



Castilla-La Mancha

EL GRECO 2014

Dirección General de Mayores,
Personas con Discapacidad y Dependientes
Consejería de Sanidad y
Asuntos Sociales

Avda. de Francia, 4
45071 Toledo

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE ACUERDO MARCO DEL SERVICIO PÚBLICO DE PLAZAS RESIDENCIALES, PLAZAS DE ESTANCIAS DIURNAS Y NOCTURNAS Y ESTANCIAS TEMPORALES, PARA PERSONAS MAYORES EN LA JUNTA DE COMUNIDADES DE DE CASTILLA-LA MANCHA

I.- INTRODUCCIÓN.

Las Residencias para Personas Mayores constituyen un recurso esencial en el desarrollo de las políticas sociales de alojamiento y convivencia diseñadas para atender a aquellas personas mayores dependientes que, por distintas circunstancias personales o familiares, no pueden permanecer, de manera temporal o indefinidamente, en su propio domicilio.

Los Servicios de Estancias Diurnas o Nocturnas, constituyen un recurso esencial para mantener en las personas mayores dependientes, el mayor nivel posible de autonomía personal y apoyar a las familias cuidadoras.

La necesidad de este tipo de recursos es ya importante y previsiblemente se incrementará en el futuro, de acuerdo con las estimaciones y proyecciones demográficas existentes por lo que se refiere al envejecimiento de la población en Castilla-La Mancha. Su implantación viene precedida y ha dado lugar a su vez, al desarrollo normativo que da cobertura a estas actuaciones y Programas.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, en su artículo 15 contempla en su catálogo de servicios de prevención de las situaciones de dependencia y los de promoción de la autonomía personal, tanto las residencias para personas mayores, como los servicios de estancias diurnas y nocturnas. Desarrollándolos específicamente, cada uno de ellos, en los artículos 24 y 25.

Decreto 26/2013, de 23 de mayo, del procedimiento para el reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del Sistema de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Dependencia en Castilla-La Mancha.

Orden de 29/07/2013, de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales, por la que se establece el catálogo de servicios y prestaciones económicas del sistema para la autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha y se determina la intensidad de los servicios y el régimen de compatibilidades aplicable.

La Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha, en su artículo 20 concreta como equipamientos de Servicios Sociales



Castilla-La Mancha

ELGRECO2014

Dirección General de Mayores,
Personas con Discapacidad y Dependientes
Consejería de Sanidad y
Asuntos Sociales

Avda. de Francia, 4
45071 Toledo

de Atención Especializada, entre otros, centros residenciales y centros de estancias diurnas y nocturnas. En el artículo 37 se establecen las prestaciones técnicas para la atención residencial, cuyo objetivo es atender a las personas que no disponen de alojamiento, o que teniéndolo, carecen de los apoyos necesarios para permanecer en él en condiciones adecuadas de convivencia y seguridad. Y para la atención en estancias diurnas, que tienen por objeto la atención a personas fuera de su domicilio y en régimen no residencial y cuyo objetivo es favorecer la permanencia de la persona en su entorno habitual en condiciones de autonomía e integración adecuadas.

El Decreto 186/2010, de 20 de julio, D.O.C.M. nº 141, de 23 de julio, del Régimen Jurídico de los centros y servicios especializados para la atención a las personas mayores en la red pública de Castilla-La Mancha y del procedimiento de acceso a los mismos, define esta Red Pública y determinan quienes pueden ser usuarios de las plazas, los criterios y el sistema de acceso a las mismas.

La Orden de 20/12/2010, de la Consejería de Salud y Bienestar Social, aprueba el procedimiento para el acceso de las personas mayores a los servicios de estancias temporales y los traslados de centro residencial, así como el ingreso en plazas de carácter indefinido por circunstancias de tipo personal o social en los centros residenciales de la red pública de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

La Orden de 09/03/2011, de la Consejería de Salud y Bienestar Social, por la que se establece el régimen jurídico y el sistema de acceso a los servicios de estancias diurnas en centros pertenecientes a la red pública de Castilla-La Mancha.

La Orden de 04/06/2013, de la Consejería de sanidad y Asuntos Sociales , por la que se modifica la Orden de 21 de mayo de 2001, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se regulan las condiciones mínimas de los centros destinados a las personas mayores en Castilla-La Mancha determina las condiciones generales, materiales y arquitectónicas de los centros residenciales de mayores; las condiciones funcionales: Contratos de ingreso; registro de usuarios y expedientes individuales; Reglamento de Régimen interior y Programa de Servicios y Actividades así como los servicios y personal de atención con que deben contar los centros residenciales de atención a mayores.

La Ley 14/2010, de 16 de diciembre, de Servicios Sociales de Castilla-La Mancha, concibe los servicios sociales como un derecho de los ciudadanos. Establece nuevos criterios de eficiencia y eficacia y orienta la planificación, la gestión y la prestación de los servicios sociales a la atención de las necesidades de la persona, entendida no sólo desde su cobertura básica, sino en un sentido amplio, promoviendo su desarrollo como individuo y como



Castilla-La Mancha

EL GRECO 2014

Dirección General de Mayores,
Personas con Discapacidad y Dependientes
Consejería de Sanidad y
Asuntos Sociales

Avda. de Francia, 4
45071 Toledo

miembro activo de la Comunidad, que incluye aspectos como la autonomía personal, la integración en su entorno comunitario, la participación y la promoción social. Todo ello con unos estándares de calidad, aprobados y supervisados por las Administraciones Públicas, en el marco de sus respectivas competencias.

En el ámbito de la nueva Ley de Servicios Sociales la persona es sujeto y centro de atención, reconociendo su capacidad para la libre elección, para la participación en la toma de decisiones y para ser promotora de su proceso de cambio o mejora y estos retos que la Ley plantea hacen necesaria una estrecha colaboración entre los diferentes niveles de la Administración y la iniciativa privada que desempeña un importante papel en el ámbito de los servicios sociales.

En este sentido el artículo 18 de la Ley prevé que las administraciones públicas podrán contratar, concertar o convenir entre sí determinadas prestaciones de los Servicios Sociales de Atención Especializada, así como con la iniciativa privada que sea titular de dichos servicios o de los centros desde los que se prestan, incorporándose en este caso, al Sistema Público de Servicios Sociales, desarrollándose esta disposición en el artículo 28 y especialmente en el artículo 42 según el cual se podrá encomendar a entidades privadas, prioritariamente las de la iniciativa social, la provisión o gestión de prestaciones previstas en el catálogo mediante concierto, convenio o contrato, ajustándose la pertinencia de su aplicación al carácter de de la actividad a contratar o a la provisión de servicios de que se trate.

La contratación constituye un instrumento fundamental para el desarrollo y consolidación de la Red Regional de centros destinados a la atención de las personas mayores, en la medida en que suponen un incremento en el número de plazas residenciales, de estancias temporales y de estancias diurnas con que cuenta la Administración Regional.

Hasta ahora, las figuras de convenio y concierto han servido como instrumento de colaboración entre la Administración Autonómica y las Entidades Privadas, y esta experiencia de años, ha servido de base para la elaboración del presente Pliego.

En consecuencia, se procede a elaborar el presente Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación de plazas residenciales, plazas de estancias diurnas y plazas de estancias nocturnas para personas mayores dependientes.

2.- OBJETO

El objeto del presente pliego consiste en la selección de entidades, tanto mercantiles como sin ánimo de lucro, titulares de centros residenciales o de servicios de día o noche para personas mayores dependientes en la



Castilla-La Mancha

ELGRECO2014

Dirección General de Mayores,
Personas con Discapacidad y Dependientes
Consejería de Sanidad y
Asuntos Sociales

Avda. de Francia, 4
45071 Toledo

Comunidad Autónoma de Castilla- La Mancha, para la reserva y ocupación de plazas residenciales de carácter indefinido y temporal , plazas de estancias diurnas y plazas se estancias nocturnas, con el fin de que la Administración Autonómica disponga de una bolsa de plazas a las que derivar a las personas mayores dependientes a las que, la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia y/o la normativa autonómica existente, se les proponga, como recurso idóneo o como recurso disponible, en su Plan Individual de Atención, el ingreso en alguno de estos centros.

Las empresas o entidades licitadoras podrán ofrecer, para su incorporación a la bolsa de plazas residenciales de carácter indefinido y temporales, de estancias diurnas y estancias nocturnas, cuantas plazas estimen convenientes, siempre que dichas plazas y los centros en los que se ubiquen, cumplan con los requisitos establecidos en la Orden de 04/06/2013, de la Consejería de sanidad y Asuntos Sociales , por la que se modifica la Orden de 21 de mayo de 2001, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se regulan las condiciones mínimas de los centros destinados a las personas mayores en Castilla-La Mancha, y los establecidos en el presente pliego.

Las empresas o entidades que resulten adjudicatarias de este acuerdo marco no adquirirán ningún derecho frente a la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, salvo los que se deriven de las plazas que puedan resultarles adjudicadas según lo dispuesto.

3. DEFINICIÓN DEL TIPO DE CENTRO Y CARACTERÍSTICAS DE LOS CENTROS EN QUE SE UBIQUEN LAS PLAZAS OFERTADAS

A efectos de este documento se entiende por:

- a. Residencia para Personas Mayores: son centros sociosanitarios que ofrecen atención integral y servicios continuados de carácter personal, social y sanitario en función de la situación de dependencia y de las necesidades específicas de apoyo, especificados en un Plan Interdisciplinar de Atención Personalizada. Las plazas residenciales pueden ser indefinidas o temporales.

Las estancias temporales pueden ser:

1. generales
2. de alta intensidad: aquellas que requieran de una intensidad de cuidados mayor que las correspondientes a las estancias generales para grandes dependientes, concretamente las derivadas de altas hospitalarias motivadas por convalecencias por secuelas de accidentes cerebro vasculares (ACV), cuidados paliativos y otras patologías que el informe de alta hospitalaria considere que necesite una alta intensidad de cuidados y que



Castilla-La Mancha

EL GRECO 2014

Dirección General de Mayores,
Personas con Discapacidad y Dependientes
Consejería de Sanidad y
Asuntos Sociales

Avda. de Francia, 4
45071 Toledo

la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales, previo estudio, así lo considere.

- b. Servicios de estancias diurnas: son servicios que ofrecen, durante el día, un apoyo especializado a las personas mayores en situación de dependencia específica para la realización de las actividades básicas de la vida diaria o que necesitan realizar actividad de carácter rehabilitador con el fin de mejorar o mantener su nivel de autonomía personal. Asimismo proporciona a los familiares o personas cuidadoras la orientación y el apoyo necesarios para facilitar su atención, favoreciendo la permanencia de las personas mayores en su entorno familiar y social. La intensidad de apoyo y las características del mismo estarán en función de la situación de dependencia de la persona usuaria. La duración y el horario de estancia se adecuarán a criterios de flexibilidad en base a la necesidad de apoyo de la persona y a sus circunstancias sociofamiliares, así como teniendo en cuenta la disponibilidad de plazas y la organización de los servicios.
- c. Servicios de Estancias nocturnas: Son recursos sociales para personas mayores que, por motivo de su situación de dependencia, tienen necesidades de apoyo de diferente intensidad y frecuencia durante el periodo nocturno, y donde se desarrollan actividades que están dirigidas al mantenimiento o la recuperación de las habilidades de autonomía personal, en función de las características psicofísicas de las personas usuarias.



La naturaleza y objeto del servicio podrá verse afectada por la diferente normativa que se pueda ir generando con respecto a la definición en el futuro y que sea de aplicación por parte de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

El servicio residencial se prestará durante todo el año a tiempo completo.

El servicio de estancias diurnas se prestará durante todo el año, de lunes a viernes, excepto festivos y/o días de cierre del centro, en horario de 8:30 de la mañana a 19,30 de la tarde, siendo 8 horas la permanencia máxima diaria, que el usuario puede permanecer en el centro, con la intensidad que se establezca en el Plan Individual de Atención. El servicio que no sea a jornada completa, se podrá prestar en jornadas diarias con las horas que se establezcan, o bien en jornadas completas en días alternos.

El servicio de estancias nocturnas se prestará en horario de 20 a 9 de la mañana del día siguiente.

Los centros cooperarán y participarán en todos los proyectos y programas que se lleven a cabo desde la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales, cuenten con su apoyo, o formen parte de un Plan más amplio en el que la Consejería participe.



Castilla-La Mancha

ELGRECO2014



Dirección General de Mayores,
Personas con Discapacidad y Dependientes
Consejería de Sanidad y
Asuntos Sociales

Avda. de Francia, 4
45071 Toledo

La adjudicataria será propietaria de los locales donde se halle ubicado el centro o titulares de un derecho de uso y disfrute sobre ellos.

4. DESCRIPCIÓN Y CONTENIDOS DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTARÁN RESPECTO A LAS PLAZAS QUE SE ADJUDIQUEN EN APLICACIÓN DEL ACUERDO MARCO

4.1. SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE EN LA RESIDENCIA.

La empresa que resulte adjudicataria del concurso prestará los siguientes servicios en la Residencia:

- El alojamiento, cuidados personales y alimentación que comprenderá: el uso de una habitación y zonas de convivencia; la manutención; la ropa de cama, mesa y aseo; el lavado, repasado y planchado de ropa personal. La prestación de la asistencia necesaria para la realización de las actividades elementales de la vida diaria (aseo higiene personal, vestido, alimentación), así como aquellas actividades encaminadas a la protección y salvaguarda de su integridad personal
- Atención social: actividades de ocio y tiempo libre, integración y participación, y comunicación con familiares, que incluirá entre otras: actividades de 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.
- Atención médica, geriátrica y rehabilitadora y cuidados sanitarios, que deberá comprender las actuaciones propias de la medicina preventiva y asistencial, así como el desarrollo de programas de rehabilitación (fisioterapia, 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.

Otros servicios: deben garantizarse los servicios de podología y peluquería. Estos servicios, en caso de que no sean gratuitos, deberán contar con la aprobación de los precios correspondientes, por la Consejería de **Sanidad y Asuntos Sociales**. Existirán también servicios funerarios concertados para cuando los usuarios carezcan de la correspondiente póliza personal, o de medios económicos suficientes, encargándose el centro de realizar los trámites en los casos de fallecimiento y enterramiento de aquellas personas sin familia o abandonadas de hecho por la misma.



En las residencias, se tendrá que desarrollar como mínimo los siguientes protocolos:

- Acogida y adaptación del usuario
- Alimentación
- Higiene personal.
- Incontinencias y utilización de absorbentes.
- Contenciones y restricción de la movilidad.
- Caídas.
- Movilización.
- Lesiones por presión.
- Tratamiento farmacológico.
- Emergencias
- Fallecimiento
- Limpieza de centro
- Mantenimiento de las instalaciones

4.1.1. Alojamiento, cuidados personales y alimentación

a.- Estancia

Ocupación por el usuario de una habitación.

El alojamiento se realizará en habitación individual o doble . El diseño y amueblamiento de esta unidad básica de alojamiento deberán respetar lo establecido en la normativa vigente y a lo contenido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

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

Las habitaciones se limpiarán diariamente, y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.

Las camas se harán cuantas veces resulte necesario por las características del residente y como mínimo diariamente.

Las condiciones referidas al alojamiento únicamente están orientadas a las personas ingresadas en el centro residencial.

El comedor, salas de convivencia y demás espacios comunes del centro podrán ser utilizadas por los usuarios de la residencia y del servicio de estancias diurnas y nocturnas, salvo que la planificación y organización general del centro aconseje justificadamente otra forma de uso.



Castilla-La Mancha

ELGRECO2014



Dirección General de Mayores,
Personas con Discapacidad y Dependientes
Consejería de Sanidad y
Asuntos Sociales

Avda. de Francia, 4
45071 Toledo

b.- Manutención.

La pensión alimenticia se compondrá de:

- Desayuno: leche sola o con café, cereales o cacao, infusiones, mantequilla y mermelada individual, galletas, pan o bollería y fruta.
- Comida: primer plato variado, alternando legumbres, pastas, sopas, hortalizas, verduras, patatas etc. Segundo plato: carnes, pescados variados, huevos etc con guarnición; postre compuesto de frutas variadas naturales o en almíbar, flan, natillas, helados, yogur etc.
- Merienda: lecha sola o con café, cereales o cacao, infusiones, zumos y galletas, fruta, yogur etc.
- Cena: Primer plato, alternando sopas, hortalizas, verduras, purés etc; Segundo plato, alternando huevos, pescados, carnes etc; Postres con la misma composición que en la comida.
- Recena: zumo, leche, yogures, fruta, etc, a los residentes que por su estado de salud los servicios médicos lo consideren necesario.

Para los usuarios diabéticos y otros, según criterios médicos, se servirá una pieza de fruta, yogur o zumo, a media mañana.

En el caso de los usuarios del Servicio de Estancias Diurnas la pensión alimenticia será de las mismas características, incluyendo únicamente los servicios que correspondan según la intensidad y el horario prescrito. En el Servicio de Estancias Nocturnas incluirá cena y desayuno.

Además del menú ordinario, se confeccionarán las dietas necesarias en función de las necesidades de los usuarios. Entre ellas:

- Dieta hipocalórica, para personas con sobrepeso.
- Dieta hipercalórica, para personas con excesiva delgadez o malnutrición o convalecientes.
- Dieta pobre en sal, para personas con hipertensión arterial, insuficiencia cardíaca, cirrosis hepática, insuficiencia renal etc.
- Dieta de protección gástrica, indicada para afecciones gástricas, dispepsias y úlceras en fase crónica.
- Dieta depresora del colesterol, para personas con elevado colesterol sérico.
- Dieta controlada en hidratos de carbono para personas con diabetes.



Castilla-La Mancha

ELGRECO2014

Dirección General de Mayores,
Personas con Discapacidad y Dependientes
Consejería de Sanidad y
Asuntos Sociales

Avda. de Francia, 4
45071 Toledo

- Dietas pobres en grasas para personas con problemas de vesícula.
- Dietas con modificación de texturas, para personas que no toleren la dieta sólida normal.

Los menús deberán ser supervisados por un médico o dietista, debiendo garantizar el aporte calórico y nutritivo adecuado. Se procurará que los menús sean variados, cuidando su presentación para que resulten atractivos y apetitosos.

Las comidas y platos cocinados llegarán en los horarios y a la temperatura adecuada a sus destinatarios.

Los menús serán de conocimiento público de los usuarios con una antelación mínima de 24 h.

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

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

Deberá contemplarse la posibilidad de que los residentes puedan comer en compañía de sus familiares o visitantes, siendo a cargo de éstos el abono de la compensación económica correspondiente.

Todo el servicio de restauración deberá aplicar el correspondiente Sistema de Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos.

c.- Vestuario de uso personal.

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

En el caso de usuarios residentes podrá fijarse un número mínimo de mudas de ropa interior por usuario, de acuerdo con sus características.

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

El cambio de ropa interior de los usuarios residentes se efectuará diariamente, o si fuera preciso con mayor frecuencia. Respecto de las restantes prendas, se



Castilla-La Mancha

ELGRECO2014

Dirección General de Mayores,
Personas con Discapacidad y Dependientes
Consejería de Sanidad y
Asuntos Sociales

Avda. de Francia, 4
45071 Toledo

observará la periodicidad necesaria. En el caso de usuarios en estancia diurna se solicitará de los mismos la ropa personal necesaria para los cuidados de higiene.

El lavado, planchado y repasado de ropa de los residentes deberá efectuarse por la empresa adjudicataria del servicio. Los procedimientos de lavado se ajustarán a la tipología de las prendas a fin de garantizar su higiene y buen estado de conservación.

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

El Centro velará para que se renueven, con cargo al residente, las prendas deterioradas por el uso. Igualmente, cuidará de que el calzado y los útiles de uso personal (gafas, dentaduras, bastones...,) se mantengan en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.

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

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

d. - Ropa de cama, mesa y aseo.

El servicio incluye la utilización por el usuario de la ropa de cama, mesa y aseo del Centro Residencial. Para los usuarios de las estancias diurnas no se incluye ropa de cama.

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

La empresa renovará este tipo de ropa del Centro Residencial con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones adecuadas de uso.



Castilla-La Mancha

EL GRECO 2014

Dirección General de Mayores,
Personas con Discapacidad y Dependientes
Consejería de Sanidad y
Asuntos Sociales

Avda. de Francia, 4
45071 Toledo

4.1.2- Cuidado personal, control y protección.

a.- Cuidado personal.

Deberá garantizarse el aseo personal diario de los residentes, prestándoles apoyo en el grado que sea necesario en cada caso.

Los útiles de aseo de uso personal (peine, cepillo de dientes, afeitadora o maquinilla de afeitar y otros similares), serán a cargo de los usuarios. La empresa adjudicataria deberá habilitar un espacio adecuado para guardar los enseres personales de los usuarios del Servicio de Estancias Diurnas.

Los productos de aseo de uso común (jabones, colonias, pasta dentífrica, champú, gel, etc.) serán aportados por la empresa que gestione el Centro. Serán a cargo de los usuarios aquellos productos de marca o tipos específicos por ellos preferidos.

Se prestará la ayuda necesaria a los usuarios que tengan autonomía limitada para vestirse, desnudarse, asearse, acostarse o cualquier otra actividad de la vida cotidiana.

El servicio de corte o arreglo del cabello para los residentes se efectuará por un servicio de peluquería y podrá realizarse con cargo al usuario.

El material de incontinencia para los residentes será aportado por el Centro Residencial, bien con cargo al Sistema de Salud al que se encuentren acogidos los usuarios o, subsidiariamente, a expensas de la empresa gestora del Centro. El correspondiente a los usuarios del servicio de estancias diurnas lo aportará el propio usuario.

Se pondrá a disposición de los usuarios un servicio de podología básica (corte de uñas, aseo y cuidado general de los pies) que será con cargo a la empresa adjudicataria.

Las prótesis, órtesis, sillas de ruedas y ayudas técnicas de uso personal serán a cargo de los usuarios, sin perjuicio de la cobertura que el Sistema de Salud correspondiente prevea en cada caso.

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

El centro prestará la supervisión y el apoyo necesarios para la movilización de los usuarios a fin de mantener un nivel adecuado de funcionalidad y de



interacción social y con el entorno residencial, potenciando su autonomía y desarrollo personal en dicho marco.

b. - Control y protección.

Los usuarios gozarán de libertad de movimientos en las zonas de estar de uso común del Centro. Cuando la situación de salud de los usuarios así lo requiera podrán destinarse espacios específicos de convivencia en los que la libertad de movimientos pueda ser limitada, siempre atendiendo a la seguridad y protección del residente y con las máximas garantías a sus derechos.

El Reglamento de Régimen Interior establecerá las normas y horarios a que deberá ajustarse la utilización de las dependencias comunes del Centro, así como el horario de salidas y entradas del mismo. Deberá garantizarse la flexibilidad de horarios, para facilitar las visitas de los familiares de los usuarios.

Se establecerán las medidas de protección y control necesarias para los usuarios, especialmente en aquellos casos en que, por condicionamientos de índole física o psíquica de los mismos, puedan preverse situaciones de riesgo para su integridad,

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

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

4.1.3- Atención médica, geriátrica y rehabilitadora y cuidados sanitarios.

Al ingreso de cada usuario se llevará a cabo un estudio y evaluación multidisciplinar de su estado, en función de los cuales se elaborará un Programa Individualizado de Atención Personalizada, que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener un buen estado de salud, autonomía personal e integración social en el mayor grado posible. En él se fijarán los objetivos particulares de cuidados susceptibles de evaluación.

Deberá existir un expediente personal de cada usuario, en el que constará la información sobre sus características y necesidades de atención, así como la que pueda derivarse del programa que se haya elaborado, los informes técnicos correspondientes, diagnósticos, tratamientos prescritos, así como el seguimiento y evaluación del programa fijado y las incidencias producidas en el desarrollo del mismo.



Se llevarán a cabo actuaciones de medicina preventiva encaminadas a mantener y mejorar la salud de los usuarios, así como las de medicina asistencial necesaria, supervisión, organización de la farmacia y control individual de la medicación, cuidado y atención en períodos de enfermedad común o por necesidades sanitarias especiales que no supongan ingreso en centro sanitario, etc. Todo ello sin perjuicio de la utilización de los servicios sanitarios del Sistema de Salud al que pueda estar acogido el usuario.

Deberán prestarse tratamientos de fisioterapia y terapia ocupacional a los usuarios, para lo que los centros contarán con esos profesionales.

La empresa gestora efectuará el traslado y acompañamiento de los residentes a los centros sanitarios, sin perjuicio de utilizar los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda, y de recabar la colaboración de los familiares o allegados en su caso.

En caso de urgencia de usuarios del servicio de estancias diurnas y nocturnas, se efectuará el traslado y acompañamiento de los usuarios al centro sanitario, sin perjuicio de utilizar los medios y recursos del Sistema de Salud que corresponda, siendo a cargo de los familiares el seguimiento y acompañamiento en el centro sanitario. Los gastos que, en su caso origine dicho traslado, serán a cargo del usuario.

La residencia deberá contar con los medios materiales y organizativos necesarios para garantizar una correcta administración de medicamentos y productos sanitarios conforme a los programas de atención farmacéutica establecidos por el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (Sescam) y la normativa de aplicación sobre servicios de farmacia y depósitos de medicamentos en centros de servicios sociales y, en todo caso:

- La residencia deberá mantener un depósito o servicio de farmacia, que garantice la adecuación en los procesos de conservación, custodia y administración de medicamentos y productos sanitarios.
- El depósito se organizará bajo la supervisión de una oficina de farmacia o un servicio de farmacia hospitalario, según se establezca en la normativa vigente.
- La asistencia farmacéutica se desarrollará conforme a protocolos autorizados por el Sescam que garanticen la correcta administración y seguimiento farmacoterapéutico y detección de efectos adversos.
- La residencia deberá establecer los registros normalizados establecidos por la Consejería para el seguimiento de la asistencia farmacéutica.



4.1.4.- Atención Social y Psicológica. Actividades de ocio y tiempo libre, integración, participación y comunicación con los familiares.

El Centro propiciará la relación entre los usuarios y sus familiares o allegados, facilitando las visitas de éstos y organizando actos y encuentros colectivos entre ambos, supervisando y apoyando el mantenimiento y/o recuperación de dichas relaciones familiares de origen.

La empresa adjudicataria deberá cuidar especialmente la comunicación con las familias o cuidadores habituales facilitando información periódica sobre la situación, evolución y adaptación del usuario. En el caso de usuarios del Servicio de Estancias Diurnas, se facilitará además orientación a la familia y cuidadores sobre las atenciones y cuidados que el usuario precisa.

En los casos en que proceda se prestará el tratamiento psicológico, individual o de grupo, que sea necesario.

Se facilitará apoyo y/o ayuda para la utilización de los servicios comunitarios de ocio y tiempo libre, esparcimiento o recreo.

El Centro elaborará anualmente un programa de actividades de animación sociocultural que se llevará cabo tanto dentro como fuera de él.

4.2. SERVICIOS QUE HAN DE PRESTARSE EN EL SERVICIO DE ESTANCIAS DIURNAS Y NOCTURNAS

La empresa que resulte adjudicataria del concurso prestará los siguientes servicios dentro del Servicio de Estancias Diurnas y nocturnas en las dependencias destinadas al efecto dentro de la residencia.

La empresa que resulte adjudicataria prestará los siguientes servicios en el SED y ,las que correspondan por horario de entrada y salida, en las estancias nocturnas:

- Programas personalizados de actividades y seguimiento de los mismos.
- Terapia ocupacional para la prevención, el mantenimiento y la recuperación de las habilidades básicas para las actividades de la vida diaria.
- Seguimiento de los tratamientos médicos prescritos y control de los parámetros vitales.



- Cuidados y servicios de higiene personal. A los usuarios se les prestará apoyo en el grado necesario en cada caso para el mantenimiento de su aseo personal y demás actividades de la vida diaria.

Los útiles de aseo de uso personal serán a cargo del usuario. Las toallas y los productos de aseo común (jabones, colonias, pasta de dientes, champú y gel) los aportará la empresa. Así mismo, la empresa adjudicataria deberá disponer de útiles de aseo de uso personal para situaciones imprevistas que puedan ocurrir en el desarrollo de la prestación de servicio.

Los usuarios aportarán, a su cargo, el material de incontinencia. No obstante, y para situaciones imprevistas y de necesidad, la empresa deberá disponer en el Centro y a su cargo, del material de incontinencia necesario.

El Servicio incluirá, además, el apoyo necesario para la movilización de los usuarios a fin de mantener un nivel de funcionalidad y de interacción social adecuados, con sillas de ruedas y otros instrumentos técnicos necesarios a cargo de la empresa adjudicataria.

- Comida y atención a las necesidades nutricionales y dietéticas de los usuarios.

- Realización de actividades de participación que favorezcan el ocio, las relaciones personales y el desarrollo sociocultural.

- Información periódica a la familia o a los cuidadores habituales sobre la situación, evolución y adaptación del usuario; así como orientación sobre atenciones y cuidados que precisa.

- Potenciación de la colaboración familiar o la de sus cuidadores habituales para desarrollar en su medio habitual atenciones de apoyo o actividades complementarias.

- Centro y Protección. Los usuarios gozaran de la mayor libertad de movimientos posibles en las áreas de uso común del Centro en que se preste el Servicio. En aquellos casos que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los usuarios, se establecerán las medidas de control y protección necesarias.

- Atención geriátrica, rehabilitadora y social. Se llevarán a cabo actuaciones de medicina preventiva y rehabilitadora dirigidas a mantener y mejorar la salud y la autonomía personal de los usuarios, sin perjuicio de la utilización de los servicios sanitarios del Servicio de Salud correspondiente. Se prestará a los usuarios que lo precisen los tratamientos de fisioterapia y terapia ocupacional.



- Servicio de Transporte adaptado para el traslado domiciliario de los usuarios del SED que lo precisen según su Plan Individual de Atención.

La prestación del servicio de transporte se ajustará a las siguientes prescripciones:

- La empresa adjudicataria dispondrá de vehículos adaptados, conforme a la normativa vigente, para el transporte de personas con movilidad reducida.
- Los desplazamientos se realizarán en rutas ordenadas, según el domicilio de los usuarios, de forma que se garanticen recorridos máximos de 45 minutos desde origen a destino.
- En el vehículo, además del conductor, viajará un acompañante que facilitara los traslados desde el domicilio o el centro al vehículo, así como la vigilancia de los usuarios durante los recorridos.
- Serán por cuenta de adjudicatario todos los gastos del vehículo (combustible, mantenimiento, reparación, seguros, impuestos,...)
- El vehículo deberá disponer de las autorizaciones y seguro necesarios, siendo por cuenta del adjudicatario asumir o responder de cualquier incidencia que se produzca en los desplazamientos.

En el Servicio de Estancias Diurnas, se tendrá que desarrollar como mínimo los siguientes protocolos:

- Acogida del usuario
- Recogida y regreso del usuario a su domicilio.
- Alimentación.
- Higiene.
- Emergencias sanitarias.
- Caídas.
- Incontinencia.
- Lesiones por presión.
- Tratamiento farmacológico.

Estos protocolos deberán de contar con sus registros oportunos y principalmente aquel que sirva de información diaria entre la familia y el centro.

Los programas y protocolos que se desarrollen en el centro residencial que sean de aplicación tanto a residentes como a usuarios del servicio de estancias diurnas deberán especificarlo expresamente en los mismos.



Castilla-La Mancha

ELGRECO2014

Dirección General de Mayores,
Personas con Discapacidad y Dependientes
Consejería de Sanidad y
Asuntos Sociales

Avda. de Francia, 4
45071 Toledo

5.- MEDIOS QUE DEBERÁ APORTAR EL ADJUDICATARIO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO

5.1. MEDIOS MATERIALES Y ARQUITECTONICOS

Los centros garantizarán el cumplimiento de las normas en vigor en lo referente a condiciones arquitectónicas, materiales y de seguridad, así como las relativas a accesibilidad e igualdad de oportunidades y no discriminación.

El centro deberá contar con un Plan de autoprotección ajustado a la normativa vigente.

5.2. MEDIOS FUNCIONALES

El adjudicatario está obligado a comunicar a la Dirección General de Mayores, Personas con Discapacidad y Dependientes las variaciones de las circunstancias que conlleven una posible modificación del grado de dependencia de todas los residentes que ocupen las plazas públicas.

La entidad concertada deberá garantizar el cumplimiento de las condiciones funcionales de las residencias de mayores establecidas en la Orden de 04/06/2013, de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales , por la que se modifica la Orden de 21-05-2001, de la Consejería de Bienestar Social, por la que se regulan las condiciones mínimas de los centros destinados a las personas mayores en Castilla –La Mancha.

Los centros contarán con un catálogo de servicios que incluirá todos los servicios que ofrece a los usuarios, detallando todas las características y compromisos de calidad de los mismos. En el caso de centros residenciales se ajustarán a lo establecido en la Carta de Servicios de Residencias para Personas Mayores en resolución de 29-11-2010, aprobada por la Consejería de Bienestar Social publicada en el D.O.C.M. número 240 de fecha 15/12/2010, donde se establecen los servicios y prestaciones básicos que deben tener todos estos Centros.

Deberá garantizarse la existencia y desarrollo de la siguiente documentación:

1. Expediente individual que incluirá al menos:
 - a. Programa Individualizado de Atención Personalizada, que comprenda la valoración integral del usuario, objetivos sobre las áreas relevantes de la atención (clínica, funcional y psicosocial), actividades previstas en relación a los objetivos propuestos, fecha de evaluación prevista para consecución de objetivos y los profesionales que intervienen.



Castilla-La Mancha

EL GRECO 2014

Dirección General de Mayores,
Personas con Discapacidad y Dependientes
Consejería de Sanidad y
Asuntos Sociales

Avda. de Francia, 4
45071 Toledo

- b. En caso de personas reconocidas incapacitadas judicialmente, copia de dicho reconocimiento y la autorización judicial del ingreso o notificación de la incapacidad sobrevenida.

2. Registro de usuarios
3. Reglamento de Régimen Interior, se expondrá en los tablones de anuncios de la Residencia y se entregará un ejemplar del mismo a los usuarios en el momento de su ingreso, y que tendrá el siguiente contenido mínimo, ajustado a la normativa vigente:

- Derechos y deberes de los usuarios, de acuerdo con dispuesto en la normativa vigente y con carácter general los recogidos en la carta del Ciudadano de Castilla-La Mancha, y en la Ley de Protección de los usuarios de Entidades, Centros y Servicios Sociales en Castilla - La Mancha.
- Normas específicas de convivencia.
- Horarios del Centro.
- Régimen de visitas, salidas y comunicaciones con el exterior.
- Participación de los usuarios en la planificación de actividades, mediante la creación, en su caso, de órganos permanentes de participación y representación.
- Sistema de recogida de sugerencias, quejas y reclamaciones.
- Otras cuestiones que afecten al funcionamiento del Centro.
- El Reglamento de Régimen Interior

4. Registro de quejas
5. Memoria anual. Los centros remitirán a anualmente, durante el mes de enero de cada año, la memoria que les facilitará la Dirección General de Atención a Mayores correspondiente.

5.3. MEDIOS PERSONALES

Se asegurará la adecuada atención a los usuarios y el correcto funcionamiento del centro las veinticuatro horas del día en caso de las residencias, y el horario de apertura de los servicios de día y noche. En cualquier caso, el centro deberá disponer en todo momento de una persona que asuma la responsabilidad ante cualquier incidencia que se produzca, designada de forma expresa por la dirección del centro, en función de los turnos de personal.



Castilla-La Mancha

EL GRECO 2014

*Dirección General de Mayores,
Personas con Discapacidad y Dependientes*
Consejería de Sanidad y
Asuntos Sociales

Avda. de Francia, 4
45071 Toledo

El personal aportado deberá cumplir los mínimos en la normativa vigente que regula las condiciones mínimas de los centros destinados a la atención de personas mayores en Castilla-La Mancha. El licitador deberá especificar con claridad el personal que utilizará para el desarrollo de los servicios y la cualificación del mismo.

A efectos del cómputo de las ratios de personal del personal, se tendrán en cuenta todas las plazas ocupadas del centro, se encuentren o no adheridas al contrato marco.

En las residencias, se contará, al menos, con 1 fisioterapeuta, 2 horas semanales por cada 10 usuarios o fracción. Y con un terapeuta ocupacional, en la misma proporción.

La entidad se comprometerá a mantener durante la vigencia del contrato la plantilla de personal propuesta para esta licitación, que nunca será inferior a requerido en la normativa vigente.

La plantilla mínima de referencia del Centro Residencial y el Servicio de Estancias Diurnas estará constituida como mínimo por los profesionales exigidos en la normativa vigente, garantizando en todo caso la atención adecuada a los usuarios de los correspondientes servicios, según su finalidad y características.

El personal contratado deberá contar con la cualificación profesional requerida por la normativa vigente y en número suficiente, para garantizar la rotación de turnos, así como la cobertura de posibles bajas y períodos de libranza, sin que ello repercuta en la organización y calidad de atención a los residentes.

Los centros contarán con servicios de Fisioterapia y Terapia Ocupacional que serán prestados por profesionales cualificados, con al menos, los siguientes profesionales: un terapeuta ocupacional por cada 50 usuarios, que parte de su jornada puede ser desempeñada por un fisioterapeuta.

La entidad concertada garantizará la capacidad y el mantenimiento de las aptitudes de los profesionales contratados, mediante la realización de cursos de formación, englobados dentro de un Programa de Formación continuada, del que deberá dar conocimiento a la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales.

Las obligaciones sociales y laborales respecto del personal de los Centros, corresponden única y exclusivamente a su titular, no existiendo relación jurídica alguna entre dicho personal y la Administración de la Comunidad de Castilla-La Mancha.



5.3.1. Medios personales específicos para plazas residenciales de carácter temporal de alta intensidad de cuidados

Para las residencias que cuenten con plazas residenciales de carácter temporal de alta intensidad de cuidados, se requerirá, además de todos los medios señalados anteriormente, que las residencias cuenten con los siguientes requisitos mínimos:

- Auxiliares sanitarios en ratio de 0,28
- Diplomados en enfermería: presencia diaria de 24 horas, todos los días del año.
- Médico: 3 horas semanales por cada 10 usuarios,
- Fisioterapeuta: 3 horas semanales por cada 10 usuarios

5.3.2. Medios personales específicos para plazas de servicio de estancias diurnas en centros específicos para atención a personas afectadas por la enfermedad de Alzheimer y otras demencias

Los SED que atiendan exclusivamente a personas afectadas por la enfermedad de Alzheimer y otras demencias, se requerirá, además de todos los medios señalados en la Orden de Condiciones Mínimas de los Centros, que los centros cuenten con atención de enfermería, psicológica y social.

5. CONTROL Y EVALUACIÓN DE CALIDAD

Se establecerán los procedimientos de control de calidad que garanticen la cantidad y calidad de los servicios contratados. El centro contará con un sistema de gestión de la calidad, certificados por entidad acreditada.

En los centros en los que, como consecuencia de las revisiones periódicas que se realicen a efectos de su actualización, se vieran privados del certificado de calidad, se procederá a la amortización de las plazas concertadas. Los informes de seguimiento y evaluación emitidos por una entidad acreditada deberán remitirse anualmente a la Consejería por la entidad concertante en el plazo de un mes desde su obtención. También esta deberá comunicar puntualmente cualquier circunstancia o situación significativa que esté relacionada con la prestación de los servicios o con la obtención del correspondiente certificado.

La Administración podrá determinar el sistema de gestión de la calidad que crea más conveniente, así como la entidad certificadora.

El centro deberá cumplir, con los servicios y prestaciones básicos establecidos en la Carta de Servicios de Residencias para Personas Mayores, aprobada en resolución de 29-11-2010 y publicada en el D.O.C.M. número 240 de fecha



Castilla-La Mancha

ELGRECO2014

Dirección General de Mayores,
Personas con Discapacidad y Dependientes
Consejería de Sanidad y
Asuntos Sociales

Avda. de Francia, 4
45071 Toledo

15/12/2010. Se presentará a la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales anualmente, informe elaborado por una empresa certificadora homologada, respecto a la consecución de los compromisos e indicadores y estándares de calidad establecidos en la carta marco, así como los resultados de los cuestionarios de satisfacción realizados a residentes, familiares y trabajadores.

Además de los sistemas de control y evaluación de calidad, implantados por el adjudicatario, los servicios competentes de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales, podrán inspeccionar, para comprobar si la cantidad y calidad de los Servicios son los adecuados. Asimismo podrán efectuarse las inspecciones, controles o determinaciones analíticas que se consideren convenientes para detectar cualquier tipo de alteración.

7. SISTEMAS DE INSPECCIÓN, CONTROL Y EVALUACIÓN PERMANENTE

El adjudicatario viene obligado a informar a la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales, a través del Director-coordinador, en el mismo día en que se produzca, sobre cualquier incidencia significativa que afecte a la prestación de los servicios y a facilitar puntualmente cuanta información le sea requerida en relación con los mismos.

Asimismo deberá facilitar a la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales cuantos informes se requieran del resultado de las Auditorias y Controles de Calidad que esté obligado a realizar. Facilitará también periódicamente la información sobre las quejas y sugerencias efectuadas por los usuarios o sus familiares.

Con carácter general la empresa deberá facilitar cualquier labor inspectora o de control promovida por la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales.

La empresa adjudicataria deberá colaborar igualmente, en cualquier estudio o investigación sobre aspectos relacionados con los servicios prestados en el centro, si le es requerido por la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales, no pudiendo prestar esta u otras colaboraciones con terceros sin autorización expresa de la administración.

La Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales podrá visitar el Centro en cualquier momento para comprobar que tanto lo relativo a sus instalaciones como el funcionamiento de los servicios, que pueda repercutir sobre las personas residentes en el mismo, se ajusta a lo estipulado en este concierto y a las normas reguladoras de esta materia.



Castilla-La Mancha

EL GRECO 2014

Dirección General de Mayores,
Personas con Discapacidad y Dependientes
Consejería de Sanidad y
Asuntos Sociales

Avda. de Francia, 4
45071 Toledo

La entidad concertada deberá remitir anualmente, y dentro del primer trimestre del año, una Memoria Técnica, cuyo modelo será facilitado por la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales a la firma del concierto.

La Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales, podrá completar esta evaluación, mediante los sistemas periódicos o continuados que se establezcan. Asimismo, podrá solicitar de la entidad, toda la información que precise, tanto de la gestión asistencial, como de la gestión económica, que considere oportuna y que incida en la gestión del servicio.

La Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales y la entidad concertada, se comprometen a mantener entre si un intercambio fluido de información y colaboración, durante la vigencia del concierto.

8. RÉGIMEN DE UTILIZACIÓN

8.1. USUARIOS

Podrán ser usuarios del Centro Residencial aquellas personas que reúnan los requisitos establecidos en la normativa vigente sobre acceso en centros para personas mayores de la Red Pública de Castilla-La Mancha.

Los usuarios de estas plazas estarán sujetos al régimen jurídico y económico establecido por la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales en su correspondiente normativa. Asimismo el centro garantizará el cumplimiento de los derechos y obligaciones que corresponden a los usuarios de la red pública de residencias de mayores de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

8.2. DESIGNACION DE USUARIOS

Corresponde a la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales, de acuerdo con la normativa vigente, la determinación de las personas que hayan de ocupar las plazas de los centros, a través de la pertinente resolución, así como la determinación de la pérdida de la condición de usuario y cualesquiera otras variaciones, debiendo la empresa/entidad adjudicataria aceptar los usuarios designados.

Para la determinación de las plazas a asignar, de entre las que hayan sido contratadas para ese año mediante contrato derivado, la Consejería, en aplicación a la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a la Personas en Situación de Dependencia y sus normas de desarrollo, tendrán en cuenta lo establecido en el Programa Individual de Atención aprobado para el expediente del usuario. En estos



Castilla-La Mancha

ELGRECO2014

Dirección General de Mayores,
Personas con Discapacidad y Dependientes
Consejería de Sanidad y
Asuntos Sociales

Avda. de Francia, 4
45071 Toledo

términos, la adjudicación de la plaza se hará entre las que, estando disponibles se considere la más idónea para el usuario según su PIA.

8.3. PERIODO DE ADAPTACIÓN

El centro se deberá adaptar a las personas usuarias. A su ingreso en el Centro se establece un período de observación y adaptación. Una Comisión Mixta de Valoración designada al efecto por la Consejería de **Sanidad y Asuntos Sociales**, analizará si los usuarios reúnen las condiciones indispensables para el normal desarrollo de su convivencia en el Centro, debiéndose adaptar el adjudicatario a la necesidades de atención de los usuarios.. El período tendrá una duración de 30 días naturales. Una vez transcurrido el mismo, el interesado consolidará su derecho a la plaza, adquiriendo la condición de residente.

8.4. INCIDENCIAS

Los responsables del Centro notificarán a la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales las incidencias ocurridas respecto de la incorporación de usuarios al Centro, así como las altas y bajas de los mismos, el mismo día en que las mismas se produzcan.

8.5. TRASLADOS

Pasado el primer año del contrato, anualmente los usuarios manifestarán su deseo de permanencia en el centro actual o su traslado a otro centro que haya resultado adjudicatario del Contrato Marco, siempre que cuente con plazas vacantes de las aportadas al dicho contrato.

Cuando los traslados de centros se produzcan a instancia de parte, estos serán realizados por cuenta y a cargo del usuario.

Cuando la residencia reciba la incorporación de usuarios de traslados procedentes de otros centros, a instancia de la Consejería por motivos organizativos, la residencia se encargará del traslado y del coste que de éste se derive.

8.6. RESPONSABILIDADES.

La entidad adjudicataria quedará sujeta al régimen de responsabilidades que determine la normativa vigente en materia de servicios sociales, por las infracciones que pudieran cometer, de acuerdo con la tipificación que en la misma se establece.



Asimismo, la entidad asumirá la obligación de indemnizar los daños que se causen a los usuarios como consecuencia del desarrollo del Contrato. Para garantizar el cumplimiento de tal obligación, deberán tener suscrita una póliza de responsabilidad civil.

8.7. DERECHO A LA CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario y el personal que tenga relación con la prestación de la atención prevista en este Pliego, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no difundir estos datos incluso una vez finalizado el plazo contractual.

El adjudicatario se compromete expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y el Real Decreto 994/99, de 11 de junio, por el que se aprueba el reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, y a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanaran.

9. APORTACIÓN DE LOS USUARIOS.

Las personas mayores atendidas participarán en la financiación del precio de las plazas mediante la entrega al centro de las cantidades que les correspondan de conformidad con el régimen de participación económica establecido por la Administración para los usuarios de los servicios correspondientes de acuerdo con las normas vigentes en cada momento, sin que en ningún caso supere la cantidad fijada como precio del servicio.

El centro deberá efectuar las liquidaciones y cobrar mensualmente a las personas usuarias la cantidad correspondiente de acuerdo con la normativa vigente, así como utilizar los medios documentales y técnicos que la administración le indique para realizar correctamente esta liquidación.

El centro no podrá cobrar cantidad suplementaria alguna por liquidación de estancias o por cualquier otro servicio o prestación que deba ser atendida en virtud del concierto suscrito.

10. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA CON EL PERSONAL

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



El personal que aporte o utilice el adjudicatario no tendrá vinculación alguna con la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y dependerá única y exclusivamente del contratista, el cual asumirá la condición de empresario con todos los derechos y deberes respecto a dicho personal, sin que en ningún caso, resulte responsable la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha de las obligaciones del contratista y sus trabajadores, aún cuando los despidos y medidas que adopte se den como consecuencia directa o indirecta del incumplimiento, rescisión o interpretación del contrato.

Asimismo, el contratista se obliga a cubrir las ausencias de personal, de forma que se mantengan permanentemente como mínimo el número de personas de la plantilla ofertada.

11.- OBLIGACIONES CONTRACTUALES ESENCIALES DEL CONTRATISTA

Tendrán la consideración de obligaciones contractuales esenciales a los efectos previstos en el artículo 223.f) del Texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por Real decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, los siguientes requerimientos establecidos en este Pliego de Prescripciones Técnicas:

- Las referentes al cumplimiento de las prescripciones técnicas o de las condiciones de la oferta valoradas para la adjudicación del Acuerdo Marco
- Las referentes a los servicios descrito en el punto 4 de este pliego
- Las referentes a los medios materiales, funcionales y de personal
- Las referentes a la calidad de los servicios
- Las referentes a la inspección, control y evaluación permanente de los servicios por parte de la Administración
- Las referentes a la obligación de confidencialidad
- Las referentes al cobro a los usuarios de cantidades suplementarias, sin autorización expresa de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales.
- Las referentes al destino de la aportación económica efectuada por la Consejería.

11. OTRAS CONSIDERACIONES

Además se deberá cumplir la normativa vigente en materia de acceso a centros para mayores y las condiciones mínimas exigidas a los centros destinados a Personas Mayores en Castilla-La Mancha, así como la que en el futuro pueda realizarse como desarrollo de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.



Castilla-La Mancha

EL GRECO 2014

*Dirección General de Mayores,
Personas con Discapacidad y Dependientes*
**Consejería de Sanidad y
Asuntos Sociales**

Avda. de Francia, 4
45071 Toledo

La entidad concertante deberá exhibir en un lugar visible del Centro, una placa identificativa donde figure el logotipo y la leyenda de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales cuyo modelo normalizado será indicado por la Consejería. Además, en cualquier acto de comunicación del centro deberá hacerse referencia a la titularidad pública de las plazas.

Toledo, a 29 de mayo de 2014

**EL DIRECTOR GENERAL DE MAYORES, PERSONAS CON DISCAPACIDAD
Y DEPENDIENTES**

Fdo: Juan José García Ferrer