

## ANEXO

### MODELO DE ACUERDO DE CONCIERTO SOCIAL PARA LA RESERVA Y OCUPACIÓN DE PLAZAS DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN ATENCIÓN RESIDENCIAL (RESIDENCIAS/VIVIENDAS COLECTIVAS Y RESIDENCIAS PSICOGERIÁTRICAS) EN EL SECTOR DE PERSONAS MAYORES.

Murcia, a (fecha de la firma del acuerdo)

## REUNIDOS

De una parte, la Ilma. Sra. D<sup>a</sup> Verónica López García, Directora Gerente del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS), que actúa en nombre y representación del citado organismo público y en virtud de las atribuciones conferidas a la Dirección Gerencial del Instituto Murciano de Acción Social (IMAS) por la Ley 1/2006, de 10 de abril, de Creación del Instituto Murciano de Acción Social, por el artículo 9 del Decreto 305/2006, de 22 de diciembre, por el que se aprueban los Estatutos del Instituto Murciano de Acción Social, y por el artículo 14.2 del Decreto 10/2018, de 14 febrero.

De otra parte, D./D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_ (espacio reservado para los datos identificativos de la entidad con la que se suscribe el concierto social, de su representante así como autorizaciones de junta o patronato que en su caso requiera).

## MANIFIESTAN

**PRIMERO.-** Que el Estatuto de Autonomía de la Región de Murcia establece en su artículo 10, apartado uno, número 18, la competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma en materia de asistencia y bienestar social, así como política de la tercera edad.

**SEGUNDO.-** Que una de las finalidades del Instituto Murciano de Acción Social – IMAS-, a tenor de la Ley 3/2003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia es la satisfacción de necesidades sociales, haciendo efectivo el derecho de los ciudadanos y ciudadanas a disfrutar de unos niveles básicos de bienestar social y a disponer de los servicios que atiendan dichas necesidades sociales, y en lo que hace al objeto de este concierto social, promoviendo y potenciando para ello la realización de programas que permitan ampliar los servicios existentes de atención a las personas con dependencia y a las personas mayores que corresponda al amparo de cualquier otra normativa vigente en materia de servicios sociales especializados, en aras a mejorar sus condiciones de vida.

La Ley 1/2006, de 10 de abril, de creación del Instituto Murciano de Acción Social – IMAS-, establece que este Organismo se constituye con la finalidad de ejecutar las competencias de administración y gestión de servicios, prestaciones y programas sociales de acuerdo con los principios establecidos en la Ley 3/2003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia, añadiendo que sus áreas de atención serán, entre otras, la de Personas Mayores.

**TERCERO.-** Que la Ley 3/2003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia en su artículo 25 bis relativo al Régimen de Concertación establece que *“las Administraciones Públicas podrán encomendar la prestación de los servicios sociales de su competencia mediante el sistema de concierto social con entidades privadas con los requisitos que se establezcan en la normativa por la que se desarrolle con pleno respeto a los principios de publicidad, transparencia y no discriminación”*.

Así, el Decreto 10/2018 de 14 de febrero por el que se establece el Régimen Jurídico de los Conciertos Sociales en la Región de Murcia en los servicios sociales especializados en los sectores de personas mayores y personas con discapacidad, en su artículo 2 establece que *“Podrá ser objeto de concierto social la reserva y ocupación de plazas para su uso exclusivo por las personas usuarias de los servicios sociales de responsabilidad pública especializados en Personas Mayores o Personas con Discapacidad”*.

**CUARTO.-** Por otra parte, la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia, tiene por objeto regular las condiciones básicas que garanticen la igualdad en el ejercicio del derecho subjetivo de ciudadanía a la promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, en los términos establecidos en las leyes, mediante la creación de un sistema para la autonomía y atención a la dependencia, con la colaboración y participación de todas las administraciones públicas, siendo uno de los principios inspiradores de la Ley 39/2006 es la permanencia de las personas en situación de dependencia, siempre que sea posible, en el entorno en el que desarrollan su vida.

**QUINTO.-** La Ley 39/2006 de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia establece en su artículo 25 la Atención Residencial como un servicio dirigido a ofrecer, desde un enfoque biopsicosocial, servicios continuados de carácter personal y sanitario. Dicho servicio se prestará en centros residenciales habilitados al efecto según el tipo de dependencia, grado de la misma e intensidad de cuidados que precise la persona.

Asimismo, el mencionado servicio también tiene por destinatarias a aquellas personas mayores que, con independencia de su condición de dependiente o no y con la finalidad de mejorar su autonomía e integración social, sean remitidas de conformidad con la demás normativa vigente en materia de servicios sociales especializados, de forma que, en igualdad de condiciones, reciban el servicios adecuado a sus necesidades.

**SEXTO.-** La Entidad \_\_\_\_\_ (en adelante Entidad Concertada) está autorizada e inscrita en el Registro de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Región de Murcia con N° \_\_\_\_\_, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 3/2015 de 23 de enero por el que se regula la autorización, acreditación, el registro y la inspección de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para la actividad “Residencia para personas mayores”, así como declarada apta para suscribir conciertos sociales.

Asimismo, mediante Resolución de la Gerencia del IMAS se seleccionó a la Entidad para suscribir Concierto Social, de acuerdo con los criterios establecidos por el artículo 8 del Decreto 10/2018, de 14 de febrero, así como se asignaron \_\_\_\_ plazas objeto de este concierto social.

## CLÁUSULAS

### PRIMERA: OBJETO

El presente Concierto Social tiene por objeto la reserva y ocupación de plazas de servicio de atención residencial para personas mayores en el centro/centros....., de la entidad (en adelante entidad concertada) sito/s en \_\_\_\_\_ con la finalidad de satisfacer las necesidades de atención residencial de las personas mayores de conformidad con la normativa vigente en materia de servicios sociales especializados.

El número de plazas a concertar será de (...)

### SEGUNDA: PERSONAS DESTINATARIAS DEL SERVICIO

Serán usuarios del Servicio de Atención Residencial las personas mayores en situación de dependencia, en los términos establecidos en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia, cuyo grado, aprobado por Resolución de la Dirección General de Pensiones, Valoración y Programas de Inclusión del IMAS, les confiera el derecho a dicha prestación, así como las personas mayores que se encuentren incluidas en alguno de los supuestos contemplados en el Decreto 31/1994, de 25 de febrero, sobre ingreso y traslado en centros residenciales de la Administración Regional para personas mayores.

### TERCERA: SERVICIOS QUE COMPRENDE Y CARACTERÍSTICAS

#### A.SERVICIOS BASICOS

El Centro Residencial proporcionara los **servicios básicos** que seguidamente se relacionan, siendo todos ellos de obligado cumplimiento por parte de la entidad concertada.

#### A.1) SERVICIOS ESENCIALES

##### A.1.1. Alojamiento

Ocupación por el usuario de habitación individual o doble garantizando su confort y seguridad básica, permitiendo a los residentes tener en sus habitaciones motivos de decoración propios, siempre que no sean inadecuados o peligrosos.

Los residentes podrán utilizar el comedor principal, las salas de convivencia y demás espacios comunes de la Residencia.

#### **A.1.2. Cuidado personal**

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

Los productos de aseo de uso común (jabones, colonias, champús, etc.) los aportará el Centro. Serán a cargo de los residentes aquellos productos de marcas o tipos específicos por ellos preferidos.

Se prestará la ayuda necesaria a los residentes que tengan su autonomía limitada para vestirse, desnudarse, asearse y acostarse.

El material de incontinencia para los residentes será aportado con cargo al sistema de salud al que estén acogidos y se ajustará a las necesidades derivadas de las circunstancias personales de los usuarios. Cuando se establezca un cupo máximo de este material por el sistema de salud correspondiente será necesario justificar estas circunstancias mediante informe emitido por los responsables del seguimiento de los residentes. Se establecerá un protocolo de actuación entre el Instituto Murciano de Acción Social en coordinación con el sistema público de salud (Servicio Murciano de Salud) que permitirá incrementar cuando sea necesario el cupo de ese material con cargo a dicho sistema público de salud.

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

La Residencia prestará el apoyo necesario para la movilización de los residentes a fin de mantener un nivel de funcionalidad y de interacción adecuado.

#### **A.1.3. Control y protección**

Los residentes gozarán de plena libertad de movimientos en las áreas de uso común de la Residencia.

En aquellos casos en los que, por condicionamiento de índole física o psíquica, puedan preverse situaciones de riesgo para la integridad de los residentes, se establecerá las medidas de protección y control adecuados, así como las preceptivas actuaciones legales y jurídicas previstas para este tipo de casos.

Los reglamentos de Régimen Interior fijarán las normas y horarios a que deberán ajustarse la utilización de las dependencias comunes de la residencia

#### **A.1.4. Atención geriátrica**

Al ingreso de los residentes, se llevará a cabo un estudio y evaluación interdisciplinar por los técnicos titulados en base a los cuales se elaborará el Plan de Actuación Individualizado (PAI) que comprenderá todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener su salud, autonomía personal e integración social en el mayor grado posible.

La atención sanitaria de los usuarios correrá a cargo del Sistema de Salud al que estén acogidos. Sin perjuicio de éste y sin sustituirlo total o parcialmente, los servicios sanitarios de la Residencia podrán diseñar, planificar y poner en marcha actuaciones sanitarias de carácter preventivo, dirigidas a mantener y mejorar la salud de los residentes de manera complementaria al que efectúa el Sistema de Salud.

Ante necesidades de atención médica de carácter urgente, corresponderá al coordinador del 112 determinar su urgencia o emergencia y la actuación seguir (asistencia in situ por el equipo del Servicio de Urgencias de Atención Primaria (SUAP) o traslado en ambulancia no medicalizada. Cuando el acompañamiento en el traslado de urgencia sea necesario, podrá realizarse a cargo de un familiar, y si este no existiera se efectuara a cargo de la residencia. En el caso de que fuese el 112 in situ a la residencia y sus profesionales decidieran el traslado al hospital en ambulancia medicalizada, el personal de la residencia no está obligado a acompañar al residente hasta el hospital porque su atención se circunscribe exclusivamente al espacio físico de la residencia. Además, en ningún caso el personal de la residencia estará obligado a acompañar a los residentes una vez acogidos por el personal sanitario del hospital, así como tampoco a acompañarles desde el centro sanitario tras el alta hospitalaria.

Cuando los residentes tengan familiares, el acompañamiento a los centros sanitarios para consultas programadas, revisiones, exploraciones y controles correrá a su cargo.

El Centro dispondrá como mínimo de los Registros y Protocolos establecidos en el Anexo 1, Punto 2, apartado 2.2.13 del Decreto 69/2005, de 3 de junio, por el que se establecen las condiciones mínimas que han de reunir los centros residenciales para personas mayores.

#### **A.1.5. Atención psicosocial**

El Centro prestará la asistencia al residente en la medida que sus capacidades le impidan resolver o mejorar sus necesidades y cuando se encuentre en situación de abandono de hecho por sus familiares.

La Residencia elaborará un Programa Anual de Actividades de animación socio-cultural, que se llevará a cabo tanto dentro del Centro, como fuera del mismo.

La Residencia propiciará la relación entre los residentes y sus familiares y allegados, a fin de implicarles en la atención a las necesidades psicofísicas y/o económicas de los residentes.

#### **A.1.6. Atención ocupacional y de rehabilitación**

El Plan de Actuación Individualizado (PAI) comprenderá también todas aquellas actuaciones dirigidas a alcanzar y mantener su autonomía personal y conseguir la integración ocupacional en el mayor grado posible. El PAI deberá contemplar las actividades de recuperación funcional y terapia ocupacional específicas para el residente.

En ningún caso, la entidad concertada podrá contratar, arrendar o ceder la ejecución de los servicios esenciales objeto del concierto, de conformidad con lo previsto en el artículo 25 bis. 8 de la Ley 3/2003, de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

## **A.2) SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**

### **A.2.1. Manutención**

A los residentes se les servirá la pensión alimenticia (desayuno, comida, merienda y cena), atendiendo a que los menús sean variados, cuidando su presentación y garantizando el aporte calórico y dietético adecuado. Los menús serán programados y supervisados por personal sanitario cualificado para ello.

Junto al Menú Diario, que deberá estar expuesto, se deberán preparar dietas especiales a los residentes que lo requieran por prescripción facultativa. Las dietas especiales solo se expondrán cuando algún residente esté haciendo uso de ellas.

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 (cubertería adaptada, sondas, etc.).

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

### **A.2.2. Lavandería y ropa de residentes**

El servicio incluye para los residentes, la utilización de ropa de cama, mesa y aseo con la que esté dotada el centro.

El cambio de ropa de cama, se efectuará semanalmente con carácter general. En el caso de los residentes con incontinencia se realizará diariamente o cuando así lo requieran las circunstancias

Igualmente se cambiarán todas las semanas, las toallas, servilletas, manteles y demás ropa de lencería, o cuando lo requieran las circunstancias.

La Residencia renovará, a su cargo, este tipo de ropa con la frecuencia necesaria para que se mantenga en condiciones adecuadas.

El residente aportará la ropa y calzado de uso personal debidamente marcada a fin de garantizar su uso exclusivo por parte del propietario y la repondrá a su cargo. La Residencia velará para que se renueven las prendas deterioradas de los residentes, con cargo a los mismos.

Los residentes vestirán habitualmente ropa de calle, adaptada a las condiciones de la estación en la que se use y adaptada a sus condiciones funcionales en cualquier caso.

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

El lavado, planchado y repasado de la ropa del residente será responsabilidad de la Residencia.

La Residencia cuidará de que el calzado se mantenga en condiciones adecuadas de conservación y limpieza.

### **A.2.3. Limpieza de las instalaciones**

Será responsabilidad de la entidad concertada la limpieza diaria tanto de las habitaciones como de las zonas comunes del centro, y con mayor frecuencia si las circunstancias lo requieren.

Los servicios complementarios podrán ser prestados por personal propio o externalizado. En el caso de contratación de estos servicios, se deberán contemplar en los pliegos de dichos contratos como mínimo las mismas condiciones establecidas en el presente concierto social, debiendo presentar al IMAS copia de dichos contratos en el plazo de 15 días desde su firma, así como cualquier modificación que se produzca en el mismo y que pudiera afectar a las condiciones en las que se presta el servicio.

En ningún caso podrá la entidad concertada facturar, a las personas usuarios atendidas en el marco de este concierto social cantidad alguna por los servicios considerados como básicos en el presente acuerdo.

## **B. SERVICIOS ADICIONALES**

La Residencia pondrá a disposición de los residentes el servicio de peluquería y de podología. Los residentes serán quienes satisfarán los precios correspondientes a dichos servicios.

En caso de fallecimiento, el Centro lo comunicará a los familiares o allegados, corriendo a cargo de éstos los trámites y gastos de traslado y enterramiento. En los casos de residentes sin familia o abandonados de hecho por la misma y sin recursos propios para sufragarlos, el Centro realizará los trámites necesarios en coordinación con la Administración competente.

El Centro viene obligado a facilitar el uso gratuito de velatorio si, entre sus instalaciones se cuenta con un espacio destinado ex profeso a este menester Decreto 69/2005, de 3 de junio, por el que se establecen las condiciones mínimas que han de reunir los centros residenciales para persona mayores de titularidad pública o privada en el Anexo 4º.4.1.

Además de los servicios descritos en el presente acuerdo, el centro podrá ofrecer otros servicios adicionales.

## **CUARTA: FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCION RESIDENCIAL**

### **A. HORARIO Y CALENDARIO**

El Servicio de Atención Residencial ofrece una atención integral durante las 24 horas los 365 días del año a las personas mayores destinatarias del mismo.

### **B. FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCION RESIDENCIAL**

El régimen de vida de los residentes se establecerá con criterios de respeto a su dignidad personal y libertad, que sólo podrán ser condicionadas por razones de tipo sanitario, de higiene, seguridad, convivencia y del adecuado funcionamiento de los servicios. En ningún caso podrá existir discriminación alguna entre los residentes acogidos en virtud de este concierto y el resto de residentes.

#### **B.1) Fichero sociosanitario/Expediente personal**

El Centro dispondrá de un expediente individual referido a cada residente acogido al presente concierto en el que conste toda la información actualizada tanto de su salud (tratamientos, escalas de valoración de autonomía, etc.) como social (situación económica, familiar, etc.), o jurídica (sentencias judiciales, justificantes de gastos efectuados a residentes incapacitados judicialmente), además de cualquier otra documentación necesaria (pólizas de seguros, etc.). En dicho expediente se encontrará copia del Plan de Actuación Individualizado que recoja las acciones y objetivos asistenciales de cada usuario.

#### **B.2) Protocolos y registros**

El Centro Residencial dispondrá al menos de los siguientes registros y protocolos de atención:

- Protocolo de acogida y adaptación.
- Registro de incontinencia y su atención.
- Protocolo de caídas
- Protocolo de contenciones o inmovilizaciones
- Protocolo de lesiones por presión
- Protocolo de higiene personal
- Protocolo de administración de medicación
- Protocolo de actividades del Centro
- Protocolo de constantes vitales
- Protocolo de cambios posturales y/o movilizaciones

#### **B.3) Reglamento de régimen interior**

A la firma del concierto social, o en todo caso en un periodo no superior a 3 meses, la entidad concertada deberá realizar las modificaciones necesarias para la adaptación del Reglamento de Régimen Interior de la Residencia a las exigidas por el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) y las establecidas en presente acuerdo. Estas modificaciones deberán ser remitidas al IMAS y una vez aprobado, deberá ser visado por el Servicio de Acreditación e Inspección de la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades.



El Reglamento de Régimen Interior del Centro, será conocido por los usuarios y en su caso por sus representantes legales, para lo cual se exhibirá en el tablón de anuncios, garantizando así su publicidad. Asimismo se les hará entrega de una copia en el momento de su ingreso.

#### **B.4) Hojas de reclamaciones**

Sin perjuicio de lo establecido en el Título II del Decreto 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia, existirán Hojas de Reclamaciones en modelo normalizado, así como Buzón de Quejas y Sugerencias a disposición de las personas usuarias y/o representantes, de las que se enviará copia al Servicio de Acreditación e Inspección de la Consejería responsable en materia de Servicios Sociales, de acuerdo con lo recogido en el artículo 40 del Decreto n.º 3/2015, de 23 de enero, por el que se regula la autorización, la acreditación, el registro y la inspección de Entidades, Centros y Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y se establece la tipología básica de los mismos. Se enviará otra copia a la Dirección General de Personas Mayores del IMAS.

El centro deberá exhibir de modo permanente un cartel en el que figure la siguiente leyenda “Existen hojas de reclamaciones a disposición del usuario”. Este cartel estará situado en la zona de mayor concurrencia de los usuarios y/o sus representantes legales, debiendo estar elaborado con letra legible y de un tamaño que permita su perfecta visibilidad.

#### **B.5) Libro de registro**

Existirá asimismo un Libro-Registro de personas usuarias en el que deberá constar de forma ineludible, la información establecida en el apartado 2.2.5 del Anexo I del Decreto 69/2005 de 3 de junio, por el que se establecen las condiciones mínimas que han de reunir los centros residenciales para personas mayores de titularidad pública o privada. Este Libro-Registro podrá tener formato informático, siempre que se respeten las disposiciones sobre protección de datos de carácter personal establecidas en la legislación vigente.

La apertura de tal Libro-Registro será competencia exclusiva del/de la directora/a del Centro, al igual que su custodia.

#### **B.6) Tablón de anuncios**

El Centro deberá disponer de un tablón de anuncios en un espacio de especial concurrencia de residentes, en el que deberán quedar expuestos como mínimo:

- Copia de la inscripción del establecimiento en el Registro de Centros y Servicios de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
- Organización horaria de los servicios generales que se prestan.
- Tarifa de precios de aquellos servicios que así lo requieran, tales como peluquería, cafetería u otros.
- Servicios y productos que vienen recogidos en el precio de la plaza.
- Menús verano/invierno

- Organigrama del establecimiento y nombre de los responsables de los diferentes Departamentos.
- Aviso de la disponibilidad de Hojas de Reclamaciones y sobre el derecho de reclamar directamente ante el responsable directo de cualquier Departamento.
- Calendario de actividades y su concreción diaria, semanal, mensual o anual.
- Horario de atención a familiares por parte de la Dirección del Centro, personal sanitario, trabajador social, etc.

### **B.7) Participación de las personas usuarias**

En el momento de su alta en el Centro, se les hará entrega de una copia del Reglamento de Régimen Interior del mismo, que deberá ser aceptado expresamente por los residentes o en su caso por el representante legal de los mismos.

Se potenciará la participación de los residentes y sus familiares en la dinámica del Centro, así como en aquellas actividades incluidas en la programación del Centro que se determine por parte del Equipo Técnico.

## **QUINTA: LOCALES Y EQUIPAMIENTO**

La entidad concertada deberá acreditar la disposición de la infraestructura y equipamientos necesarios para la prestación de los servicios, adecuándose a las características de sus personas usuarias. En concreto, la entidad concertada deberá acreditar la titularidad del centro o su disponibilidad por cualquier título jurídico válido por un periodo no inferior a la vigencia del concierto, conforme a lo previsto en el artículo 25 quater c) de la Ley 3/2003 de 10 de abril, del Sistema de Servicios Sociales de la Región de Murcia.

En cuanto a espacios y equipamientos, el centro se ajustará, como mínimo, a lo dispuesto en el Decreto 69/2005, de 3 de junio, por el que se establecen las condiciones mínimas que han de reunir los centros residenciales para personas mayores.

En la señalización exterior del Centro figurará el Símbolo de la Red Pública de Servicios Sociales, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 58/1990, de 26 de julio, (BORM 8 de agosto 1990) y demás normativa de desarrollo aplicable a la misma, ajustada a las prescripciones del Manual de identidad visual del Símbolo. Esta señalización se colocará, a costa del propio Centro, en el plazo de un mes desde la firma del concierto social.

La Entidad deberá aportar los materiales y equipamientos necesarios para la prestación de los servicios del centro (menaje, material terapéutico, vehículos, etc.) y todo aquel material desechable que no le corresponda aportar al usuario.

## SEXTA: PERSONAL

Para la atención adecuada de los residentes, el Centro dispondrá de personal de Atención Directa y personal de los Servicios de lavandería, limpieza, cocina, mantenimiento, administración, y cualquier otro que sea necesario para el buen funcionamiento del Centro.

Con el fin de garantizar la calidad de la atención prestada, el Centro dispondrá del personal de atención directa que establece el artículo 9.4 del Decreto 69/2005, de 3 de junio, por el que se establecen las condiciones mínimas que han de reunir los centros residenciales para personas mayores, debiendo mantener una ratio del 0,35 para el total de plazas ocupadas, tanto para las plazas objeto de este contrato como para el resto de plazas del centro. En el caso de plazas “psicogerítricas” la ratio de atención que el centro debe mantener será del 0,38 para el total de plazas ocupadas.

No obstante, la ratio establecida con carácter general y para la aplicación de lo establecido en la Cláusula 8ª del Apartado B se aplicará las siguientes ratios de forma gradual para la plaza ocupada:

1. De personas mayores con plaza residenciales:
  - a. En 2018: 0,31
  - b. En 2019: 0,32
  - c. En 2020: 0,33
  - d. En 2021: 0,34
  - e. En 2022: 0,35
  
2. Personas mayores con plaza psicogerítricas:
  - a. En 2018: 0,34
  - b. En 2019: 0,35
  - c. En 2020: 0,36
  - d. En 2021: 0,37
  - e. En 2022: 0,38

La categoría de profesionales que presten servicios en el Centro y su ratio se adecuará a lo establecido en la normativa que sea de aplicación durante el período de vigencia del presente concierto, debiendo tener la titulación adecuada para la realización de su trabajo. Si el centro dispone de plazas psicogerítricas, deberá disponer además de lo anterior, de un facultativo psiquiatra.

Excepcionalmente y previa autorización del IMAS, el centro podrá, cuando las necesidades de las personas usuarias del servicio así lo exijan, distribuir las horas de atención que con arreglo a las anteriores ratios correspondan a un tipo de profesional entre las demás clases de profesionales integrantes del equipo técnico y viceversa. Asimismo, y si las necesidades de las personas usuarias así lo demandan, esta redistribución podrá suponer que se prescindan de algún tipo de profesional, distribuyéndose el número de horas correspondientes a éste entre el resto de los miembros del equipo técnico. Esta redistribución de horas no podrá suponer, en ningún caso, una disminución del número de horas totales de prestación que le correspondan al equipo técnico en su conjunto con arreglo a las ratios establecidas en este apartado.

El personal deberá contar con la titulación o certificado de profesionalidad recogida en la *Resolución de 11 de diciembre de 2017, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, que modifica parcialmente el Acuerdo de 27 de noviembre de 2008, sobre los criterios comunes de acreditación para garantizar la calidad de los centros y servicios del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.*

El personal prestará a los residentes los servicios propios de su perfil profesional; la dependencia laboral y/o contractual de estos corresponderá a la entidad que gestione el servicio, sin que suponga ningún tipo de relación funcional o laboral con la Comunidad Autónoma. Deberá suscribirse una póliza de responsabilidad civil que cubra los posibles daños que puedan causar estos trabajadores en el ejercicio de sus funciones.

Las vacaciones, incapacidades laborales y ausencias del personal a aportar por la entidad contratante, serán debidamente suplidas por dicha entidad con personal de idéntica cualificación y aptitud, de manera que el servicio no sufra interrupción alguna durante la vigencia del Contrato.

La Entidad tiene la obligación de designar la coordinación técnica y/o dirección del Servicio, que contará con titulación universitaria y formación de acuerdo a lo establecido en la Resolución de 11 de diciembre de 2017, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, y que podrá compatibilizar las funciones de coordinación con las propias de su perfil profesional.

## **SÉPTIMA: RECONOCIMIENTO, SUSPENSIÓN Y EXTINCIÓN DEL DERECHO AL SERVICIO**

El derecho de los usuarios a la prestación del Servicio Residencial se otorgará, suspenderá o extinguirá, mediante la oportuna Resolución del IMAS como órgano competente para el reconocimiento del derecho a las prestaciones de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, así como por el Decreto 31/1994, de 25 de febrero, sobre ingreso y traslado en centros residenciales de la Administración Regional para personas mayores.

El IMAS, a través de la Dirección General de Personas Mayores notificará a los titulares del derecho reconocido al servicio las condiciones de acceso y permanencia en el mismo.

La Dirección del Centro deberá comunicar, en el plazo máximo de tres días, a la Dirección General de Personas Mayores, las altas, bajas y cualquier incidencia que se produzca, según modelos establecidos por esta Dirección General. Para ello, el IMAS facilitará a la Entidad la aplicación informática necesaria para la expedición de los documentos justificantes del servicio prestado.

En caso de baja voluntaria se adjuntará documento expreso firmado por el interesado o representante legal, en su caso, así como informe del Centro, según modelo establecido por el IMAS, en el que se indiquen las causas de dicha baja y la pertinencia de la misma.

En virtud del presente concierto, las plazas serán ocupadas por los usuarios que expresamente determine el IMAS mediante Resolución de la Dirección General de Personas Mayores.

## **OCTAVA: IMPORTE Y COSTE DE LAS PLAZAS. CUANTÍA DEL CONCIERTO SOCIAL. LIQUIDACIÓN DE ESTANCIAS**

### **A. ESTIMACION DEL COSTE**

La estimación de los costes se realiza teniendo en cuenta la relación que guardan con la prestación del servicio objeto del concierto, distinguiendo entre costes directos e indirectos, tomando como referencia las variables y referencias que a continuación se relacionan:

		Variables	Fuente de referencia
Costes directos	Personal de atención directa	Categoría profesional Ratios de atención Retribuciones personal Nº plazas	Perfil de profesionales/ Ratios establecidas (Decreto 69/2005 de 3 de junio, por el que se establecen las condiciones mínimas que han de reunir los centros residenciales para personas mayores.  Convenio Marco Estatal de Servicios de atención a la Dependencia (retribuciones 2018).  Se toma de referencia para la atención de 100 plazas.
	Manutención	Coste plaza/mes	Precio fijado a partir del estudio de costes previamente realizado sobre la media de precios del servicio de manutención.
	Lavandería	Coste plaza/mes	Precio fijado a partir del estudio de costes previamente realizado sobre la media de precios del servicio de lavandería.
Costes indirectos	Suministros  Mantenimiento Limpieza Administración  Material higiénico personal	Consumo de agua, gas, electricidad, telefonía, datos, etc.  Personal de servicio (limpieza, portería, etc.) guantes.  Gastos de administración.  Empapadores, pañales, etc	Estas variables se ven condicionadas por la tipología del centro (prestación exclusiva del servicio, anexo a otro servicio) Titularidad de las instalaciones, características y el nº de plazas total.  Se establece como promedio del 40% sobre la estimación de los costes directos de la plaza.

## B. IMPORTE DE LAS PLAZAS

El precio de referencia por plaza ocupada y día aplicable, con el IVA incluido, será el siguiente:

EJERCICIO	2018	2019	2020	2021	2022 y siguientes
PLAZAS GENERALES	53 €	54,5€	56€	57,5€	58€
PLAZAS PSICOGERIATRICAS	58€	59,5€	61€	62,5€	63€

Estos precios están condicionados a la aprobación de la Ley de Presupuestos Generales de la CARM, en cada ejercicio presupuestario.

Se aplicará a la plaza ocupada un incremento en el precio ligada al incremento en la ratio de los profesionales de atención directa que será el 1% en el 2018 y sucesivamente hasta el 2022.

En caso de prórroga del presupuesto, se aplicarán los precios vigentes en el año del presupuesto prorrogado.

A los efectos de este artículo se entenderá por:

**Plaza ocupada:** Se considerará “plaza ocupada” la asignada a una persona mayor dependiente, mediante Resolución de la Dirección General de Personas Mayores del IMAS, desde el día en que se produce su ingreso en el Centro hasta el día de su baja en el mismo.

**Plaza reservada:** se considerará “plaza reservada” aquella que, una vez producida la primera incorporación, no se encuentre ocupada, o que su titular se encuentre ausente en virtud de permiso, vacaciones o internamiento en centro hospitalario. El precio de la plaza reservada será del 75% de la plaza ocupada.

### C. CUANTÍA DEL CONCIERTO SOCIAL

El coste total del Concierto social que se suscribe asciende a la cantidad de .....€), con el IVA incluido, con una estimación de la aportación del IMAS de..... €) en los términos y cuantías que se recogen en el siguiente cuadro:

Presupuesto/ Periodo	Nº plazas	DIAS	Coste servicio	Aportación usuario <sup>(1)</sup>	Aportación IMAS	I.V.A <sup>(2)</sup> 4%	Aportación IMAS + IVA
TOTALES							

(1) % estimado

(2) Si procede

La aportación del IMAS se ordenará con cargo a la aplicación económica 51.03.00.313G.260.02, Código Proyecto.....

El gasto correspondiente a los meses de diciembre, se aplicará a los créditos del presupuesto vigente en el momento de expedir las correspondientes certificaciones, siguiéndose esta misma regla en caso de prórroga del presente concierto social en los sucesivos ejercicios.

### D. APORTACION DE LAS PERSONAS USUARIAS DEL SERVICIO

Las personas usuarias del Servicio de Residencia, contribuirán a la financiación del coste de la plaza abonando al Centro la cantidad que corresponda según lo dispuesto en el Decreto nº 126/2010, de 28 de mayo, por el que se establecen los criterios para determinar la capacidad económica de los beneficiarios y su participación en la financiación de las prestaciones económicas y servicios del sistema de autonomía y atención a la dependencia en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, según la modificación dada al mismo por la Ley 7/2017, de 21 de diciembre de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia para el ejercicio 2018 en la Disposición Final Séptima.

La entidad concertada no podrá facturar a las personas usuarias cantidad adicional al copago establecido por la prestación de los servicios básicos que se deriven del presente concierto.

## **E. LIQUIDACIÓN DE ESTANCIAS**

Corresponderá a la Entidad expedir recibo nominal mensual, en concepto de justificante de la cantidad aportada por el usuario para la financiación de la plaza adjudicada. Para ello, el IMAS facilitará a la entidad la aplicación informática necesaria para la expedición de los documentos justificativos del servicio prestado.

El IMAS abonará a la Entidad, en concepto de liquidación de estancias, la diferencia resultante entre las cantidades que deban ser abonadas en virtud del copago de las personas usuarias del servicio y la cantidad establecida en concepto de plaza ocupada o reservada al usuario, según proceda

La entidad deberá comunicar al IMAS las altas y bajas de las personas usuarias en un plazo máximo de tres días hábiles desde que éstas se produzcan.

En caso de baja voluntaria se adjuntará documento de renuncia al derecho a la prestación del Servicio Residencial, firmado por el/la interesado/a o representante legal, en su caso, así como informe del centro, según modelo establecido por el IMAS, haciendo constar el motivo de la misma.

La entidad presentará factura mensual, dentro de los cinco primeros días naturales del mes siguiente al devengado, expedida por la misma, reflejando la diferencia resultante entre la participación del usuario y el precio del servicio, acompañadas de certificación nominal de beneficiarios y cantidades percibidas, explicitando el concepto de la liquidación según proceda (plaza ocupada/plaza reservada) y los días que, en su caso, correspondan por cada uno de ellos.

El pago solo podrá realizarse contra presentación de la oportuna factura, elaborada conforme al Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.

Las facturas se presentarán en un Registro Administrativo, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa de aplicación en la materia, y cumplir los demás requisitos establecidos en la normativa de aplicación.

El Centro llevará el control de las ausencias y comunicará estas al IMAS, utilizando el modelo de "Certificado de Ausencias" que obra en la aplicación informática de gestión, que será remitido mensualmente junto con las certificaciones mencionadas.

## **F. IMPAGOS**

La entidad concertada, previa realización de las oportunas gestiones de cobro, de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 10.3 de la Orden de 27 de junio de 2011, por la que se establecen los precios públicos por la prestación de los servicios del sistema de autonomía y atención a la dependencia y del Sistema de Servicios Sociales con



financiación pública en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, remitirá en los plazos establecidos por dicho artículo a la Dirección General de Personas Mayores del IMAS los impagos de las personas usuarias que se hayan producido. Para ello utilizará la aplicación informática de gestión de los conciertos.

Previamente a esta remisión, la entidad concertada habrá de comunicar a la persona usuaria o su representante legal, de manera fehaciente, la existencia del impago conforme al modelo establecido por IMAS.

El IMAS reintegrará a la Entidad la cuantía correspondiente al precio público que se dejó de cobrar como impago de la persona usuaria del servicio de conformidad con lo establecido en el mencionado artículo 10.3 de la *Orden de 27 de junio de 2011*.

## **NOVENA: COMPROMISOS DE LAS PARTES**

### **A. POR PARTE DEL INSTITUTO MURCIANO DE ACCIÓN SOCIAL (IMAS)**

El IMAS, además de lo establecido en el artículo 16 del Decreto 10/2018 de 14 de febrero, se obliga a lo siguiente:

a.1) Financiación de las plazas. A abonar a la entidad concertada, en el plazo máximo de 60 días, el importe de la plaza objeto de concierto social.

a.2) Ocupación de las plazas. A respetar el compromiso de ocupación efectiva de plazas a la mayor celeridad, siempre y cuando existan personas solicitantes del servicio.

a.3) Cesión de datos. Para la prestación del servicio, el IMAS cederá a la Entidad concertada los datos de carácter personal que, obrando en sus ficheros, correspondan a las personas adjudicatarias de las plazas, y que, a tal efecto y con consentimiento del usuario o representante legal, sean necesarios para el único y exclusivo fin de dar cumplimiento al objeto de este concierto social, debiendo ser cancelados una vez se produzca la baja en el servicio. Los datos cedidos por el IMAS estarán sometidos a la regulación contenida en la normativa vigente en materia de protección de datos

a.4) Aplicación Informática. El IMÁS proporcionará a la Entidad para la gestión de las plazas concertadas una aplicación informática de uso obligatorio

a.5).Seguimiento de la prestación del servicio objeto del Concierto Social.

### **B. POR PARTE DE LA ENTIDAD CONCERTADA**

La Entidad Concertada, además de lo establecido en el artículo 15 del Decreto 10/2018 se obliga a lo siguiente:

b.1) La Entidad concertada asumirá el compromiso de sujetarse estrictamente a las especificaciones contenidas en el clausulado del presente concierto y a la normativa vigente en materia de Personas Mayores. No cubrir las plazas concertadas que resultaran vacantes.

b.2) Recaudar de las personas usuarias el importe correspondiente a su participación en el coste mensual del Servicio de Residencia.

b.3) Presentar la liquidación mensual de la prestación del Servicio en la forma y plazos señalados en el presente Concierto Social.

b.4) Presentar una memoria anual y los informes de seguimiento en la forma y plazos que se les requiera desde la Dirección General de Personas Mayores sobre la ejecución del servicio de Residencia.

b.5) Aportar copia de los contratos de servicios complementarios contenidos en el objeto del presente Concierto en el caso de que se opte por la contratación por parte de la Entidad en el plazo de un mes desde su formalización.

b.6) Aportar copia de los contratos de trabajo de los profesionales en el plazo de 15 días desde la formalización del concierto social.

b.7) La Entidad que tenga usuarios con condición de beneficiarios de la Prestación Económica Vinculada al Servicio de Residencia facilitará al IMAS mensualmente información sobre la ocupación de estas plazas.

b.8) La Entidad asume la responsabilidad civil derivada directa o indirectamente de los servicios concertados, así como las derivadas de actuaciones de los residentes, por sí misma o mediante la suscripción de la correspondiente póliza aseguradora.

b.9) Las responsabilidades de carácter sanitario, fiscal, laboral, de Seguridad Social, y demás de obligado cumplimiento según las disposiciones establecidas por la legislación vigente, corresponden única y exclusivamente al titular de la Entidad concertada.

b.10) La Entidad garantizará responsablemente que el servicio concertado reúna todos los requisitos y condiciones de calidad y de cualquier otra índole, que se imponen en este Concierto y en las disposiciones o normas vigentes en la materia.

#### **DÉCIMA: SEGUIMIENTO DEL CONCIERTO SOCIAL**

Sin perjuicio de las competencias que correspondan a otros Organismos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, el personal técnico de la Dirección General de Personas Mayores podrá visitar el Centro en cualquier momento para comprobar el cumplimiento de cada uno de los aspectos recogidos en este concierto social

La Entidad deberá colaborar en el conjunto de estas actuaciones a las que se refiere el párrafo anterior, facilitando a las personas autorizadas por el IMAS la realización de las mismas y aportando la documentación que se solicite para permitir un seguimiento y mayor coordinación de la ejecución de este concierto.

La Entidad concertada remitirá los informes de seguimiento que se le soliciten y la memoria anual de cada ejercicio a la Dirección General de Personas Mayores, de acuerdo a los modelos facilitados.

Así mismo, el IMAS podrá proponer variaciones en el funcionamiento de los servicios que contribuyan a la mejora de la atención de los usuarios.

### **DECIMOPRIMERA: VIGENCIA, MODIFICACIÓN Y PRÓRROGA**

La duración inicial del presente Concierto social será de..... (la establecida en cada acuerdo con el límite máximo de 6 años), con efectos desde (fecha inicio) hasta (fecha fin).

De conformidad con lo dispuesto por el artículo 17 del Decreto 10/2018, de 14 de febrero, 6 meses antes de la finalización del plazo previsto en el párrafo anterior, los firmantes del concierto social podrán acordar unánimemente su prórroga por un periodo máximo de 4 años.

Conforme a lo previsto en el artículo 18 del Decreto 10/2018, de 14 de febrero, el presente concierto social podrá ser objeto de revisión y en su caso, de modificación, atendiendo a la variación de las circunstancias iniciales de su suscripción, con el fin de adecuarlo a las nuevas necesidades. Las modificaciones propuestas deben estar debidamente justificadas.

Así, en cuanto al número de plazas concertadas, éstas se podrán incrementar cuando se produzca un aumento en la demanda del servicio, y se podrán reducir cuando las plazas reservadas no hayan sido ocupadas por periodo superior a 6 meses debido a la ausencia de demanda.

La renovación o modificación a que se refieren los párrafos anteriores deberá reflejarse en el correspondiente documento administrativo, que se unirá al presente acuerdo.

Tanto las renovaciones como las modificaciones estarán supeditadas, en cualquier caso, a la existencia de crédito al efecto en los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia en cada uno de los correspondientes ejercicios de vigencia del presente Concierto social.

## DECIMOSEGUNDA: EXTINCIÓN

Serán causas de extinción del presente Concierto Social, además de las previstas en el artículo 18 del Decreto 10/2018, de 14 de febrero, las siguientes:

a) El incumplimiento de las siguientes obligaciones esenciales:

a.1) Proporcionar a las personas usuarias una atención adecuada, integral, personalizada y continuada, adaptada a sus necesidades.

a.2) Garantizar a las personas usuarias el acceso a todos los servicios en condiciones de igualdad.

a.3) Prestar los servicios de acuerdo a los estándares de calidad exigibles a la prestación del servicio de atención residencial.

La resolución del concierto social por esta causa podrá conllevar la indemnización de los perjuicios causados por parte de la entidad concertada.

b) El incumplimiento total y reiterado de las obligaciones establecidas en la cláusula novena del presente concierto social.

En ambos supuestos, cualquiera de las partes, podrá requerir a la parte incumplidora para que cumpla en el plazo de 15 días con las obligaciones o compromisos que se vieran incumplidos. Si transcurrido el plazo indicado en el requerimiento persistiera el incumplimiento, la parte que lo dirigió notificará a la otra parte la concurrencia de la causa de resolución, que deberá reflejarse en el correspondiente documento administrativo.

c) Por decisión judicial declaratoria de la nulidad del concierto social.

d) Por decisión unilateral de cualquiera de las partes, debido a causas debidamente justificadas que obstaculicen o impidan el cumplimiento de los compromisos asumidos, con un preaviso mínimo de 6 meses.

En todo caso, y dada la naturaleza de los servicios objeto de concierto, que consisten en la atención continuada a las personas usuarias cuyo derecho subjetivo debe preservarse de forma permanente, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 18.3 del Decreto 10/2018, de 14 de febrero, aun cuando el presente concierto social termine por cualquiera de las causas previstas deberá extender sus efectos, con las mismas condiciones que tuviera de prestación de servicios e importe, hasta que la prestación del servicio a la persona usuaria por parte de otra entidad o centro quede asegurada a través del instrumento de colaboración que se considere oportuno.

Para ello, bastará con que por el órgano competente se dicte la correspondiente Resolución de extensión de los efectos del concierto y se realice la reserva de crédito que asegure la continuidad de la financiación de los servicios con carácter previo a la finalización de la vigencia del concierto social, sin que sea necesario acuerdo expreso entre las partes que habilite la extensión de efectos del concierto social de conformidad con el citado artículo 18.3.

### **DECIMOTERCERA: PUBLICIDAD**

De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 13.4 del Decreto 10/2018, de 14 de febrero, se dará publicidad al presente acuerdo de concierto social, con indicación de las partes firmantes del acuerdo, el objeto y plazo de duración, así como sus posibles modificaciones y renovaciones y las obligaciones de ambas partes, con especial referencia a las obligaciones económicas a través del Portal de la Transparencia. Dicha publicación se actualizará trimestralmente.

### **DECIMOQUINTA: JURISDICCIÓN COMPETENTE**

De acuerdo con lo dispuesto por el artículo 19 del Decreto 10/2018, de 14 de febrero, la Jurisdicción Contencioso-Administrativa será la competente para resolver las cuestiones litigiosas que pudieran suscitarse entre las partes, en el desarrollo del presente Concierto social, dada su naturaleza administrativa.

Y dejando constancia de conformidad con la totalidad de los Acuerdos de este Concierto social, firman y rubrican en el lugar y fecha arriba indicados, en triplicado ejemplar.

Por el INSTITUTO MURCIANO  
DE ACCIÓN SOCIAL  
LA DIRECTORA GERENTE.  
Verónica López García.

Por \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_