

CONTRATO-PROGRAMA 2021-2024

Servicio de atención primaria de carácter específico

Ficha 7.2 - Servicio de atención ambulatoria

Ayuntamiento / Mancomunidad

1. Justificación de la acción

Los servicios sociales de atención primaria específica se organizan en forma de red sobre el territorio atendiendo al principio de descentralización, las características de los núcleos de población y la incidencia de las necesidades que cubren.

El artículo 15.2 de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana, establece que la atención primaria de carácter específico se caracteriza por la singularidad de la atención e intervención requerida, y ofrecida en función de la naturaleza de las situaciones y de la intensidad de las prestaciones. El artículo 18 determina la organización de los servicios de atención primaria, y regula en su apartado 2.e) que: “el servicio de atención ambulatoria será el encargado del desarrollo de actuaciones de prevención, rehabilitación, asesoramiento y apoyo personal con carácter periódico con el objetivo de contribuir a la autonomía personal de las personas.”

Asimismo, en la disposición adicional séptima de la citada Ley señala la posibilidad de la delegación de la Generalitat de los servicios de atención ambulatoria en las entidades locales.

La prestación de estos servicios se llevará a cabo a través de los centros que se concretan en la disposición adicional once de la citada ley.

Los centros cumplirán los requisitos para la obtención de la autorización de funcionamiento (Decreto 59/2019, de 12 de abril, del Consell, de ordenación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales).

En el Servicio de Atención Ambulatoria se distinguen diferentes actuaciones desarrolladas por los centros:

Centros de Atención Temprana (CAT)

Son centros específicos que se componen de equipos de profesionales de carácter multidisciplinario, con titulación en sus correspondientes disciplinas y especialización en desarrollo infantil y atención temprana.

En estos centros son atendidos los niños y niñas de 0 a 6 años que presentan trastornos del desarrollo o riesgo de sufrirlos y sus familias, y que hayan sido valorados por los equipos correspondientes de los servicios de pediatría de atención primaria o de los centros hospitalarios de la Conselleria de Sanidad.

Estos servicios se prestarán primordialmente en las instalaciones del mismo centro, pero también en los contextos naturales, se podrán realizar en el domicilio o en el centro educativo en función de las necesidades detectadas.



Centros de rehabilitación inserción sociales (CRIS)

Los Centros de Rehabilitación e integración Social (CRIS), se definen como servicios específicos y especializados, dirigidos a enfermos mentales crónicos, con un deterioro significativo de sus capacidades funcionales, donde se llevarán a cabo programas de trabajo adecuados a las características, necesidades y situación concreta de los usuarios.

Los beneficiarios de los centros serán personas adultas afectadas por dolencias mentales graves, que implican un deterioro importante de su actividad social y laboral, y de sus capacidades funcionales. El número de plazas será como mínimo de 50 y como máximo de 70.

Centros de atención personas mayores -(CEAM)

Los centros de atención preventiva para personas mayores se configuran como unidades de prevención, mantenimiento de la salud, rehabilitación, formación, información y desarrollo de actividades culturales, de ocio, convivencia y promoción social, propiciarán hábitos de vida saludable, a la vez que dinamizarán las relaciones interpersonales y grupales, con el fin de evitar la soledad y el desarraigo, convirtiéndose en un recurso de apoyo tanto para los mayores como para las familias a fin de facilitarles el permanecer en su entorno el máximo tiempo posible.

Podrá ser usuaria de los centros de atención preventiva para las personas mayores, toda persona que tenga cumplidos los 60 años de edad, no sufra dolencia infecto-contagiosa ni psicopatías susceptibles de alterar la convivencia normal del centro.

En función de su titularidad los centros de atención preventiva para personas mayores podrán ser:

Centros de atención a personas mayores (CEAM). Titularidad de las entidades locales.

2. Objetivos que se tienen que lograr

2.1. Generales

- Consolidar y mantener el Servicio de atención ambulatoria conforme a la Ley 3/2019, de servicios sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana, así como las posteriores modificaciones que se pueden producir en el desarrollo en la ley que afectan la normativa de centros.
- Intervenir en el núcleo familiar o relacional por medio de apoyos concretos ante situaciones de carencias, a fin de preservar las personas en su entorno social, favoreciendo su inclusión por medio de apoyos técnicos concretos o intervenciones específicas de carácter ambulatorio.
- Ejecutar programas y actuaciones que favorezcan la autonomía y promoción social de personas mayores.
- Colaborar y coordinarse con la atención primaria de carácter básico o con la atención secundaria y con otros agentes institucionales del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, bajo el principio de unidad de acción y, si procede, en la elaboración, la implementación, el seguimiento y la evaluación del Plan personalizado de intervención social (artículo 17.2.c de la Ley 3/2019, de servicios sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana).
- Asesoramiento, prevención y rehabilitación, si es el caso, ante situaciones de vulnerabilidad o riesgo a lo largo del ciclo vital de las personas. (artículo 17.2.e de la Ley 3/2019, de servicios sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana)



Centros de Atención Temprana (CAT)

- Proporcionar tratamiento asistencial y/o preventivo a niños y niñas de edad temprana con problemas de desarrollo o riesgo de tenerlo, y a sus familias, para potenciar sus capacidades, que faciliten su adecuada maduración en todos los ámbitos y que les permita conseguir el máximo nivel de desarrollo personal y de inclusión social.

Centros de rehabilitación e inserción sociales (CRIS)

- Potenciar la adquisición de las habilidades y competencias necesarias para la vida en la comunidad, intentando conseguir los mayores niveles de calidad de vida y normalización posibles.

Centros de atención a personal mayores (CEAM)

- Propiciar hábitos de vida saludable, a la vez que estos centros dinamizarán las relaciones interpersonales y grupales, con el fin de evitar la soledad y el desarraigo.

2.2. Específicos

Centros de Atención Temprana (CAT)

- Facilitar la adquisición y el mantenimiento de las habilidades perceptivas, motrices, cognitivas, afectivas, lingüísticas y sociales que posibiliten su interacción con el mundo circundante.
- Minimizar los efectos de una deficiencia/déficit sobre el conjunto global del desarrollo del niño/a.
- Optimizar, con todos los apoyos disponibles, el curso del desarrollo del niño/a.
- Evitar o reducir la aparición de efectos secundarios producidos por un trastorno o situación de alto riesgo.
- Promover y desarrollar las competencias y capacidades de las familias para ejercer su rol de agentes promotores del desarrollo y del aprendizaje del niño/a.
- Implementar las actuaciones e intervenciones necesarias en el entorno/contextos naturales en los cuales vive la familia y el niño/a para conseguir su plena inclusión.
- Facilitar la incorporación del niño/a en el sistema educativo y la continuidad de la atención con apoyos específicos.
- Considerar al niño/a como sujeto activo de la intervención, potenciando su integración en la familia y en la comunidad.

La intervención profesional en estos centros la guiarán los principios de carácter general y de carácter metodológico siguientes: de orientación centrada en la persona, para garantizar la atención social personalizada, integral y continua; la interdisciplinariedad de las intervenciones, y la calidad y profesionalidad en la provisión de los servicios, que establece el artículo 6.3 de Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de servicios sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana.

Centros de rehabilitación e inserción sociales (CRIS)

- Prevenir el deterioro y la institucionalización.
- Proporcionar apoyo, educación y asesoramiento a la familia.
- Potenciar la integración social en el medio comunitario.
- Secundar y asesorar el resto de dispositivos socio-sanitarios y recursos comunitarios.



Centros de atención a persona mayores (CEAM)

- Dinamizar las relaciones interpersonales y de grupo.
- Desarrollo de actividades culturales, de ocio, convivencia y promoción social.
- Ofrecer actividades y servicios para fomentar la relación con otros y evitar el desarraigo social.
- Prevenir situaciones de aislamiento a través de información, estudios y actuaciones de los equipos profesionales.
- Crear una cartera de programas y actuaciones de unificación de prestación de servicios en todo el territorio de la Comunidad Valenciana.
- Prestación de servicios que permita a las personas mayores permanecer en su entorno el máximo tiempo posible, además de tener como finalidad la socialización y prevención de situaciones de aislamiento o soledad no deseada de este colectivo.

3. Acciones que se han de desarrollar

Acción	Responsable	2021	2022	2023	2024
Cumplir los protocolos y las instrucciones, así como otros documentos de referencia, que dicte la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.	Ayuntamiento	X	X	X	X
Cubrir las plazas del sistema público valenciano de servicios sociales según la derivación de usuarios de la lista de espera del sistema establecido por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.	Ayuntamiento	X	X	X	X
Recoger los datos cualitativos y cuantitativos (Indicadores) solicitados por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas mediante el programa informático correspondiente.	Ayuntamiento	X	X	X	X
Garantizar los servicios generales de gestión, administración, limpieza, mantenimiento, comedor y cocina, en su caso, que aseguren la adecuación al número de plazas y la prestación correcta de estos servicios.	Ayuntamiento	X	X	X	X
Cumplir con la normativa de referencia para el funcionamiento de los centros del sector, especialmente en ratios y en las condiciones establecidas por la acreditación de centros de la red pública de servicios sociales.	Ayuntamiento	X	X	X	X
Garantizar los derechos y servicios de las personas usuarias del centro y disponer de un programa integrado de actividades adecuada.	Ayuntamiento	X	X	X	X



Supervisar y evaluar la calidad en la provisión de los servicios sociales y establecer los mecanismos necesarios para su seguimiento continuo.	Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas	X	X	X	X
Dictar las instrucciones, los protocolos, así como otros documentos de referencia para el funcionamiento correcto de los centros.	Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas	X	X	X	X
Diseñar los criterios generales de organización y funcionamiento de los servicios y modelos de intervención de la atención primaria.	Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas	X	X	X	X
Supervisar y evaluar la calidad en la provisión de los servicios sociales y establecer los mecanismos necesarios para su seguimiento continuo.	Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas	X	X	X	X

3.1. Entidad local

- Dirección y gestión de los servicios de acuerdo con la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de la Generalitat, de Servicios Sociales Inclusivos de la Comunidad Valenciana, así como normativa de referencia por el sector de aplicación actual o que la sustituya, así como, posterior normativa que desarrolle la Ley 3/2019.
- Coordinación técnica de los servicios.
- Colaboración con la atención primaria básica bajo el principio de unidad de acción y con otros agentes institucionales del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales.
- Desarrollo de estrategias de apoderamiento personal y promoción de la autonomía, así como la promoción de actuaciones formativas, ocupacionales, socioeducativas y de inclusión social para su población de referencia. (17.2.d)
- Cumplir con los protocolos e instrucciones, así como otros documentos de referencia, que se dictan por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.
- Cubrir las plazas de acuerdo con el sistema establecido por la Consellera de Igualdad y Políticas Inclusivas..
- Desarrollar los programas necesarios para el correcto desarrollo de los centros.

3.2. Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

- Supervisar y evaluar la calidad en la provisión de los servicios sociales y establecer los mecanismos necesarios para su seguimiento continuo (artículo 28.n de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana).
- Diseñar los criterios generales de organización y funcionamiento de los servicios y modelos de intervención de la atención primaria (artículo 28.g de la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunidad Valenciana).
- Coordinación general y supervisión de los centros.
- Dictar las instrucciones, protocolos así como otros documentos de referencia para el correcto funcionamiento de los centros.
- Derivar a las plazas puestas a disposición de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas a las personas que se encuentren en las listas de espera en tiempo y forma.



4. Recursos que se tienen que emplear

4.1. Entidades locales

- Según el artículo 55 del Decreto 59/2019, de 12 de abril, del Consejo, de ordenación del Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales serán requisitos complementarios a los exigibles a todo tipo de centro, los siguientes:
- Garantizar los derechos de las personas usuarias establecidos en el capítulo segundo del título primero de la Ley 3/2019.
- Dotación de espacios, equipamientos y disponer de personal debidamente cualificado y suficiente que garantice una intervención profesional adecuada en las atenciones prestadas en los centros, de acuerdo con la normativa que se encuentre en vigor, así como la posterior normativa que la sustituya.
- Disponer de los medios materiales que se determinan reglamentariamente, de acuerdo con la normativa que se encuentre en vigor., así como posterior normativa que la sustituya.
- La aportación de la entidad local será como mínimo el importe que consta en la ficha económica, si procede.

Centros de Atención Temprana (CAT)

En los CATs, se ofrecen los siguientes servicios:

- Diagnósticos, tratamiento, orientación y seguimiento.
- Coordinación con los recursos comunitarios.
- Atención individual y familiar, dotando a los padres y a las madres de conductas estimuladoras educativas.
- Tratamiento especializado (fisioterapia, logopedia, estimulación temprana, etc.).
- Apoyo psicológico.
- Apoyo y orientación familiar.

Les será de aplicación la Orden de 21 de septiembre de 2001, de la Conselleria de Bienestar Social, por la cual se regulan las condiciones y requisitos de funcionamiento de los Centros de Estimulación Precoz (DOGV núm. 4106, de 15.10.2001). Modificada en su denominación (hoy Centros de Atención Temprana), definición y beneficiarios, que pasan a ser niños/as de 0 a 6 años, de acuerdo con lo dispuesto en el art. 37.2 de la Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, según redacción dada por Disposición Adicional Segunda de la Ley 12/2008, de 3 de julio de 2008, de la Generalitat, de protección integral de la infancia y la adolescencia de la Comunidad Valenciana y el Decreto 59/2019, de 12 de abril, del Consell, de ordenación del sistema público valenciano de servicios sociales, así como la normativa que posteriormente las sustituya o desarrolle.

Centros de rehabilitación e inserción sociales (CRIS)

En los CRIS se realizarán las siguientes prestaciones:

- Protocolo de evaluación social y funcional.
- Entrenamiento en competencia social y en habilidades de autocuidado y de la vida diaria.
- Recuperación de habilidades cognitivas.



- Psicomotricidad.
- Programa individualizado de rehabilitación (PIR).
- Protocolo de seguimiento y apoyo comunitario.
- Apoyo y asesoramiento a la familia.

Les será de aplicación la Orden de 3 de febrero de 1997, de la Conselleria de Trabajo y Asuntos Sociales, por la cual se modifica la Orden de 9 de abril de 1990 (DOGV 1291) sobre registro, autorización y acreditación de los servicios sociales de la Comunidad Valenciana, con el fin de atender los nuevos servicios que se prestarán a enfermos mentales crónicos en la Comunidad Valenciana (según redacción por Corrección de errores publicada en DOGV número 2937, de 24.02.1997). Modificada en punto 1. Definición y 2. Personal por la Orden de 9 de mayo de 2006, de la Conselleria de Bienestar Social (DOGV 5255, de 10.05.2006) y el Decreto 59/2019, de 12 de abril, del Consell de ordenación del sistema público valenciano de servicios sociales, así como la normativa que posteriormente las sustituya o desarrolle.

Centros de atención a personas mayores - (CEAM)

Los centros dispondrán de la siguiente cartera de servicios:

- Servicio médico.
- Servicio de enfermería.
- Servicio social.
- Servicio de podología.
- Servicio de peluquería.
- Servicio de comedor cafetería.
- Autoservicio de lavandería.
- Otros servicios como por ejemplo biblioteca, zona de esparcimiento, televisión, etc. y cualquier otro servicio que por el organismo competente se autorice siempre que los recursos tanto humanos como de espacio de cada centro lo permitan.

Les será de aplicación la Orden de 4 de febrero de 2005, de la Conselleria de Bienestar Social, por la cual se regula el régimen de autorización y funcionamiento de los centros de servicios sociales especializados para la atención de personas mayores (DOGV núm. 4945 de 14.02.2005), modificada por la Orden 8/2012, de 20 de febrero, de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, por la cual se modifica la Orden de 4 de febrero de 2005, de la Conselleria de Bienestar Social por la cual se regula el régimen de autorización y funcionamiento de centros de servicios sociales especializados para la atención de personas mayores (DOCV núm 6728 de 06.03.2012) y el Decreto 59/2019, de 12 de abril, del Consell, de ordenación del sistema público valenciano de servicios sociales, así como la normativa que posteriormente las sustituya o desarrolle.

4.2 Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

- La aportación de la Generalitat será de acuerdo con los módulos de aplicación calculado sobre el precio/plaza ocupada y no ocupada vigentes al 2020, excepto los Centros Integrales de Mayores. Estos módulos podrán ser revisados a lo largo de los próximos años de acuerdo con la normativa aprobada con posterioridad.
- La Generalitat aportará la cantidad según el importe que consta en la ficha económica.

Centros de Atención Temprana (CAT)



PLAZAS	IMPORTE MÓDULO

Centros de rehabilitación e inserción sociales (CRIS)

PLAZAS	IMPORTE MÓDULO

Centros de atención a personas mayores - (CEAM)

IMPORTE MÓDULO

Cuando un centro de atención residencial o residencia no disponga de espacio para la realización de las actividades rehabilitadoras y/o terapéuticas, de forma que un usuario/a utilice los servicios de atención diurna (centro ocupacional o de día) compatibles, con otros recursos gestionados por la misma entidad, se aplicará únicamente el módulo económico que corresponda al coste de servicio de atención residencial.

En el caso de los CAT, por su carácter ambulatorio, por cada plaza financiada se atenderá ,al menos, según la instrucción número 3/2020 (03/06/2020) de la Dirección General de Diversidad Funcional y Salud Mental, 1,71 usuarios al mes. Esta podrá ser modificada por otra instrucción o normativa que posteriormente la sustituya o desarrolle.

Centros	Plazas financiadas	Fecha efecto	Importe transporte (1)	Importe Total
CAT, CRIS CEAM				

(1)Sólo para los centros ocupacionales.

5. Evaluación

- Hay que usar los indicadores de evaluación que recoge el programa informático, especialmente los criterios de ocupación de plazas (plaza ocupada y no ocupada), en su caso.
- Certificación del gasto hecho por la intervención municipal del ayuntamiento o mancomunidad.
- Memoria justificativa de gestión de las actividades realizadas, firmada por la coordinación de los servicios sociales municipales y por un órgano competente en el área de servicios sociales de la entidad local, sin



perjuicio de la memoria final de todo el periodo de vigencia del contrato programa, de las diferentes prestaciones desarrolladas por el Servicio de atención ambulatoria.

- Memoria financiera de los gastos hechos distribuidos por prestaciones, profesionales, económicas y tecnológicas.
- Memoria justificativa de las actividades realizadas, sin perjuicio de la memoria final de todo el periodo de vigencia del contrato programa (artículo 23.d) del Decreto 38/2020 de marzo, del Consell, de coordinación y financiación de la atención primaria de servicios sociales.

6. Indicadores

Una Comisión derivada del Órgano de colaboración y coordinación interadministrativa estudiará y desarrollará los indicadores para la recogida de información de datos del Sistema Público de Servicios Sociales a recoger a partir del 2021.

INDICADORES DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN TEMPRANA (CAT)

Indicador 1	Número de niños y niñas atendidas mensualmente
Justificación	Es un objetivo básico adecuar la atención a la ratio propuesta
Fórmula	Número niños-niñas
Descripción de términos	
Población destinataria	Familias con niños/as con riesgo de desarrollo infantil
Estandar	1 plaza/ 1,71 niños/as atendidos/as
Instrumento de evaluación	Ficha mensual
Fuentes de verificación/registros de gestión	Registro informático
Responsable de la evaluación	Persona coordinadora equipo/ Personal técnico Dirección Territorial de la conselleria
Medición periódica	Mensual

Indicador 2	Número de quejas
Justificación	Detección de disfunciones del centro
Fórmula	Número de quejas
Descripción de términos	Documento escrito y firmado con la descripción del problema
Población destinataria	Personas atendidas /profesionales
Estandar	



Instrumento de evaluación	Revisión y estudio de las hojas de reclamación numeradas a disposición de los usuarios
Fuentes de verificación/registros de gestión	Hojas de reclamación numeradas a disposición de los usuarios
Responsable de la evaluación	Persona coordinadora equipo/Personal técnico Dirección Territorial de la conselleria
Medición periódica	Anual

Indicador 3	Satisfacción de las familias
Justificación	Se trata de una herramienta para valorar las actuaciones de los profesionales
Fórmula	
Descripción de términos	
Población destinataria	Familias atendidas
Estandard	
Instrumento de evaluación	Cuestionario de satisfacción de las familias
Fuentes de verificación/registros de gestión	
Responsable de la evaluación	Persona coordinadora equipo/Personal técnico de la Dirección Territorial/Dirección General
Medición periódica	Anual

Indicador 4	Evaluación de la atención
Justificación	Se trata de una herramienta para valorar el desarrollo de la atención del centro
Fórmula	
Descripción de términos	<ul style="list-style-type: none">-Ratio de atención media: 1,71/plaza o 15 atendidos/as por profesional-Tiempo medio de espera hasta el inicio de la atención en el centro-Número total de sesiones mensuales: sesiones realizadas-Número total de informes inicial, de evolución y final-Número de acciones de coordinación-Tiempo medio de tratamiento según probable diagnóstico/alteración, etc.



	-Número de altas según los siguientes motivos: derivación a otros recursos, edad, mejora o consecución de los objetivos programados -Número de casos de 2 o más sesiones semanales -Número de casos de 1 o menos sesiones semanales
Población destinataria	Niños/se atendidos/as
Estandard	Ratio de atención establecida, datos esperados y comparación de datos entre centros
Instrumento de evaluación	Cuestionario de evaluación de la atención del centro
Fuentes de verificación/registros de gestión	Ficha mensual de atendidos/as del centro
Responsable de la evaluación	Persona coordinadora equipo/Personal técnico de la Dirección Territorial/Dirección General
Medición periódica	Anual

Indicador 5	Tipología y número de los servicios prestados
Justificación	Ofrecer los servicios necesarios para conseguir una mejor calidad de vida con el apoyo de los profesionales del centro.
Fórmula	Programa para potenciar la utilización de los servicios ofrecidos
Descripción de términos	Relación de servicios que ofrecidos por el centro especializado.
Población destinataria	Personas que tengan cumplidos los 60 años
Estandard	75%
Instrumento de evaluación	Número de usuarios que utilizan cada uno de los servicios
Fuentes de verificación/registros de gestión	Registro de gestión de los servicios
Responsable de la evaluación	La entidad local
Medición periódica	Anual