable a las intervenciones que lo requieran. También incluirá un **Plan de Seguridad del Paciente** con objetivos y actuaciones alineados con la Estrategia de Seguridad del Paciente del Servicio Madrileño de Salud vigente.

La Entidad Adjudicataria deberá adaptar los Protocolos anteriormente citados, en su caso, a las directrices establecidas por la Consejería de Sanidad.

17. SISTEMA DE INFORMACION SANITARIA.

Normativa de seguridad y protección de datos:

En el caso de que el Adjudicatario, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que tratar con datos personales de la **CONSEJERÍA DE SANIDAD DE LA COMUNIDAD DE MADRID (CSCM)**, por razón de la prestación del servicio, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos personales que resulte de aplicación, en concreto con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (**LOPDGDD**), y 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) (**RGPD**); o cualesquiera otras aplicables en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

Así, y a los efectos de este contrato, la **CSCM** tendrá la consideración de Responsable del tratamiento y el Adjudicatario tendrá la consideración de Encargado del Tratamiento conforme a lo establecido en los artículos 28 y 29 del RGPD, así como en el artículo 33 de la LOPDGDD.

Adicionalmente, el adjudicatario deberá designar un POC (Punto o Persona de Contacto) para la seguridad de la información tratada y el servicio prestado, que cuente con el apoyo de los órganos de dirección, y que canalice y supervise, tanto el cumplimiento de los requisitos de seguridad del servicio que presta o solución que provea, como las comunicaciones relativas a la seguridad de la información y la gestión de los incidentes para el ámbito de dicho servicio. Dicho POC de seguridad será el propio Responsable de Seguridad de la organización contratada, formará parte de su área o tendrá comunicación directa con la misma.

Encargado del Tratamiento.

El Adjudicatario, se compromete a cumplir las medidas y requisitos de seguridad exigidos por el Responsable del tratamiento.

El tratamiento de datos personales por el Adjudicatario, se regirá por un contrato, Pliego o acto jurídico análogo, donde se establezca el objeto, la duración, la naturaleza y finalidad del tratamiento, así como el tipo de datos personales y categorías de interesados, y las obligaciones y derechos del responsable.

Las obligaciones derivadas de ésta responsabilidad asumida por el Adjudicatario, serán recogidas en un documento específico que será firmado por la Entidad contratante y el Adjudicatario de forma previa al inicio de los trabajos.

Limitación del acceso o tratamiento.

El Adjudicatario limitará el acceso o tratamiento de datos personales pertenecientes al Responsable del tratamiento, limitándose a realizar el citado acceso o tratamiento cuando se requiera imprescindiblemente para la prestación del servicio y/o de las obligaciones contraídas, y en todo caso limitándose a los datos que resulten estrictamente necesarios.

Instrucciones de Tratamiento.

Toda la información que se entregue al adjudicatario para el desarrollo de los trabajos tendrá el carácter de confidencial.

A los efectos de la prestación del servicio por parte del Adjudicatario, en su calidad de Encargado del Tratamiento quedará obligado, a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento o realización de los trabajos objeto de este pliego, especialmente los personales o empresariales, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

El adjudicatario quedará obligado además de por el deber de confidencialidad, por del deber de seguridad de los datos personales, en todas aquellas previsiones que estén contempladas en las actividades que formen parte del servicio adjudicado, en especial:

- El Adjudicatario y el personal encargado de la realización de las tareas guardarán y asegurarán la confidencialidad, disponibilidad e integridad sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, no revelando, transfiriendo o cediendo, ya sea verbalmente o por escrito, a cuantos datos conozcan como consecuencia de la prestación del servicio sanitario, sin límite temporal alguno.
- El Adjudicatario, mediante la suscripción del contrato de adjudicación, asumirá el cumplimiento de lo previsto en las presentes cláusulas, atendiendo en especial, a los artículos 28, 29, 30 y 32 del RGPD así como los artículos 28 y 31 de la LOPDGDD
- El Adjudicatario utilizará los datos personales única y exclusivamente, en el

marco y para las finalidades determinadas en el objeto del servicio adjudicado y del presente documento, y bajo las instrucciones del Responsable del Tratamiento, para aquellos aspectos relacionados con sus competencias.

- Accederá a los datos personales responsabilidad del Responsable del Tratamiento únicamente cuando sea imprescindible para el buen desarrollo de los servicios para los que ha sido contratado.
- En caso de que el tratamiento incluya la recogida de datos personales en nombre y por cuenta del Responsable del Tratamiento, el Adjudicatario deberá seguir los procedimientos e instrucciones que reciba del Responsable del Tratamiento, especialmente en lo relativo al deber de información y, en su caso, la obtención del consentimiento de los afectados.
- Si el Adjudicatario considera que alguna de las instrucciones del Responsable del Tratamiento infringe el RGPD, la LOPDGDD, o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, informará inmediatamente al Responsable del Tratamiento.
- En caso de estar obligado a ello por el artículo 30 del RGPD y 31 de la LOPDGDD, el Adjudicatario mantendrá un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del Responsable del Tratamiento, que contenga la información exigida por el artículo 30.2 del RGPD.
- Dará apoyo al Responsable del Tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- Dará apoyo al Responsable del Tratamiento en la realización de las consultas previas a la Autoridad de Control, cuando proceda.
- Pondrá a disposición del Responsable del Tratamiento toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen al Responsable del Tratamiento u otro auditor autorizado por este.
- En caso de estar obligado a ello por el artículo 37.1 del RGPD y por el artículo 34 de la LOPDGDD, designará un delegado de protección de datos y comunicará su identidad y datos de contacto al Responsable del Tratamiento, cumpliendo con todo lo dispuesto en los artículos 37, 38 y 39 del RGPD y 35 a 37 de la LOPDGDD.
- En caso de que el Adjudicatario deba transferir o permitir acceso a datos personales responsabilidad del Responsable del Tratamiento a un tercero en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al Responsable del Tratamiento de esa exigencia legal

de manera previa, salvo que estuviese prohibido por razones de interés público.

- Se prohíbe el tratamiento de datos por terceras entidades que se encuentren en terceros países sin un nivel de protección equiparable al otorgado por la normativa de protección de datos personales vigente en España, salvo que se obtenga la preceptiva autorización de la Agencia Española de Protección de Datos para transferencias internacionales de datos, de conformidad con los artículos 44, 45, 46, 47, 48, y 49 del RGPD y los artículos 40, 41, 42 y 43 de la LOPDGDD.
- El Adjudicatario comunicará y hará cumplir a sus empleados, y a cualquier persona con acceso a los datos personales, las obligaciones establecidas en los apartados anteriores, especialmente las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad.
- El Adjudicatario no podrá realizar copias, volcados o cualesquiera otras operaciones de conservación de datos, con finalidades distintas de las establecidas en el servicio adjudicado, sobre los datos personales a los que pueda tener acceso en su condición de Adjudicatario, salvo autorización expresa y por escrito del Responsable del Tratamiento.
- Adoptar y aplicar las medidas de seguridad estipuladas en el presente contrato, conforme lo previsto en el artículo 32 del RGPD, y el Esquema Nacional de Seguridad que resulte de aplicación, que garanticen la seguridad de los datos personales responsabilidad del Responsable del Tratamiento y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.
- El Adjudicatario se compromete a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen, para lo cual programará las acciones formativas necesarias, incluida la formación en protección de datos y seguridad. Así mismo, el Adjudicatario y su personal tendrán acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.
- El Adjudicatario comunicará al Responsable del Tratamiento, para aquellos aspectos relacionados con sus competencias, de forma inmediata, cualquier incidencia en los sistemas de tratamiento y gestión de la información que haya tenido o pueda tener como consecuencia la alteración, la pérdida o el acceso a datos personales, o la puesta en conocimiento por parte de terceros no autorizados de información confidencial obtenida durante la prestación del servicio.
- El Adjudicatario estará sujeto a las mismas condiciones y obligaciones descritas previamente en el presente documento, con respecto al acceso y

tratamiento de cualesquiera documentos, datos, normas y procedimientos pertenecientes al Responsable del Tratamiento a los que pueda tener acceso en el transcurso de la prestación del servicio.

Destino de los datos al finalizar la prestación del servicio.

Una vez cumplida o resuelta la relación contractual acordada entre el Responsable del Tratamiento y el Adjudicatario, el Adjudicatario deberá solicitar al Responsable del Tratamiento instrucciones precisas sobre el destino de los datos personales de su responsabilidad, pudiendo elegir éste último entre su devolución, remisión a otro prestador de servicios o destrucción íntegra, siempre que no exista previsión legal que exija la conservación de los datos, en cuyo caso no podrá procederse a su destrucción. La devolución o destrucción de la información no eximirá al adjudicatario del cumplimiento de confidencialidad aquí reflejado.

Así mismo, el Responsable del Tratamiento tendrá derecho a exigir en cualquier momento que la información confidencial, proporcionada al adjudicatario, sea destruida o devuelta, ya sea antes, durante o después de la celebración.

Cesión o comunicación de datos a terceros.

El Adjudicatario no comunicará los datos accedidos o tratados a terceros, ni siquiera para su conservación. Así, el Adjudicatario no podrá subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto del pliego y que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios.

- En caso de que el Adjudicatario necesitara subcontratar todo o parte de los servicios contratados por el Responsable del Tratamiento en los que intervenga el tratamiento de datos personales, deberá comunicarlo previamente y por escrito al Responsable del Tratamiento, con una antelación de 1 mes, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subencargada, así como sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el Responsable del Tratamiento no manifiesta su oposición en el plazo establecido.
- El subencargado, también está obligado a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el Adjudicatario y las instrucciones que dicte el Responsable del Tratamiento.
- Corresponde al Adjudicatario exigir por contrato al subencargado el cumplimiento de las mismas obligaciones asumidas por él a través del presente documento.

- El Adjudicatario seguirá siendo plenamente responsable ante el Responsable del Tratamiento en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

Responsabilidad en caso de incumplimiento.

En el caso de que el adjudicatario destinase los datos a otra finalidad, los comunicase o bien, los utilizase incumpliendo las estipulaciones contenidas en el presente pliego, o en general, los utilice de forma irregular, así como cuando no adoptase las medidas correspondientes para el almacenamiento y custodia de los mismos, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente. A tal efecto, se obliga a indemnizar al Responsable del Tratamiento, por cualesquiera daños y perjuicios que sufra directamente, o por toda reclamación, acción o procedimiento, que traiga su causa de un incumplimiento o cumplimiento defectuoso por parte del adjudicatario de lo dispuesto tanto en los Pliegos, como en el Contrato, como en lo dispuesto en la normativa reguladora de la protección de datos personales.

18. COORDINACIÓN Y COLABORACION

Con el fin de garantizar la continuidad asistencial de los pacientes se establecerá la coordinación de las Entidades Adjudicatarias con:

- Con los Servicios de Salud Mental que hubieran derivado al paciente, así como con los demás Servicios Especializados cuando fuera necesario, todo ello con el fin de garantizar la continuidad asistencial de los pacientes, y en todo caso la coordinación deberá producirse siempre durante el ingreso del paciente y especialmente en los 15 días previos al alta.
- Con la Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental y Adicciones de la Dirección General Asistencial participando en las Comisiones de Evaluación y seguimiento para valoración de casos nuevos y seguimiento de los casos ingresados.
- Con otros dispositivos sanitarios de la Comunidad de Madrid cuando fuera necesario.
- Con otros Servicios no sanitarios relacionados con la Salud Mental, tales como Servicios Sociales, Generales, Especializados y recursos sociales comunitarios de las zonas de influencia según los planes de intervención.
- Asistencia y colaboración con la Administración de Justicia cuando sea requerida, así como cuando las necesidades de los usuarios lo precisen.
- En las actividades promovidas y organizadas por el Servicio Madrileño de Salud en materia de Salud Mental.

- En la formación de Médicos Internos Residentes de la Especialidad de Psiquiatría, Psicólogos Internos Residentes de la Especialidad de Psicología Clínica y Enfermeras Especialistas de Salud Mental y otros profesionales sanitarios y de trabajo social de acuerdo con la Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental y Adicciones, así como con las respectivas Unidades de Docencia Posgraduada

19. OTRAS PRESCRIPCIONES.

19.1. En las URRC con el fin de gestionar el recurso más adecuado para los pacientes subsidiarios de atención en recursos residenciales sociales, la/s Dirección/es del/los Centros incluirá/n obligatoriamente entre los procedimientos normalizados de actuación para estas Unidades un protocolo de información a los pacientes ingresados, familiares o representantes legales, acerca de su derecho al Reconocimiento de la Situación de Dependencia de acuerdo con lo establecido en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, especialmente en los siguientes casos:

- Pacientes con edades iguales o superiores a 60 años.
- Pacientes con problemas de enfermedad físicas sobrevenida que tenga repercusión en su funcionalidad.
- Pacientes con pérdida permanente de autonomía física, mental, intelectual o sensorial que genera la necesidad de ayudas importantes para realizar las actividades de la vida diaria.

La/s Entidad/es Adjudicataria/s asimismo facilitarán la tramitación de las solicitudes de valoración de la situación de dependencia, orientando a los solicitantes y aportándoles la documentación necesaria.

Firmado digitalmente por: ALMUDENA QUINTANA MORGADO - ***5515**
Fecha: 2025.06.24 11:50

Madrid, a 24 junio del 2025

Directora General Asistencial