

**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Atención
al Mayor y a la Dependencia
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

Este documento se ha obtenido directamente del original que contenía todas las firmas auténticas y se han ocultado los datos personales protegidos y los códigos que permitirían acceder al original.

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE
REGIR LA CONCESIÓN DE DOMINIO PÚBLICO SOBRE
LA PARCELA DOTACIONAL SITUADA EN LA CALLE
OSLO, 1 DE MADRID, CON DESTINO A LA
CONSTRUCCIÓN Y POSTERIOR EXPLOTACIÓN DE UN
CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES
DEPENDENDIENTES (RESIDENCIA Y CENTRO DE
ATENCIÓN DIURNA)**

La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación:



INDICE

I. PLAN DE CONSTRUCCIÓN DEL CENTRO. BASES TÉCNICAS.


- 1. FICHA URBANÍSTICA**
- 2. NORMATIVAS DE APLICACIÓN**
- 3. CONDICIONES ARQUITECTÓNICAS**
- 4. PROGRAMA ARQUITECTÓNICO**


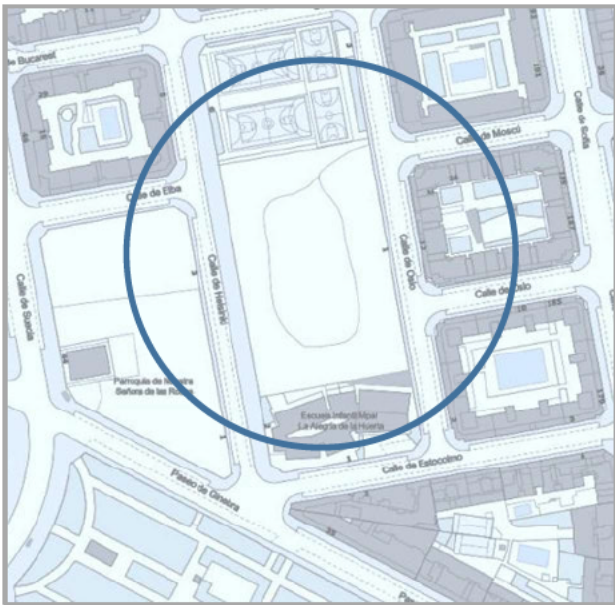
II. PLAN DE EXPLOTACIÓN DEL CENTRO.

- 1. MODELO DE GESTIÓN: PRINCIPIOS RECTORES. MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL CENTRADA EN LA PERSONA.**
- 2. FUNCIONALIDAD: MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO.**
- 3. EXPLOTACIÓN DE LA RESIDENCIA.**
 - 3.1. DEFINICIÓN DEL SERVICIO.
 - 3.2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.
 - 3.3. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN DE USUARIOS DE PRECIO PÚBLICO.
 - 3.4. DOTACIÓN Y RATIOS DE PERSONAL DE LA RESIDENCIA.
 - 3.5. DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN.
 - 3.6. PROTOCOLOS, REGISTROS.
- 4. EXPLOTACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN DIURNA.**
 - 4.1. DEFINICIÓN DEL SERVICIO
 - 4.2. FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE ATENCIÓN DIURNA.
 - 4.3. ZONA DE INFLUENCIA DEL CENTRO DE ATENCIÓN DIURNA PARA USUARIOS DE PRECIO PÚBLICO.
 - 4.4. SERVICIOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN DIURNA.
 - 4.5. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN DE USUARIOS DE PRECIO PÚBLICO.
 - 4.6. DOTACIÓN Y RATIOS DE PERSONAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN DIURNA.
 - 4.7. DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN.
 - 4.8. PROTOCOLOS Y REGISTROS.
- 5. COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RESIDENCIA Y CENTRO DE ATENCIÓN DIURNA.**
- 6. USO, MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE LOS EDIFICIOS.**

I. PLAN DE CONSTRUCCIÓN DEL CENTRO. BASES TÉCNICAS

1. FICHA URBANÍSTICA

	PROMOCIÓN: CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES (RESIDENCIA Y CENTRO DE ATENCIÓN DIURNA) EN C/ OSLO Nº 1 DE MADRID	
	LOCALIZACIÓN: C/ OSLO Nº 1 DE MADRID	PARCELA EE-3
	CALIFICACIÓN DEL SUELO: DOTACIONAL EQUIPAMIENTO PÚBLICO BÁSICO	PLANEAMIENTO API 20.09 SECTOR II/4 LAS ROSAS

PROMOCIÓN: CENTRO DE ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES DEPENDIENTES (RESIDENCIA Y CENTRO DE ATENCIÓN DIURNA) EN C/ OSLO Nº 1 DE MADRID

<p>SUPERFICIE TOTAL DE PARCELA: 8.761 m² (según ficha catastral)</p> <p>URBANIZACIÓN SERVICIOS: Los determinados en el API 20.09</p> <p>SITUACIÓN PLANEAMIENTO: Plan Parcial II.17.4,0 Ensanche Este de San Blas. Aprobación definitiva: 30/04/1991</p> <p>SERVIDUMBRES APARENTES: Servidumbre aeronáutica de protección de la navegación aérea requiere acuerdo previo favorable de AESA (Real Decreto 369/2023, de 16 de mayo). Servidumbre aeronáutica acústica. Denominación: ADOLFO SUÁREZ Denominación: GETAFE Denominación: TORREJON</p> <p>OTRAS PROTECCIONES Y AFECCIONES: Territorios protegidos a los que pertenece: Ciudad Pegaso - O Donnell - Cantera del Trapero - BIEN PROTEGIDO (BIC declarado en la categoría de zona de interés arqueológico y/o paleontológico)</p>		<p>Nº PLAZAS RESIDENCIA</p> <p>150</p>
		<p>Nº PLAZAS CENTRO DE ATENCIÓN DIURNA</p> <p>50</p>
		<p>Nº PLAZAS APARCAMIENTO s/ NNUU: 1.5/100 m²</p> <p>-ver observaciones-</p>
<p>ORDENANZA: Ordenanza V del Plan Parcial. Equipamiento de espacios libres y dotacionales. LU, LP, EE y ES</p>	<p>USOS: DOTACIONAL EQUIPAMIENTO PÚBLICO BÁSICO</p>	<p>TIPOLOGÍA BLOQUE ABIERTO</p>

EDIFICABILIDAD MÁXIMA: 14.018 m² (1,60 m²/m²)
 OCUPACIÓN MÁXIMA: 50% S/R y 70% B/R
 ALTURA MÁXIMA: Tres (3) plantas S/R
 POSICION DE LA EDIFICACIÓN: Separación a alineación exterior: "H" a fachada de la edificación enfrentada y "H/2" a eje de calle. Separación a linderos: "H/2", mín. 5 m.
 OBSERVACIONES: Planteado a la Subdirección General de Planificación de la Movilidad y Transportes de la Dirección General de Planificación e Infraestructuras de Movilidad del Excelentísimo Ayuntamiento de Madrid las circunstancias y condicionantes justificativos para la exención de la dotación mínima de plazas de aparcamiento, estimándose las necesidades de aparcamiento en 60 plazas, todas ellas en superficie, ésta ha informado que se considera asumible la reducción de la dotación de aparcamiento propuesto con relación a las exigidas por las NNUU del PGOUM.

PROGRAMA ARQUITECTÓNICO:

- PLAZAS RESIDENCIALES: 150 plazas. Todas las plazas se considerarán para personas con movilidad reducida (PMR)
- USO HABITACIÓN: Mínimo 50% de uso individual, el resto uso doble. No se admiten más de dos residentes por habitación.
- DOTACIÓN HABITACIÓN: Con baño individual incorporado. Zona estancial con espacio, por lo menos, para una butaca. Acondicionamiento tipo "hogar". Climatización frío/calor en cada habitación con control centralizado y monitorización de indicadores.
- UNIDADES DE CONVIVENCIA: Máximo 25 plazas. Cada unidad de convivencia dispondrá, al menos, de un acceso a espacio exterior propio (terracea o jardín) con zonas de sombreado. Acondicionamiento tipo "hogar".
- ZONA ADMINISTRATIVA: Para las actividades de recepción, dirección, administración y gestión del centro.
- ZONAS DE SERVICIOS GENERALES: espacios destinados a la prestación de los servicios comunes propios del centro, tales como cocinas, lavandería, vestuarios, mantenimiento y seguridad, residuos, etc.
- ZONAS DE ATENCIÓN SANITARIA Y PSICOSOCIAL. Podología, fisioterapia, logopedia, terapia ocupacional, enfermería, atención médica, farmacia, trabajo social y psicólogo.
- ZONAS COMUNES INTERIORES Y EXTERIORES (Sala de estimulación multisensorial Snoezelen, cafetería, salas descanso, tanatorio/mortuorio, sala para libertad espiritual, peluquería, salas visitas, salas polivalentes, jardines, zonas de paseo y estancias exteriores, sombreado, etc.)
- CENTRO DE ATENCIÓN DIURNA: 50 plazas. Zona administrativa, zona de atención especializada con espacio para actividades colectivas y un espacio para atención individualizada, unidades de estancia, zona de guardarropa, etc.
- DOMÓTICA: Dotación de sistemas digitales de automatización completa del centro tanto de los servicios asistenciales como del propio edificio. Debe permitir el control de la seguridad, bienestar y confort, eficiencia energética, telemantenimiento, accesibilidad, etc. mediante instalación de sistemas inteligentes que permitan la información, control y gestión. Serán de acceso total para el concesionario e informativo para el concedente.

Nota: Las consultas de contenido urbanístico se realizarán en el Ayuntamiento correspondiente. Todas las informaciones urbanísticas reflejadas en esta ficha se entenderán indicativas respecto de las determinaciones aplicables a la parcela que constan en el planeamiento vigente. La información relativa al programa arquitectónico se entenderá como simplificada a la establecida en los restantes documentos y normativa de aplicación.

2. NORMATIVAS DE APLICACIÓN (listado no exhaustivo ni limitativo. Serán de aplicación las actualmente vigentes y aquellas que en lo sucesivo se promulguen):

Con relación a las condiciones materiales y funcionales en materia de servicios sociales y en el ámbito de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia:

- Decreto 21/2015, de 16 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento Regulador de los Procedimientos de Autorización Administrativa y Comunicación Previa para los Centros y Servicios de Acción Social en la Comunidad de Madrid, y la inscripción en el Registro de Entidades, Centros y Servicios.
- Orden 2680/2024, de 7 de noviembre, de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, por la que se establecen los requisitos y estándares de calidad para la acreditación de los centros y servicios de atención social que formen parte del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia.

Con relación a la normativa técnica se estará en lo dispuesto en la normativa de la edificación, de accesibilidad, de seguridad e higiene, de prevención de incendios, con la legislación sobre protección de medio ambiente y con la normativa general o sectorial vigente que en cada momento le sea de aplicación junto a las normas urbanísticas:

- REAL DECRETO 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación
- LEY 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación
- REAL DECRETO 390/2021, de 1 de junio, por el que se aprueba el procedimiento básico para la certificación de la eficiencia energética de los edificios
- REAL DECRETO 487/2022, de 21 de junio, por el que se establecen los requisitos sanitarios para la prevención y el control de la legionelosis
- LEY 2/1999, de 17 de marzo, de Medidas para la Calidad de la Edificación de la Comunidad de Madrid
- DECRETO 349/1999, de 30 de diciembre, de la Consejería de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes de la Comunidad de Madrid
- ORDEN 1158/2018, de 7 de noviembre, del Consejero de Sanidad, por la que se regulan los requisitos técnicos generales y específicos de los centros y servicios sanitarios sin internamiento, de los servicios sanitarios integrados en una organización no sanitaria y de la asistencia sanitaria prestada por profesionales sanitarios a domicilio en la Comunidad de Madrid

3. CONDICIONES ARQUITECTÓNICAS:



Se debe dotar de un ambiente de hogar al centro, huyendo de diseños propios ya obsoletos con referencia a los modelos hospitalarios y deberán permitir que la persona mantenga su identidad, combinando autodeterminación, seguridad y garantía derechos. Siguiendo el modelo de atención integral centrada en la persona debe procurarse el completo bienestar físico, mental y social de cada residente.

Si las unidades de vida evocan la casa y la unidad de convivencia la comunidad, los servicios comunes y sus exteriores evocan el barrio. Las decoraciones deben tener en cuenta ese cambio de ambientes. Deberá tenerse en cuenta la naturaleza esencial del color y de la luz en la planificación de arquitectura.

Es de especial importancia el estudio del sombreado y comportamiento de la luz solar a lo largo del año para conseguir el mayor confort de los usuarios tanto en los espacios interiores como exteriores con la máxima eficiencia y sostenibilidad del edificio.

Se evitará una arquitectura que conlleve desplazamientos largos, al contrario, deben ser fáciles, accesibles, seguros y cortos, tanto entre plantas, como desde habitaciones a unidad de vida y convivencia, o desde éstas hasta las zonas comunes. En las rampas se evitarán las pendientes y longitudes máximas establecidas en las normativas de accesibilidad. En los pasillos de uso por residentes, se dispondrán espacios de descanso e interacción social, con asientos, en torno a los cuales podrán introducirse elementos de estimulación o ventanales.

Dada la característica de dependencia de las personas mayores usuarias del centro, todas las estancias de uso por residentes deberán cumplir los criterios de accesibilidad para personas con movilidad reducida (PMR).

4. PROGRAMA ARQUITECTÓNICO

- Zona residencial: Espacios destinados al alojamiento, la higiene personal, la manutención y la relación de convivencia.
 - i. Plazas residencia: 150 plazas
 - ii. Plazas centro de atención diurna: 50 plazas
 - iii. Dormitorios de uso doble (dos plazas): máximo el 50% del total de plazas. Con baño individual incorporado. Con zona estancial con espacio, por lo menos, para una butaca. Acondicionamiento tipo “hogar”. Climatización frío/calor con control centralizado.
 - iv. Dormitorios de uso individual (una plaza): mínimo 50% del total de plazas. Con baño individual incorporado. Con zona estancial con espacio, por lo menos, para una butaca. Acondicionamiento tipo “hogar”. Climatización frío/calor con control centralizado.
 - v. Unidades de convivencia: máximo 25 plazas. Con acceso individual a espacio exterior - terraza o jardín. Acondicionamiento tipo “hogar”.
- Zona administrativa: Para las actividades de recepción, dirección, administración y gestión del centro.
- Zonas de servicios generales: espacios destinados a la prestación de los servicios comunes propios del centro, tales como cocinas, lavandería, vestuarios, mantenimiento y seguridad, residuos, etc.
- Zonas de atención sanitaria. Podología, fisioterapia, logopedia, terapia ocupacional, enfermería y atención médica y farmacia.
- Sala de estimulación multisensorial Snoezelen. Espacio interactivo diseñado para estimular los sentidos de forma controlada, que facilita la exploración y el



descubrimiento de diferentes experiencias sensoriales. Es un entorno enriquecido, accesible, tanto física, como cognitivamente, y dotado de elementos que proporcionan estímulos visuales, táctiles, olfativos y gustativos, así como propioceptivos y vestibulares.

- Zonas comunes interiores y exteriores (cafetería, salas descanso, tanatorio/mortuario, sala para libertad espiritual, peluquería, salas visitas, salas polivalentes, jardines, zonas de paseo y estancias exteriores, etc.)
- Centro de atención diurna: zona administrativa, zona de atención especializada con espacio para actividades colectivas y un espacio para atención individualizada, zona de guardarropa,
- Zonas exteriores: Con encaminamientos accesibles, zonas de sombreado, ajardinamiento, mobiliario estancial, etc.
- Instalaciones de Domótica: sistemas digitales de automatización completa del centro tanto de los servicios asistenciales como del propio edificio. Debe permitir el control de la seguridad, bienestar y confort, eficiencia energética, telemantenimiento, accesibilidad, etc. mediante instalación de sistemas inteligentes que permitan la información, control y gestión. Serán de acceso total para el concesionario e informativo para el concedente.

II. PLAN DE EXPLOTACIÓN DEL CENTRO

El servicio objeto del presente plan de explotación consiste en la gestión de un centro de atención a personas mayores dependientes, que está integrado por residencia y centro de atención diurna. El régimen jurídico básico de este Servicio está regulado por el Decreto 72/2001, de 31 de mayo por el que se regula el Régimen Jurídico Básico del Servicio Público de Atención a Personas Mayores en Residencias, Centros de Atención Diurna y Pisos Tutelados.

El centro está ubicado en la calle Oslo, nº 1, con referencia catastral 9053204VK4795C0001UY, tiene capacidad para atender a 150 residentes y 50 usuarios de centro de atención diurna. La capacidad señalada para el centro de atención diurna, de 50 usuarios, debe ser entendida como de asistencia máxima simultánea, pudiendo ser atendidos, en régimen de asistencia alterna, un número mayor, siempre que no se rebase dicha ocupación.

Se entiende por residencia de mayores el recurso social especializado destinado al alojamiento y atención, tanto permanente como temporal, de aquellas personas dependientes, que precisan de asistencia continuada en la realización de las actividades de la vida diaria.

El centro de atención diurna es un recurso especializado, de carácter socio-habilitador y estancia diurna, para personas mayores que presentan pérdidas y/o déficit en su autonomía.



1. MODELO DE GESTIÓN: PRINCIPIOS RECTORES. MODELO DE ATENCIÓN INTEGRAL CENTRADA EN LA PERSONA.

La atención prestada debe seguir el modelo de atención integral centrada en la persona, y tener en cuenta los principios rectores de acuerdo con lo establecido en la Orden 2680/2024, de 7 de noviembre, de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, por la que se establecen los requisitos y estándares de calidad para la acreditación de los centros y servicios de atención social que formen parte del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia.

El modelo de Atención integral Centrado en la Persona (AICP) será la referencia básica de trabajo en este centro tanto en la residencia como en el centro de atención diurna. Este modelo se aleja de otros modelos de cuidados donde la atención viene determinada por procedimientos uniformes derivados de necesidades asociadas a clasificaciones de enfermedades y grados de dependencia y por condicionantes organizativos. Implica, en primer lugar, una visión de las personas mayores que parte del reconocimiento de su valor y singularidad, que fija su mirada en las capacidades, frente a los déficits, y que apoya la autodeterminación de las personas.

Es un modelo de atención que busca y prioriza la calidad de vida de las personas mayores que precisan cuidados, partiendo de los principios de autonomía, participación, integralidad, individualidad, independencia y continuidad con una planificación de la intervención por parte de todos los profesionales del centro, centrada en la persona a través del “proyecto de vida” y una atención personalizada a través de la figura del “profesional de referencia”.

Las características principales de este modelo de atención centrada en la persona son las siguientes:

- a. Respeto por la dignidad e identidad de la persona.
- b. Respeto por sus decisiones, gustos y preferencias a la hora de realizar o participar en actividades (habrá posibilidades de elección entre varias alternativas).
- c. En el Centro se huye de un ambiente frío, distante e institucional y se debe generar un ambiente más cálido, facilitando la confortabilidad y el bienestar, dando lugar a actividades contextualizadas y con significado.
- d. El Centro da respuesta y fomenta la continuidad de la cotidianeidad propia de cada persona.
- e. La atención se plantea desde el conocimiento de la persona y su historia de vida, de manera integral y centrada en ella.
- f. Se identifican y potencian capacidades y se buscan apoyos para solventar limitaciones.
- g. La familia aparece como pieza clave del modelo. Se trabajará para involucrarla en aspectos relacionados con el centro y la atención y apoyo a la persona, que participará en la elaboración del Plan Individualizado de Atención y la Historia de vida de la persona.

La prestación del servicio y sus objetivos se realizará, pues, conforme a este modelo de atención, buscando cuidar de forma que las personas puedan seguir teniendo control en



su entorno, en sus cuidados y en su vida cotidiana, desarrollando sus capacidades y sintiéndose bien, priorizando conceptos como la autodeterminación, las relaciones personales, la inclusión social, así como las expectativas y deseos de las personas.

2. FUNCIONALIDAD: MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTO

- a. El centro dispondrá del mobiliario y equipamiento adecuado y suficiente para garantizar una estancia y atención personalizada y **libre de sujeciones**, conforme al modelo de Atención Integral Centrada en la Persona y a los principios rectores definidos en el aparatado anterior.
- b. Igualmente dispondrá de un sistema de acceso inalámbrico a internet que garantice su disponibilidad en todo el centro con la potencia necesaria para el uso de tecnologías de la comunicación e información disponibles.
- c. El centro deberá disponer de un mínimo del 50% de las plazas autorizadas en habitaciones de uso individual, siendo el resto de las habitaciones de un máximo de dos plazas.
- d. Contará con los dispositivos necesarios para el control de errantes y de accesos y salidas del centro.
- e. Deberá disponer dispositivos de video-vigilancia en todo el centro excepto en habitaciones.
- f. Sistemas de control de movimiento y caídas en habitaciones y camas.
- g. El centro deberá disponer de una zona sanitaria y psicosocial en que se prestarán servicios propios de la atención sanitaria, habilitadora, podología, logopedia, de trabajo social y psicología.
- h. El centro dispondrá, al menos, de una sala snoezelen de estimulación multisensorial.
- i. Las habitaciones dispondrán de sistema climatización frío/calor de control centralizado y monitorizado.

El concesionario deberá formular un proyecto de gestión de la explotación en el que se describa la planificación, las herramientas de ejecución y la metodología de los servicios y actividades del centro conforme a este modelo de acuerdo con lo establecido en el apartado 18.2.2 de la Cláusula 18 del PCAP.

3. EXPLOTACIÓN DE LA RESIDENCIA

3.1. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

La gestión de la residencia se efectuará conforme a lo establecido en la **normativa de autorización y acreditación** de la Comunidad de Madrid y en concreto a lo establecido en el Decreto 21/2015, de 16 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento Regulador de los Procedimientos de Autorización Administrativa y Comunicación Previa para los Centros y Servicios de Acción Social en la Comunidad de Madrid, y la inscripción en el Registro de Entidades, Centros y Servicios y en la Orden 2680/2024, de 7 de noviembre, de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, por la que se establecen los requisitos y estándares de calidad para la acreditación de los centros y servicios de atención social que formen parte del Sistema Público de Servicios



Sociales de la Comunidad de Madrid, en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia, a los requisitos de **este Plan de Explotación y al Proyecto de Gestión** presentado por la entidad concesionaria.

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

La residencia estará organizada en unidades de convivencia, tal y como se establece en la Orden 2680/2024, de 7 de noviembre, de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de acreditación de centros.

El centro dispondrá de una carta de servicios en los términos establecidos en la orden 2680/2024, de 7 de noviembre, o que, en su caso la sustituya. Que, al menos contemplará los siguientes:

A.- El alojamiento, que comprenderá el uso de una habitación y zonas de convivencia; la manutención; la ropa de cama, mesa, aseo, el lavado, repaso y planchado de la ropa personal.

B.- El cuidado personal, control y proyección del usuario desde los principios de seguridad, flexibilidad y accesibilidad, que comprenderá el control y protección del usuario, la prestación de la asistencia necesaria para la realización de las actividades básicas de la vida diaria (aseo, higiene personal, vestido, alimentación, movilidad funcional), al mantenimiento de las capacidades funcionales de los usuarios, actividades encaminadas a la protección y salvaguarda de su integridad personal, así como actividades de cuidado humano y emocional para las personas dependientes encaminadas y enmarcadas dentro de la planificación de atención integral (historia de vida, planes de atención individual y vida, profesionales de referencia...).

C.- Atención gerontológica y habilitadora dirigida al mantenimiento de las funciones para la realización de las actividades básicas de la vida diaria, que comprenderá, las actuaciones propias de la medicina preventiva y asistencial, así como el desarrollo de programas de habilitación (fisioterapia y terapia ocupacional, entre otros), sin perjuicio de la utilización, en su caso, de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario.

D.- Atención psicológica, que comprenderá intervenciones individuales y de grupo y de apoyo emocional a las personas usuarias.

E.- Atención social, que 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 éste se ubica, la animación sociocultural y las relaciones con las familias de los usuarios.

F.- Otros servicios: El concesionario pondrá a disposición de los usuarios y familiares, los servicios funerarios, de podología, peluquería, cafetería y parking y podrá ofrecer asistencia religiosa.



3.2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

3.2.1. Alojamiento, que comprende:

a) Estancia

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

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

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

4º Las camas se harán diariamente, en horario matutino y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.

5º Utilización de comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes.

b) Manutención

1º Se servirán cinco comidas (desayuno, comida, merienda, cena y recena) para los residentes. No obstante, lo anterior, tanto las frecuencias, como el número de comidas, podrá modificarse en aquellos casos, debidamente justificados, que lo requiera el régimen alimenticio.

2º Las comidas se servirán en el comedor, salvo que, por causa de enfermedad de los usuarios, a criterio del facultativo correspondiente, o por otras razones que lo justifiquen, hayan de suministrarse en la habitación o en la zona de cuidados especiales.

3º Junto con el menú ordinario deberán prepararse otros de régimen para los usuarios que lo precisen.

4º Los menús deberán ser supervisados y suscritos por un médico dietista-nutricionista, debiendo garantizar la cantidad, calidad, el aporte calórico y dietético adecuado, distribuido en las distintas tomas a lo largo del día, en relación con el valor calórico total, así como que las proporciones de los alimentos sean las adecuadas.

5º De los menús, se elaborarán unas fichas en las que se recojan los ingredientes, con gramaje de los distintos platos que componen la dieta, así como el valor calórico y la cantidad de nutrientes que aporta.

6º El concesionario deberá velar porque todas las raciones individuales contengan los valores nutricionales recomendables para mantener una dieta equilibrada.

7º Los menús, tanto ordinarios como de régimen, así como su aporte calórico y macro nutrientes, serán de conocimiento público de los usuarios con una antelación mínima de 24 horas, a cuyo efecto deberán exponerse con la debida relevancia en los lugares habituales utilizados para la inserción de avisos o comunicados.

8º Se garantizará el tratamiento y manipulación correcta de los alimentos, así como, la recogida sistemática de muestras, como ordena la legislación vigente, así como el



cumplimiento de la normativa vigente en materia higiénico-sanitaria en lo que se refiere a la elaboración, manipulación y traslado de los alimentos.

c) Vestuario de uso personal.

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

2º La ropa deberá estar debidamente marcada, a fin de garantizar su uso exclusivo por su propietario. La ropa que aporte el usuario a su ingreso, así como, la que aporte con posterioridad, deberá ir marcada o marcarse a cargo del usuario o sus familiares.

3º Podrá fijarse un número mínimo de mudas por usuario de acuerdo con sus características.

4º Al ingreso del usuario deberá reflejarse en un documento de inventario la ropa, así como los demás enseres personales que sean aportados por él, debiendo mantenerse actualizados con los cambios que se vayan produciendo. El inventario deberá ser suscrito por el usuario o sus familiares y por el responsable correspondiente de la residencia. Toda aquella prenda no marcada o marcada de forma distinta a las instrucciones dadas por el centro no se incluirá en el inventario del residente.

5º El concesionario repondrá a su cargo cualquier prenda o enser extraviado y/o deteriorado que figure de alta en el inventario, cuando tal extravío o deterioro se haya producido por causas imputables al centro.

6º 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.

7º El lavado, planchado y repasado de la ropa deberá efectuarlo el concesionario. Los procedimientos de lavado deberán garantizar su higiene y conservación en buen estado.

8º El concesionario velará para que se renueven, con cargo al usuario, las prendas deterioradas por el uso.

9º Los usuarios vestirán habitualmente ropa de calle, adaptada a las condiciones de la estación en que se use.

10º El concesionario cuidará de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.

d) Ropa de cama, mesa y aseo

1º El servicio incluye la utilización de la ropa de cama, mesa y aseo que será aportado por el concesionario.

2º El cambio de la ropa de cama, mesa y aseo, se efectuará siempre que las circunstancias de higiene lo requieran, y en todo caso semanalmente, así como, en el caso de la ropa de cama, cada vez que se produzca un ingreso.

3º El concesionario renovará, a su cargo, este tipo de ropa con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones de uso adecuadas, de manera que no presente roturas, remiendos ni desgaste excesivo.



3.2.2. Cuidado personal, control y protección del usuario desde los principios de seguridad, flexibilidad y accesibilidad, que comprende los siguientes servicios:

a) Cuidado personal potenciando la autonomía de los usuarios en el día a día, facilitando que las personas tengan control sobre sus asuntos cotidianos.

1º Deberá garantizarse el aseo personal integral diario de los usuarios, y tantas veces, como lo exijan las circunstancias, prestándoles apoyo en el grado que sea necesario, en cada caso, y preservando su intimidad. La ducha de los residentes será diaria, salvo que, por criterio facultativo, se determine otra frecuencia u otra forma de realizar el aseo.

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

3º Los útiles de aseo de uso personal (peine, cepillo de dientes, afeitadora o maquinilla de afeitar y otros similares), serán a cargo del usuario. El concesionario adoptará las medidas oportunas para que dichos útiles estén convenientemente identificados, de manera que se garantice su utilización exclusiva por su propietario. Las esponjas, que serán de un solo uso y desechables, correrán a cargo del concesionario.

4º Las toallas estarán adecuadamente diferenciadas e identificadas con soportes separados, de forma que, se garantice su utilización exclusiva por cada usuario.

5º Los productos de aseo de uso común (jabones, colonias, pasta dentífrica, champú, gel, crema hidratante ...) serán de calidad estándar y autorizados para su comercialización, siendo aportados por el concesionario que adoptará las medidas oportunas para que dichos productos estén convenientemente identificados, de manera que se garantice su utilización exclusiva por su propietario. Serán a cargo de los usuarios aquellos productos de marcas o tipos específicos por ellos preferidos.

6º Se prestará la ayuda necesaria a los usuarios que tengan autonomía limitada para vestirse, desnudarse, asearse o levantarse y acostarse.

7º El concesionario tendrá disponible y a disposición de los usuarios el material de incontinencia necesario. Este material correrá a cargo del usuario o del Sistema de Salud al que esté acogido. El número de cambios del material de incontinencia será el que demanden las circunstancias personales del usuario.

8º Se dispondrá, con cargo al concesionario, de la medicación y materiales necesarios para la atención de urgencias médicas en ámbito extra hospitalario.

9º Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas, ayudas técnicas vinculadas a dichas sillas de ruedas, andadores, así como bastones, muletas, etc. de uso personal, serán a cargo de los usuarios, sin perjuicio de la cobertura que el Sistema de Salud correspondiente prevea en cada caso.

10º Será a cargo del concesionario las tareas de limpieza, el control y el cuidado de las prótesis, órtesis, ayudas técnicas y cualquier otro elemento de ayuda funcional o de carácter terapéutico, de uso personal por parte del usuario. A estos efectos, se dispondrá de un inventario de estos dispositivos, así como, de un protocolo de actuación para su control y cuidados, que se incluirán en el historial del usuario. El concesionario responderá



a su cargo, de su extravío o su ruptura, salvo que se demuestre que ha sido por descuido o falta de diligencia por parte del usuario o sus familiares.

b) Control y protección:

- 1º Los usuarios gozarán de libertad de movimientos en las áreas de uso común del centro.
- 2º El reglamento de convivencia fijará las normas y horarios a que deberá ajustarse la utilización de las dependencias comunes del centro.
- 3º En aquellos casos que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios (caídas, salidas inadvertidas del centro, en la toma de medicación y otras análogas), se establecerán las medidas de protección y control necesarias.
- 4º En materia de sujeciones, se estará a lo dispuesto en la normativa de acreditación de centros para la atención de personas en situación de dependencia.
- 5º El concesionario deberá adoptar las medidas oportunas para controlar las salidas de los usuarios de la residencia, evitando que puedan abandonarla inadvertidamente aquellos que no deban hacerlo sin el debido acompañamiento.
- 6º Las entradas y salidas de los usuarios del centro, así como las visitas se anotarán en el registro correspondiente.

3.2.3. Atención gerontológica, de habilitación funcional y atención social.

Para el desarrollo de las actividades en el centro se elaborarán y pondrán en marcha, diferentes programas que abarquen las áreas sanitarias, habilitadora y psicosocial, tales como, programas de atención social, médica y psicológica; de valoración y seguimiento individual, de psicomotricidad, de actividades de la vida diaria, de cuidados de enfermería, de higiene personal, de psicoestimulación, de apoyo emocional, de animación sociocultural y formación y apoyo a familiares. Todas estas actividades tendrán un carácter significativo en relación con las tareas cotidianas a realizar y se llevarán a cabo de acuerdo al proyecto y la historia de vida de cada persona.

A. Programa de valoración integral

En el momento de ingreso de los usuarios, se procederá a realizar un estudio y valoración interdisciplinar, en base a los cuales, se elaborará un Plan Personal de Atención y Apoyo al Proyecto de Vida (**PPAPV**), que comprenderá, todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y/o mantener su salud y autonomía personal, en los términos establecidos en la normativa de acreditación de centros residenciales para la atención a personas dependientes.

De cada usuario deberá existir un expediente personal único, en el que constará, además de la información administrativa, social, sanitaria (médica, enfermería, fisioterapia, terapia ocupacional y psicológica), los informes técnicos correspondientes, diagnósticos, tratamientos prescritos y el seguimiento y evaluación del PPAPV que se haya fijado, así como las incidencias producidas.



B. Programa de atención sanitaria, habilitación funcional y estimulación cognitiva.

1º Se llevarán a cabo las actuaciones necesarias de medicina preventiva y asistencial, dirigidas a mantener y mejorar la salud de los usuarios, sin perjuicio de la utilización de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario.

Los servicios sanitarios integrados en el centro, se prestarán de acuerdo con lo regulado en la Orden 1158/2018, de 7 de noviembre, de la Consejería de Sanidad, por la que se regulan los requisitos técnicos generales y específicos de los centros y servicios sanitarios sin internamiento, de los servicios sanitarios integrados en una organización no sanitaria y de la asistencia sanitaria prestada por profesionales sanitarios a domicilio en la Comunidad de Madrid, o normativa que la sustituya.

Se fomentarán, en coordinación de los servicios sanitarios, tanto de atención primaria como especializada, los servicios de telemedicina que garanticen la consulta a distancia tanto de forma auditiva como visual y otros mecanismos de coordinación y comunicación con el fin de mejorar los canales asistenciales y diagnósticos, y evitar traslados innecesarios o excesivos de los usuarios.

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

2º Se asegurará la administración de tratamientos farmacológicos específicos prescritos y documentados en pauta médica actualizada.

Para la provisión, manejo, almacenaje y conservación de los medicamentos y productos sanitarios, se estará a lo dispuesto en la ley 13/2022, de 21 de diciembre, de Ordenación y Atención Farmacéutica de la Comunidad de Madrid, especialmente en el artículo 42, en lo referido a los centros residenciales, o legislación que la sustituya.

3º Las actividades de terapia y habilitación funcional y cognitiva a desarrollar, serán adaptadas a las circunstancias específicas y especializadas en personas usuarias e irán dirigidas a proporcionar a las personas mayores una atención en el área psicosocial, de mantenimiento funcional y de refuerzo de capacidades cognitivas, a fin de prevenir empeoramiento en las situaciones de dependencia y que les permita mantener un adecuado estado psicofísico.

Estos espacios destinados a rehabilitación y terapia ocupacional dispondrán del equipamiento necesario para el desarrollo de los servicios de promoción de la autonomía y prevención de la dependencia.

C. Programa de atención social

1º Este programa, incluirá entre sus actividades el diseño de intervención social, la atención a las necesidades sociales de los usuarios, la promoción de la dinamización, integración y participación en la vida del Centro y las relaciones con los familiares y el entorno de los usuarios y la promoción de actuaciones de buen trato y contra la soledad no deseada.

2º Se establecerán mecanismos efectivos de comunicación e información periódica a familiares, así como de comunicación inmediata de cualquier incidencia que se produzca.



D. Programa de atención psicológica

En los casos en que proceda, se prestará el tratamiento psicológico, individual o de grupo, que sea necesario, así como la orientación y apoyo a las familias de los usuarios.

3.2.4. Otros servicios.

1º. El concesionario pondrá a disposición de los usuarios el servicio de podología, peluquería y cafetería.

Los usuarios de estos servicios satisfarán los precios correspondientes que fije el concesionario, los cuales deberán estar expuestos en sitio visible a la entrada y dentro del local en el que se presta el servicio.

2º. En caso de fallecimiento, el concesionario facilitará el uso gratuito de los velatorios de la misma durante las 36 horas siguientes, corriendo a cargo de los familiares y allegados del difunto los trámites y gastos de traslado y enterramiento.

En los casos de usuarios del sistema público, sin familia o abandonados de hecho por la misma, y sin recursos propios para sufragar los gastos derivados del sepelio, el concesionario realizará los trámites correspondientes y asumirá, en su caso, los gastos originados.

3.3. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN DE USUARIOS DE PRECIO PÚBLICO

3.3.1. Usuarios:

- a) Podrán ser usuarios de la Residencia las personas mayores dependientes, mayores de 60 años, afectadas de discapacidad física o psíquica que les impida o limite gravemente para valerse por sí mismas. Las personas afectadas de la enfermedad de Alzheimer podrán ser atendidas a partir de los 55 años de edad.
- b) Los matrimonios o parejas unidas de hecho podrán ser usuarios de las plazas de precio público, aunque sólo uno de sus miembros sea dependiente. Si falleciera éste, su cónyuge deberá abandonar la residencia en el plazo de un mes, dándosele opción a ingresar en otro centro de la Comunidad de Madrid destinado a la atención de usuarios no dependientes.
- c) No podrán ser usuarios de la residencia las personas que padezcan enfermedad infectocontagiosa en fase activa, ni cualquier otra que requiera atención permanente y continuada en centro hospitalario
- d) Los usuarios de residencia y centro de atención diurna designados por la Consejería correspondiente no podrán ausentarse del centro por un periodo superior a 45 días durante un año natural, salvo en casos de hospitalización.
- e) Las ausencias superiores a 45 días podrán dar lugar a la pérdida del derecho a la plaza, salvo que se den circunstancias excepcionales que, a juicio de la Consejería competente en materia de servicios sociales de la Comunidad de Madrid (en adelante Consejería), las justifiquen.
- f) Corresponde a la Consejería la determinación de la concurrencia de las circunstancias antedichas, así como su interpretación o modificación.



3.3.2. Designación de usuarios de precio público.

1º corresponde a la Consejería competente la determinación de las personas que hayan de ocupar las plazas de precio público en la residencia.

2º La ocupación de las plazas del centro, así como la pérdida de la condición de usuario de las mismas, se efectuará previa resolución del órgano competente de la Consejería.

3º El concesionario se compromete expresamente a aceptar a los usuarios designados por la Consejería para ocupar las plazas contratadas de precio público. La incorporación de usuarios al centro y su permanencia en el mismo, deberá realizarse en los términos y plazos establecidos en la comunicación de asignación de plaza. En aquellos casos en que, por circunstancias excepcionales, debidamente justificadas, no se pueda realizar el ingreso en el plazo establecido el concesionario deberá ponerlo en conocimiento de la Consejería para su aprobación.

En el caso de plazas de financiación parcial, previamente al ingreso, deberá formalizarse el contrato previsto en el Reglamento de Convivencia.

4º De cada usuario deberá existir un expediente en el que conste toda la información de carácter administrativo relativa al mismo.

5º El concesionario y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación de atención a los usuarios guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer públicos ni negociar con cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual. El concesionario se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales y demás normativa de aplicación.

3.3.3. Comunicación de altas, bajas e incidencias.

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

3.3.4. Reglamento de convivencia.

a) Los usuarios de las plazas de precio público vienen obligados a cumplir las normas de convivencia que rijan en la residencia. Dichas normas se recogerán en el Reglamento de Convivencia que deberá ser visado por la Consejería.

En lo relativo a faltas y sanciones será de aplicación lo establecido en la normativa vigente en cada caso, que regule el régimen disciplinario para los usuarios.

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



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

d) El Reglamento de Convivencia recogerá la representación y participación de los usuarios en la vida del centro a través de los órganos de participación que se deben establecer en el mismo, de acuerdo con la legislación vigente y las indicaciones establecidas por la Consejería.

e) También incluirá la implantación de un sistema de gestión de calidad de acuerdo con lo establecido en el artículo 35.2 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.

3.3.5. Régimen económico aplicable a usuarios de plazas de precio público de residencia.

1º El concesionario no podrá facturar a los usuarios cantidad adicional alguna por la prestación de los servicios que se contemplan en este plan a cargo del mismo.

3.4. DOTACIÓN Y RATIOS DE PERSONAL DE LA RESIDENCIA.

1º La plantilla de personal en la residencia deberá garantizar los servicios descritos, dotándose de los recursos personales necesarios atendiendo a los criterios establecidos en la legislación vigente en materia de autorización y acreditación de centros residenciales de la Comunidad de Madrid, especialmente en la Orden 2680/2024, de 7 de noviembre, de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, por la que se establecen los requisitos y estándares de calidad para la acreditación de los centros y servicios de atención social que formen parte del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia, o la que, en su caso, la sustituya, en los siguientes aspectos:

- Tipología y categorías de profesionales del centro.
- Ratios de personal de atención directa.
- Organización del trabajo:
 - Organización del centro.
 - Programas de actividades.
 - Horarios.
 - Turnos

- Roles y perfiles profesionales
 - Gestores.
 - Coordinadores.
 - Profesionales de referencia.

2º Se deberá llevar un registro de control de presencia diaria de cada uno de los trabajadores de atención directa diferenciado por recurso (residencia y centro de atención diurna). Este registro se realizará a través de un sistema de control de presencia que incluya el software o aplicación, así como los dispositivos necesarios que capturen los marcajes por categorías, de forma que permita tanto la comprobación rigurosa del tiempo dedicado a la actividad profesional, como la recuperación de los marcajes actualizados a través del ordenador en cualquier momento.

3.5. DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN

En este apartado se estará a lo establecido en la Orden 2680/2024, de 7 de noviembre, de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, por la que se establecen los requisitos y estándares de calidad para la acreditación de los centros y servicios de atención social que formen parte del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia, o la que, en su caso la sustituya, en los siguientes aspectos:

- A. Gestión documental y aplicaciones informáticas.
- B. Planes y Evaluación de calidad.
- C. Planes de contingencia.

3.6. PROTOCOLOS Y REGISTROS.

El concesionario deberá utilizar protocolos y registros normalizados en la realización de las actividades y prestación de los servicios y deberá garantizar la formación oportuna de los trabajadores en los protocolos y registros, que les afecten por su categoría profesional. Estos protocolos deberán orientarse a un “Modelo de Atención Centrada en la Persona” y serán todos aquellos que exija la legislación de vigente y en concreto la Orden 2680/2024, de 7 de noviembre, de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, por la que se establecen los requisitos y estándares de calidad para la acreditación de los centros y servicios de atención social que formen parte del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia actualmente vigente o, en su caso, la normativa que la sustituya.

Protocolos.

Los protocolos deben incluir al menos la siguiente información:

- Definición de la situación o situaciones a atender.
- Participación de las personas trabajadoras en la definición de las situaciones a atender y los objetivos.
- Objetivos.
- Actuaciones: proceso de actuación y activación de medidas.



- Niveles de protección: medios a emplear.
- Indicadores de evaluación: indicadores de impacto.

Registros.

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

Estos registros deberán adecuarse a un “Modelo de Atención Centrada en la Persona” y serán todos aquellos que exija la legislación de vigente y en concreto la Orden 2680/2024, de 7 de noviembre, de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, por la que se establecen los requisitos y estándares de calidad para la acreditación de los centros y servicios de atención social que formen parte del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia actualmente vigente o, en su caso, la normativa que la sustituya.

Los registros deberán estar accesibles a todo el personal que por su trabajo necesite acudir a ellos, ya sea para su actualización o para su consulta, atendiendo siempre a los requisitos y límites establecidos en la normativa vigente, en particular, 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 (en adelante RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDPGDD).

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

4. EXPLOTACIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN DIURNA.

4.1. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

La gestión del centro de atención diurna se efectuará conforme a lo establecido en la **normativa de autorización y acreditación** de la Comunidad de Madrid y en concreto a lo establecido en el Decreto 21/2015, de 16 de abril, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento Regulador de los Procedimientos de Autorización Administrativa y Comunicación Previa para los Centros y Servicios de Acción Social en la Comunidad de Madrid, y la inscripción en el Registro de Entidades, Centros y Servicios y en la Orden 2680/2024, de 7 de noviembre, de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, por la que se establecen los requisitos y estándares de calidad para la acreditación de los centros y servicios de atención social que formen parte del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia, a los requisitos de **este Plan de Explotación y al Proyecto de Gestión** presentado por la entidad concesionaria.



Los objetivos de los servicios prestados en el centro de atención diurna, son:

- Mejorar la calidad de vida, tanto de las personas mayores, como de sus familias y/o cuidadores.
- Intervenir para prevenir y mejorar situaciones de fragilidad desde el ejercicio, la promoción del desarrollo de nuevos hábitos y la prevención de la soledad no deseada.
- Prevenir la progresión de las situaciones de deterioro físico y cognitivo.
- Conservar y recuperar la autonomía personal.
- Mantener a las personas mayores dependientes en su medio habitual de vida.
- Apoyar a las familias en el cuidado del mayor dependiente.

4.2. FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO DE ATENCIÓN DIURNA.

El funcionamiento del centro de atención diurna será de lunes a viernes, en días laborables, durante todo el año, con un horario de actividad comprendido entre las 8:00 y las 18 horas, si bien los usuarios que no hagan uso del servicio de transporte podrán acceder al centro entre las 8:00 y las 11:00 h. y salir entre las 17:00 y las 18: h., previa comunicación al centro con la suficiente antelación.

El centro de atención diurna debe organizarse en unidades de estancia diurna, tal y como se establece en la Orden 2680/2024, de 7 de noviembre, de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales de acreditación de centros.

4.3. ZONA DE INFLUENCIA DEL CENTRO DE ATENCIÓN DIURNA PARA USUARIOS DE PRECIO PÚBLICO

La zona de influencia del centro, a efectos de la prestación del servicio de transporte, será la constituida por su distrito, en el caso de Madrid capital, así como los distritos colindantes.

Por otro lado, si hubiere algún distrito sin oferta de plazas para cubrir la demanda existente, la Consejería podrá asignarle este centro de atención diurna, independientemente de su ubicación, siempre y cuando el trayecto entre el distrito y el centro no supere los 30 minutos y se encuentre dentro de la Comunidad de Madrid. Excepcionalmente la Dirección General podrá autorizar hasta 45 minutos siempre que sea imprescindible para la prestación del servicio a usuarios que no puedan acceder a otros centros de atención diurna.

La designación y la determinación del área territorial de influencia del centro de atención diurna corresponderán a la Dirección General competente en materia de atención a personas mayores.

4.4. SERVICIOS DEL CENTRO DE ATENCIÓN DIURNA.

El centro dispondrá de una carta de servicios en los términos establecidos en la Orden 2680/2024, de 7 de noviembre, o que, en su caso la sustituya. Que, al menos contemplará los siguientes:



4.4.1. El alojamiento, que comprende la estancia diurna y manutención.

La estancia diurna que comprende la utilización por el usuario del comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes, garantizando la correcta limpieza y mantenimientos de todas las estancias, equipamiento e instalaciones del centro

La manutención, que comprende el servicio de tres comidas: desayuno, comida y merienda, en los mismos términos establecidos en el apartado 2.1.1.1 relativo a la residencia excepto lo referido a la estancia, vestuario de uso personal y ropa de cama.

4.4.2. El cuidado personal, control y proyección del usuario desde los principios de seguridad, flexibilidad y accesibilidad, que comprenderá el control y protección del usuario, la prestación de la asistencia necesaria para la realización de las actividades básicas de la vida diaria (aseo, higiene personal, vestido, alimentación, movilidad funcional), al mantenimiento de las capacidades funcionales de los usuarios, actividades encaminadas a la protección y salvaguarda de su integridad personal, así como actividades de cuidado humano y emocional para las personas dependientes encaminadas y enmarcadas dentro de la planificación de atención integral (historia de vida, planes de atención individual y vida, profesionales de referencia...).

Este servicio se llevará a cabo en los mismos términos señalados en el apartado 2.1.1.2, referido a la residencia.

4.4.3. Atención gerontológica y habilitadora dirigida al mantenimiento de las funciones para la realización de las actividades básicas de la vida diaria. Comprenderá, las actuaciones propias de la medicina preventiva y asistencial, así como el desarrollo de programas de habilitación (fisioterapia y terapia ocupacional, entre otros), sin perjuicio de la utilización, en su caso, de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario.

Este servicio se llevará a cabo en los mismos términos señalados en el apartado 2.1.1.3, referido a la residencia

4.4.4. Transporte adaptado

A. Definición: El concesionario prestará el servicio de transporte a los usuarios que lo tengan asignado. Este servicio consiste en proporcionar a los usuarios el transporte desde su domicilio al centro y a la inversa.

El transporte incluirá la ayuda personal necesaria (incluso el empleo de ayudas técnicas o medios auxiliares), en su caso, para el traslado de los usuarios desde el lugar de recogida al vehículo y viceversa, y el apoyo personal y control que sean necesarios para su adecuada atención y seguridad durante la prestación del servicio.

El lugar de recogida y entrega del usuario, será la puerta de calle que da acceso al edificio, esto es, el portal, o en su defecto, en el lugar accesible más cercano. En casos excepcionales, y previa autorización de la consejería, se procederá a recoger al usuario en la puerta de la vivienda, y no en el portal del edificio.

B. Medios materiales: El concesionario, aportará los vehículos necesarios para la prestación del servicio, teniendo en cuenta que el número preciso vendrá determinado por la ocupación real del centro.



Los vehículos deberán estar convenientemente adaptados para su utilización por personas que precisen de silla de ruedas. Se deberán adoptar las medidas necesarias para mantener los vehículos en perfectas condiciones técnicas, climatización, limpieza e higiene, así como velar por la seguridad en los trayectos.

Los vehículos que presten el servicio quedarán debidamente identificados como tales y a tal efecto deberán cumplir las instrucciones de identidad institucional e imagen corporativa que se proporcionen desde la Consejería garantizando en cualquier caso su visibilidad y su permanencia

C. Medios personales: Además del conductor, cada vehículo deberá contar, al menos, con un acompañante.

4.4.5. Otros servicios: Podología, peluquería, cafetería y parking en los términos establecidos en el apartado 2.1.1.4 referido a la residencia.

Igualmente, se prestará a las personas usuarias y, en su caso, a personas mayores ajenas al centro, los servicios de promoción de la autonomía y prevención de la dependencia siempre que tengan reconocido el grado de dependencia y el PIA correspondiente de estos servicios.

4.5. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN DE USUARIOS DE PRECIO PÚBLICO

En cuanto al régimen de utilización del centro de atención diurna se estará a lo establecido en el apartado 2.2 anterior referido a la residencia a excepción de lo establecido para matrimonios en la designación de usuarios.

El régimen económico aplicable a usuarios de plazas de precio público del centro de atención diurna será el siguiente:

1º El concesionario no podrá facturar a los usuarios cantidad adicional alguna por la prestación de los servicios que se contemplan en este plan a cargo del mismo.

2º El Concesionario facturará directamente a los usuarios del centro, el importe del servicio de comedor, siendo a su cargo cualquier diligencia de cobro que deba realizar.

3º La Consejería fijará, el precio público del servicio de comedor y, en su caso, las actualizaciones del mismo que procedan.

4º El usuario del centro de atención diurna deberá aportar el coste del servicio de comedor, mientras se encuentre dado de alta en el mismo, salvo casos de ausencia por enfermedad, debidamente justificada en el centro, mediante informe médico. Durante los periodos de vacaciones (45 días al año), así como las bajas temporales, debidamente autorizadas por la Comunidad de Madrid, no se cobrará el servicio de comedor a los usuarios. Las ausencias deberán ser comunicadas al centro con la debida antelación. El Reglamento de convivencia fijará el plazo en el que se deberán comunicar al centro de atención diurna las ausencias mencionadas.

4.6. DOTACIÓN Y RATIOS DE PERSONAL DEL CENTRO DE ATENCIÓN DIURNA.

1º La plantilla de personal en el centro de atención diurna deberá garantizar los servicios descritos, dotándose de los recursos personales necesarios atendiendo a los criterios establecidos en la legislación vigente en materia de autorización y acreditación de centros



residenciales de la Comunidad de Madrid, especialmente en la Orden 2680/2024, de 7 de noviembre, de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, por la que se establecen los requisitos y estándares de calidad para la acreditación de los centros y servicios de atención social que formen parte del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia, o la que, en su caso, la sustituya, en los siguientes aspectos:

- Tipología y categorías de profesionales del centro.
- Ratios de personal de atención directa.
- Organización del trabajo:
 - Organización del centro.
 - Programas de actividades.
 - Horarios.
 - Turnos
- Roles y perfiles profesionales
 - Gestores.
 - Coordinadores.
 - Profesionales de referencia.

2º Se deberá llevar un registro de control de presencia diaria de cada uno de los trabajadores de atención directa diferenciado por recurso (residencia y centro de atención diurna). Este registro se realizará a través de un sistema de control de presencia que incluya el software o aplicación, así como los dispositivos necesarios que capturen los marcajes por categorías, de forma que permita tanto la comprobación rigurosa del tiempo dedicado a la actividad profesional, como la recuperación de los marcajes actualizados a través del ordenador en cualquier momento.

4.7. DOCUMENTACIÓN E INFORMACIÓN

En este apartado se estará a lo establecido en la Orden 2680/2024, de 7 de noviembre, de la Consejería de Familia, Juventud y Asuntos Sociales, por la que se establecen los requisitos y estándares de calidad para la acreditación de los centros y servicios de atención social que formen parte del Sistema Público de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, en el ámbito de la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas en situación de dependencia, o la que, en su caso la sustituya, en los siguientes aspectos:

- D. Gestión documental y aplicaciones informáticas.
- E. Planes y Evaluación de calidad.
- F. Planes de contingencia.

La entidad concesionaria facilitará al personal que designe la Dirección General, además de los permisos y conocimientos necesarios, para el acceso a la aplicación informática de gestión y consulta de la información a distancia del centro



4.8. PROTOCOLOS Y REGISTROS

El concesionario deberá utilizar protocolos y registros normalizados en la realización de las actividades y prestación de los servicios y deberá garantizar la formación oportuna de los trabajadores en los protocolos y registros, que les afecten por su categoría profesional, en los mismos términos reflejados en el apartado 2.5 anterior referido al centro residencial.

5. COORDINACIÓN, CONTROL, SUPERVISIÓN E INFORMACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RESIDENCIA Y CENTRO DE ATENCIÓN DIURNA.

1. El concesionario designará un Director del centro a su cargo, quien coordinará y supervisará su prestación.

En el supuesto de que el concesionario careciera de Delegado de Protección de Datos, respecto al tratamiento de datos personales de los usuarios, el Director del servicio asumirá las funciones de interlocutor y de contacto para con la D.G de Atención al Mayor y a la Dependencia, debiendo dar cuenta del cumplimiento del Encargo de tratamiento previsto.

2. El concesionario viene obligado a informar a la Consejería, a través del Director del centro, en el mismo día en que se produzca, cualquier incidencia significativa que afecte a la prestación del servicio y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con la misma.

3. En la organización y funcionamiento de la residencia deberá preverse la existencia de una figura con atribuciones suficientes para que, en ausencia del Director, asuma la representación del concesionario ante el personal, los usuarios, sus familiares y la Consejería.

4. El concesionario se obliga a ejecutar las indicaciones de la Consejería en todos aquellos aspectos relacionados con los signos de identidad corporativa o institucional en el edificio del centro y en la documentación y divulgación que se realice sobre las actividades y servicios que se prestan con cargo al presente contrato.

5. El concesionario deberá facilitar a la unidad correspondiente de la Consejería, toda la información que le sea requerida para el control y seguimiento del correcto cumplimiento de las condiciones establecidas en este plan de explotación.

6. USO, MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE LOS EDIFICIOS.

El concesionario, deberá encargarse, a su costa, de la conservación y mantenimiento de la construcción y equipamiento, adecuando, reformando y modernizando la misma para adaptarla a las características técnicas y funcionales requeridas para su correcta utilización y disfrute por los usuarios. Asimismo, deberá realizar las actuaciones de reposición de instalaciones y mobiliario, y gran reparación que sean exigibles en relación con los elementos que ha de reunir cada una de las obras para mantenerse apta a fin de que los servicios y actividades a las que sirven puedan ser desarrollados adecuadamente



**Comunidad
de Madrid**

Dirección General de Atención
al Mayor y a la Dependencia
CONSEJERÍA DE FAMILIA,
JUVENTUD Y ASUNTOS SOCIALES

conforme a las exigencias y demandas sociales, según la normativa vigente en cada momento.

Para su seguimiento y control, se deberá contar con un sistema que permita su monitorización por los servicios correspondientes de la consejería, mediante la recogida de datos digital.

**Madrid a fecha de la firma
EL DIRECTOR GENERAL DE ATENCION
AL MAYOR Y A LA DEPENDENCIA**

Firmado digitalmente por: ALVAREZ LÓPEZ OSCAR
Fecha: 2025.09.30 17:25

Fdo.: Oscar Alvarez López

La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestiona.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación: