



G CONSELLERIA
O AFERS SOCIALS
I IESPORTS
B
/

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONCERTACIÓN DE PLAZAS RESIDENCIALES PARA PERSONAS MAYORES EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA CON ENTIDADES DE INICIATIVA PRIVADA QUE TENGAN ACREDITADO EL SERVICIO RESIDENCIAL

1. Objeto

El objeto de este concierto social es la incorporación en la Red Pública de Atención a la Dependencia de las Illes Balears de plazas residenciales para personas mayores en situación de dependencia, mediante la concertación con entidades privadas.

Las plazas residenciales se destinan a personas con grado II o III en situación de dependencia, según lo que establece la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia y la normativa autonómica existente. Las personas usuarias tendrán que contar con un Plan Individual de Atención (PIA) que prescriba el servicio residencial.

Los conciertos se ejecutarán con sujeción a la normativa relativa a la concertación social de servicios, a la resolución de la consejera de Asuntos Sociales y Deportes por la que se establece la convocatoria de acción concertada del servicio residencial para personas mayores en situación de dependencia con entidades de iniciativa privada que tengan acreditado el servicio residencial y a las prescripciones técnicas de este Pliego.

2. Definición del servicio

Definición: servicios de acogimiento residencial con carácter permanente o temporal, y de asistencia integral a las actividades de la vida diaria para personas mayores con dependencia. Se ofrece, desde un enfoque biopsicosocial, servicios continuados de carácter personal y sanitario, como son el servicio de alojamiento, convivencia y atención integral en un centro de carácter social, el cual tiene una función sustitutiva del hogar familiar adecuado y adaptado a las necesidades de asistencia, favoreciendo el mantenimiento o la recuperación del máximo grado de autonomía personal y social.

La residencia asistida prestará sus servicios las 24 horas del día, todos los días del año, y ha de tener acreditado el servicio de residencia para personas mayores.



3. Condiciones funcionales y medios materiales que tiene que ofrecer la residencia

3.1. Condiciones funcionales

En la residencia se tienen que prestar los servicios incluidos en el precio de la plaza, que son los siguientes:

- Atención social individual, grupal y comunitaria.
- Atención especializada psicológica y social, que incluye:
 - a) Programa de atención personalizada, que tiene que comprender todas las actuaciones dirigidas a conseguir y mantener su salud, la autonomía personal y la integración social en el mayor grado posible.
 - b) Atención personal, control y protección de la persona usuaria.
 - c) Atención psicológica.
 - d) Atención social.
 - e) Realización de los trámites de traslado y entierro en los casos de residentes sin familia o que esta última haya abandonado, y sin recursos propios para sufragar gastos de entierro o de incineración.
 - f) Actividades de terapia ocupacional.
 - g) Actividades de rehabilitación.
 - h) Productos de soporte.
 - i) Programas de fomento del asociacionismo.
- Alojamiento, que incluye:
 - a) Uso de la habitación y las zonas de convivencia.
 - b) Ocupación de una habitación con capacidad para un máximo de dos personas.
 - c) Posibilidad de tener en la habitación motivos de decoración y utensilios propios, siempre que no sean inadecuados o peligrosos.
 - d) Limpieza diaria de la habitación y con más frecuencia si las circunstancias lo requieren.
 - e) Las camas hechas diariamente.
 - f) Servicio de cuatro comidas: merienda, comida, merienda, cena y resopón.
 - g) Atención nutricional.
 - h) Lavandería. El centro tiene que garantizar que la ropa personal se lave y se planche.
 - i) Ayuda en el desarrollo de las actividades de la vida diaria.
 - j) Atención en las condiciones de limpieza, higiene y funcionamiento de las prótesis, las ortesis, las sillas de ruedas y los productos de soporte de uso personal.
- Promoción de la salud, atención sanitaria y medidas higiénicas y sanitarias, que incluye:
 - a) Promoción y hábitos saludables.



- b) Medidas higiénicas y sanitarias de los centros.
 - c) Cumplir la legislación general vigente en materia de higiene y sanidad.
- Atención social familiar.

3.2. Servicios complementarios

Los servicios complementarios se tienen que gestionar con los siguientes criterios:

- a) Tienen que ser voluntarios, no tienen que tener carácter discriminatorio para los usuarios.
- b) A este efecto, la entidad titular del concierto tiene que comunicar por escrito la prestación de estos servicios complementarios al órgano competente, previamente al inicio de la actividad.
- c) En el escrito de comunicación se tiene que adjuntar un informe técnico del servicio complementario, con la descripción de los medios materiales y humanos para prestarlo y, si es el caso, la diferenciación respecto de los medios materiales y humanos del objeto del concierto, así como los requisitos y los criterios de acceso, los derechos y los deberes de los usuarios y el precio que se facturará por este servicio.
- d) Únicamente cuando el órgano competente considere que hay razones fundadas que determinen que el servicio complementario ya está incluido en el objeto del concierto, o bien que no es voluntario, que es discriminatorio o que, de alguna otra manera, vulnera los derechos de los usuarios del concierto social o los ponen en peligro, puede denegar la prestación de este servicio complementario o, en su caso, proponer las modificaciones pertinentes, con la consulta previa del órgano competente para la autorización y la acreditación del servicio. Esta denegación se tiene que dictar con la audiencia previa de la entidad interesada, en cualquier momento, cuando la Administración tenga conocimiento que se producen las situaciones mencionadas.

3.3. Medios materiales

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.

Las condiciones materiales de carácter general y los requisitos de las áreas de servicio aplicables se ajustarán a lo que establezca el anexo 1 del Decreto 86/2010, de 25 de junio. Por el cual se establecen los principios generales y las directrices de coordinación para la autorización y la acreditación de los servicios sociales de atención a personas mayores y personas con discapacidad, y se regulan los requisitos de autorización y acreditación de los servicios residenciales de carácter suprainular para estos sectores de población.



4. Gestión de las plazas concertadas

4.1. Clasificación de las plazas

A efectos de determinar el importe que la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes tiene que abonar a la entidad concertada, estas plazas se clasifican de la manera siguiente:

- a) Plaza ocupada: la plaza adjudicada a una persona beneficiaria mediante una resolución de la consejera de Asuntos Sociales y Deportes, desde el momento en que se produce el ingreso en el centro, a no ser que se encuentre en alguna de las situaciones a que hace referencia el párrafo siguiente.
- b) Plaza reservada: la que responde a uno de los tres supuestos siguientes:
 - 1) La plaza adjudicada a una persona usuaria que no está ocupada temporalmente por esta en virtud de ausencias voluntarias (periodo de permisos, vacaciones, viajes o cualquier otro motivo que pueda ser considerado como ausencia voluntaria), ausencias obligadas (visitas médicas, hospitalizaciones, necesidad de atención especializada o cualquier otro motivo que pueda ser considerado como ausencia obligada y que impidan a la persona usuaria acudir al centro). En este supuesto la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes no aportará ninguna contraprestación económica.
 - 2) La plaza adjudicada a una persona usuaria durante el tiempo que tiene para ingresar en el centro que, salvo una causa razonada, es de quince días hábiles, a contar a partir de la fecha de notificación por parte del centro residencial y/o de la Dirección General de Atención a la Dependencia. Durante estos quince días hábiles, como máximo, el centro dispondrá de una contraprestación económica, por parte de la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes, en concepto de reserva de plazas por un importe de 16,69 €/día.
 - 3) La plaza disponible de las que son objeto de este Concierto a favor de la Consejería que no está ocupada transitoriamente por ninguna persona usuaria y que está pendiente de adjudicación mediante una resolución de la titular de la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes. En este supuesto la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes no aportará ninguna contraprestación económica.

4.2. Cobertura de las plazas

- a) Corresponde a la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes, de acuerdo con la normativa vigente, la determinación de las personas con grado



reconocido de dependencia que tengan que ocupar las plazas del Servicio residencial, mediante resolución, así como la determinación de la pérdida de la condición de usuario y cualquier otra variación, teniendo la entidad concertada que aceptar a los usuarios designados.

- b) Desde la firma de los documentos que formalizan el concierto, la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes dispone de las plazas incluidas en este Concierto para asignarlas de manera efectiva.
- c) Mediante el concierto social, la entidad de iniciativa privada se obliga a atender a los usuarios que hayan solicitado el acceso al servicio y tengan asignada una plaza por parte de la Administración.

4.3. Procedimiento de ingreso y traslado

El procedimiento de ingreso y de traslado a las residencias de la Red Pública de Atención a la Dependencia para las personas mayores en situación de dependencia se ajustará, en todo caso, a:

- a) La lista actual de prelación establecida por la Dirección General de Atención a la Dependencia.
- b) El artículo 36.4 del Decreto 5/2016, de 5 de febrero, de modificación del Decreto 83/2010, de 25 de junio.
- c) El Decreto 63/2017 de 22 de diciembre, de principios generales de los procedimientos de acceso a los servicios de la Red Pública de Atención a la Dependencia para personas mayores en situación de dependencia (BOIB núm. 157, de 23 de diciembre).
- d) El plazo máximo para que las personas usuarias ingresen en el centro, salvo una causa razonada, es de quince días hábiles, a contar a partir de la fecha de notificación por parte del centro y/o la Dirección General de Atención a la Dependencia. Durante estos quince días hábiles, como máximo, el centro dispondrá de una contraprestación económica, por parte de la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes, en concepto de reserva de plazas por un importe de 16,69 €/día.

Así, el régimen de cobertura de estas plazas se equipara a cualquier otra plaza incorporada en la Red Pública de Atención a la Dependencia.

4.4. Periodo de adaptación

La entidad concertada se compromete expresamente a aceptar a las personas usuarias que designe la titular de la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes mediante una resolución para que ocupen las plazas que son el objeto de este Concierto. No obstante, se establece un periodo de adaptación de una duración máxima de 30 días en el centro a partir de la fecha de ingreso. Una vez transcurrido este, el interesado consolidará su derecho a la plaza, adquiriendo la condición de residente.



En caso de que la entidad concertada considere que las personas usuarias que ha designado la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes no son aptas para ocupar la plaza adjudicada, lo tiene que comunicar a la Dirección General de Atención a la Dependencia una vez agotado el periodo de adaptación y observación, mediante un informe razonado. La resolución motivada que adopte la Consejería de Asuntos Sociales Deportes es vinculante para las partes.

4.5. Uso del programa informático de gestión de plazas

El centro tiene que informar a la Dirección General de Atención a la Dependencia de cualquier incidencia en las plazas en el momento que se produzca mediante el registro en el programa informático de gestión de la dependencia (DISDEP).

En el DISDEP se tienen que registrar las incidencias siguientes:

- a) Altas en el centro.
- b) Bajas temporales por ingresos hospitalarios, enfermedad, visitas médicas justificadas o sin justificar, visitas a familiares y viajes, vacaciones, fuerza mayor, estancia temporal en residencia o piso supervisado.
- c) Bajas definitivas por exitus, empeoramiento de la salud, renuncia o traslado.

En el caso de no disponer del programa informático de gestión de la dependencia (DISDEP) por causas ajenas a la entidad concertante, todas las incidencias mencionadas antes se tienen que notificar, en el momento que se produzcan, mediante un fax o correo electrónico a la Dirección General de Atención a la Dependencia.

Las altas y bajas se notificarán el mismo día en que se produzcan, de acuerdo con las indicaciones referidas a la cobertura de plazas.

La Consejería de Asuntos Sociales y Deportes, a través de la Dirección General de Atención a la Dependencia, mediante el programa informático de gestión de la dependencia (DISDEP), tiene que mantener actualizada la lista de reservas del centro. Por lo tanto, el centro tiene que disponer de la lista numerada y ordenada de las personas dependientes que están a la espera de la adjudicación de plaza en el centro. El orden de entrada en el centro tiene que ser obligatoriamente el mismo que el de la lista de reserva.

5. Participación de los usuarios en los costes del servicio, justificación económica y forma de pago



5.1. Participación de los usuarios en los costes del servicio

- a) Las personas usuarias participarán en la financiación del precio de plazas mediante la entrega a la empresa concertada de las cantidades que les correspondan de conformidad con el régimen de participación económica establecido por la Administración de acuerdo con las normas vigentes en cada momento, sin que en ningún caso supere la cantidad fijada como indicador de referencia del servicio. Este copago tiene el carácter de máximo, sin que se pueda ver incrementado en ningún caso por los impuestos que, en su caso, correspondan.
- b) En caso de periodos de ausencia voluntaria (periodo de permisos, vacaciones, viajes o cualquier otro motivo que pueda ser considerado como ausencia voluntaria), la cuantía económica que tiene que abonar la persona usuaria en concepto de reserva de plaza durante este tiempo es del 75% de la base de cálculo de las estancias ordinarias en el mes en que se hayan producido.
- c) En los supuestos de ausencias obligadas (visitas médicas, hospitalizaciones, necesidad de atención especializada o cualquier otro motivo que pueda ser considerado como ausencia obligada y que impidan a la persona usuaria acudir al centro), la cuantía económica que tiene que abonar la persona usuaria en concepto de reserva de plaza durante el tiempo que dura la ausencia es del 50% de la base de cálculo para estancias ordinarias en el mes en que se hayan producido.
- d) Una persona usuaria de una de las plazas objeto de este concierto no tiene que abonar en ningún caso ni por ningún concepto una fianza a la entidad, al Gobierno de las Illes Balears o, en su caso, a la empresa o las empresas que gestionan los centros objeto del concierto.
- e) La entidad concertada tendrá que efectuar las liquidaciones y cobrar mensualmente a las personas usuarias la cantidad correspondiente en concepto de copago, así como utilizar los medios documentales y técnicos que la Administración le indique para realizar correctamente esta liquidación, y de acuerdo con las resoluciones que la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes dicte en materia de dependencia, en aplicación del Decreto 84/2010, de 25 de junio, por el cual se regulan los criterios para calcular la capacidad económica con la finalidad de establecer la participación económica de las personas beneficiarias de las prestaciones asistenciales que forman parte de la Red Pública de Atención a la Dependencia de las Illes Balears, y para concretar las prestaciones económicas del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.
- f) Las incidencias y los eventuales impagos de estas aportaciones de los usuarios no alterará el régimen de prestación del servicio, del pago de las cuantías derivadas de este concierto, ni las obligaciones contractuales que se recogen. La entidad concertada deberá iniciar las actuaciones necesarias para el cobro de las cantidades adeudadas por el usuario.



5.2. Facturación del servicio

- a) La justificación económica consistirá en la presentación, por parte de la entidad concertada, de una factura en la cual tiene que constar el importe de la liquidación de las plazas concertadas correspondiente al mes anterior para cada centro. En esta factura se tiene que adjuntar, debidamente firmado por el representante legal de la entidad concertada, una relación detallada de los usuarios, en soporte papel y también mediante archivo informático, según modelo facilitado por la Dirección General de Atención a la Dependencia.

La justificación tendrá que contener los conceptos siguientes: DNI/NIE, nombre del usuario, grado de dependencia, fecha de ingreso, fecha de baja (en su caso), estancias ordinarias, ausencias obligadas, ausencias voluntarias, precio/día de las estancias ordinarias, importe total de las estancias ordinarias, estancias de reserva, precio de las estancias de reserva, importe total de las estancias de reserva, importe bruto, copago día/usuario de las estancias ordinarias, aportación del usuario de las estancias ordinarias, aportación del usuario de las ausencias, importe líquido.

- b) Las justificaciones mensuales se tienen que presentar durante el mes siguiente al periodo al cual corresponde la liquidación.

5.3. Forma de pago

- a) La Consejería de Asuntos Sociales y Deportes, mediante la Dirección General de Atención a la Dependencia, tramitará mensualmente la propuesta de pago en concepto de coste del servicio, que consistirá en la diferencia que resulta para cada plaza entre el importe establecido para la plaza ocupada o reservada, en los casos que prevé el punto 4.1 b.2, menos la cuantía del copago fijada para las personas usuarias. El pago de la cantidad que corresponda se llevará a cabo en la cuenta corriente que indique la entidad adjudicataria.
- b) Ambos conceptos de gasto tienen jurídicamente la conceptualización de contraprestación por los servicios sociales concertados con las entidades.
- c) La entidad concertada no podrá cobrar ninguna cantidad suplementaria por liquidación de estancias o por cualquier otro servicio o prestación que tenga que ser atendida en virtud del concierto suscrito.
- d) La ejecución de las propuestas de pago se tiene que hacer de acuerdo con el Plan de Disposición de Fondo de la Tesorería de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears, aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 16 de marzo de 2012.
- e) La percepción indebida de cantidades por parte de la entidad titular del servicio por cualquier causa, supondrá la obligación de reintegrar de estas cantidades con la audiencia previa de la entidad interesada en este caso, y con la tramitación del procedimiento que corresponda, de acuerdo con la legislación de finanzas aplicable.



- f) Sin perjuicio de lo que dispone el apartado anterior, los servicios concertados quedan sujetos al control técnico y de carácter financiero, y a las funciones inspectoras y sancionadoras de las administraciones competentes en la materia.

6. Número de plazas concertadas y distribución territorial

El número de plazas residenciales para personas mayores en situación de dependencia que se ofrecen para la concertación son 184.

La distribución territorial de estas 184 plazas residenciales para personas mayores en situación de dependencia es la siguiente:

- 90 plazas en Sóller.
- 30 plazas en Porto Cristo (Manacor)
- 64 plazas en Santa Eulalia del Rio (Ibiza)

7. Obligaciones de la empresa concertada

7.1. De carácter general

- a) El concierto social obliga a la entidad concertada a prestar los servicios del concierto a la persona usuaria sin coste añadido a la participación económica que se determine por resolución de la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes.
- b) Mediante el concierto social, la entidad de iniciativa privada titular del servicio se obliga a cumplir los pliegos técnicos, así como las normas establecidas en el título VII de la Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Illes Balears y en los correspondientes decretos de despliegue y de aplicación de esta Ley.
- c) La entidad concertada se obliga a tener en funcionamiento el número total de plazas objeto del concierto y mantener la autorización y la acreditación, durante el periodo de vigencia de este.
- d) La entidad concertada se obliga a atender a los usuarios que hayan solicitado el acceso al servicio y tengan asignada una plaza por parte de la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes.
- e) La entidad concertada tiene que hacer constar en la documentación y en la publicidad, juntamente con su denominación, la condición de entidad perteneciente a la Red Pública de Atención a la Dependencia.
- f) La entidad concertada tienen que facilitar a la Dirección General de Atención a la Dependencia la relación de las personas usuarias que hayan ocupado la plaza cada mes y las comunicaciones de altas o bajas de estos usuarios.
- g) La entidad concertada tienen que aportar a la Administración competente, si esta se lo requiere de oficio, una auditoría técnica o económica para ga-



- rantizar la calidad y la sostenibilidad del servicio concertado, así como los derechos de las personas usuarias atendidas.
- h) La percepción indebida de cantidades por parte de las entidades concertadas del servicio, supone la obligación de reintegro de estas cantidades, previa la tramitación del procedimiento que corresponda.
 - i) Las entidades concertadas de los servicios quedan sujetas al control de carácter financiero, y a las funciones inspectoras y sancionadoras de las administraciones competentes en la materia.
 - j) Las entidades concertadas tienen que comunicar a la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes la prestación de servicios complementarios.
 - k) Las entidades concertadas tienen que comunicar a la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes cualquier incidencia que suponga una modificación o alteración en el Pliego de Condiciones técnicas pactado con la Administración.
 - l) Las entidades concertadas se comprometen a hacer uso de las aplicaciones informáticas y de gestión de la Dirección General de Atención a la Dependencia.

7.2. En relación con la protección de datos

La entidad concertada 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 en los cuales tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del concierto, estando obligados a no difundir estos datos incluso una vez finalizado el plazo de concertación. Cualquier uso indebido de los datos es responsabilidad de la entidad concertada, de manera que la Consejería de Asuntos Sociales y Deportes queda exenta de responsabilidad.

La entidad concertada 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 el Real Decreto 994/99, de 11 de junio, por el cual se aprueba el reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, y formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanarán.

7.3. En relación con el personal

El personal de los centros que aporte o utilice la entidad concertada no tendrá vinculación jurídica alguna con la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears. Este personal dependerá única y exclusivamente de la entidad concertada, la cual asumirá la condición de empresario con todos los derechos y deberes respecto a dicho personal, sin que en ningún caso, resulte responsable la Administración de las Illes Balears de las obligaciones de la entidad concertada y sus trabajadores, aún cuando los despidos y medidas que adopte sean como



consecuencia directa o indirecta del incumplimiento, rescisión o interpretación del concierto.

La entidad concertada se compromete a mantener durante la vigencia del concierto la plantilla de personal necesaria para la adecuada atención a los usuarios y el correcto funcionamiento del centro residencial las veinticuatro horas del día. Esta plantilla de personal nunca será inferior a la requerida en la normativa vigente. Asimismo, se obliga a cubrir las ausencias de personal, de manera que se mantengan permanentemente como mínimo el número de personas de la plantilla ofrecida. A efectos del cómputo de las ratios de personal, se tendrán en cuenta todas las plazas ocupadas del centro, se encuentren o no concertadas.

La entidad concertada queda obligada, con respecto al personal que designe para la ejecución del concierto, al cumplimiento de las disposiciones vigentes, especialmente de legislación laboral, Seguridad Social y fiscal, sanitarias y de seguridad y salud laboral, como también de las que se promulguen durante su ejecución, así como el resto de condiciones que se especifican en el presente Pliego de Condiciones técnicas.

Asimismo, la entidad concertada se compromete a la aplicación efectiva de las obligaciones derivadas del Convenio laboral sectorial aplicable que regula las relaciones laborales del personal ocupado en el servicio residencial objeto de este Pliego, así como el resto de normativa aplicable.

El personal contratado por la entidad concertada tendrá que contar con la calificación profesional requerida por la normativa vigente y en número suficiente, para garantizar la rotación de turnos, así como la cobertura de posibles bajas y periodos de permisos, sin que ello repercuta en la organización y calidad de atención a los residentes.

La entidad concertada garantizará la capacidad y el mantenimiento de las aptitudes de los profesionales contratados, mediante la realización de cursos de formación.

Palma, 13 de septiembre de 2021

El director general de Atención a la Dependencia

Gregorio Molina Paniagua



