

## **Anexo 1. GUIA DE APLICACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN A LOS SERVICIOS SOCIALES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE MALLORCA**

La presente guía se presenta como un documento de referencia que se tiene que aplicar en función de la tipología, perfil de destinatarios y tipos de prestaciones de cada servicio concertado y que, en todo caso, puede ser objeto de revisión y mejora por parte del IMAS, bien directamente o a instancia de las entidades de la Red Pública. Este no es un sistema procedimental sino un sistema de criterios de evaluación, aprendizaje y mejora.

La dirección insular de Personas con Discapacidad utilizará los contenidos de esta guía para llevar a cabo las actuaciones de seguimiento del servicio concertado.

### **Principio 1: LA PERSONA**

#### **Adaptar el servicio a cada persona**

Ejemplos de evidencias: Antes de la incorporación al servicio se hacen entrevistas de recogida de opiniones, preferencias y necesidades a la persona y familia, y se tienen en cuenta en la incorporación. Hay un procedimiento de acogida y adaptación. Hay un sistema de registro de sugerencias o peticiones de la persona y familia al servicio y se da respuesta a las mismas. Se ponen en marcha medidas que adaptan el servicio a las necesidades de cada persona, a su entorno y momento vital (por ejemplo, en la formación o el trabajo, en la vivienda, en procesos de envejecimiento). Estas medidas pueden ser desde adaptaciones físicas como horarias, de tipos de actividades, de grupo de relaciones, personal de apoyo, etc. Se evalúa la percepción de la persona y familia sobre si se tiene en cuenta su opinión del servicio (mediante cuestionarios u otros métodos).

#### **Un profesional referente**

Ejemplos de evidencias: La persona (y/o su representación legal) conoce quién es el/la profesional responsable de tutorizar su plan de atención personal. Se hacen reuniones periódicas de seguimiento entre el/a tutor/a y la persona y/o familia (al menos una vez al año). El/a profesional referente es uno de los profesionales que acompaña a la persona (si hay varios) y cumple con la ratio y la calificación exigida en los apartados 10.1 y 10.2 de estos pliegos.

#### **Evaluar necesidades y preferencias**

Ejemplos de evidencias: La persona dispone de una evaluación actualizada de sus necesidades (de apoyos o adaptaciones, de orientación, de aprendizaje, de rehabilitación o terapia, etc). En esta evaluación se recogen también sus preferencias y el perfil de competencias para planificar un servicio más adecuado a cada uno y maximizar los resultados personales.

#### **Un plan de atención personal**

Ejemplos de evidencias: La persona dispone de un plan de atención personal actualizado (al menos de los últimos 12-18 meses) y adecuado a sus necesidades. El plan incluye los temas u

objetivos a trabajar, los apoyos individuales o programas de intervención y las fechas del último y próximo seguimiento. El plan de atención se basa en una valoración (inicial o de seguimiento) de sus necesidades de apoyo o de intervención teniendo en cuenta sus preferencias y potencialidades. Esta evaluación se hace como mínimo con carácter anual. El plan recoge una visión global de la persona, no parcelada por servicios. Hay un sistema informático para la gestión del plan de atención personal, así como para la coordinación del plan entre los diferentes servicios que recibe la persona y con recursos externos.

### **Flexibilidad para escoger y adaptar**

Ejemplos de evidencias: La persona puede escoger entre varias opciones de actividades (formativas o laborales, de aprendizaje de autonomía, de ocio y bienestar, etc.), entornos y horarios para adaptar la intervención a sus necesidades. Estas diversas opciones se adecuan al nivel de comunicación y a las necesidades de la persona.

### **Hacer seguimiento de los resultados personales**

Ejemplos de evidencias: Se hace un balance periódico de los resultados personales conseguidos en el momento de actualizar cada plan (al menos de los últimos 12-18 meses). Este seguimiento puede constar de la valoración de: resultados conseguidos, nuevas necesidades, aprendizajes o avances terapéuticos, competencias adquiridas, calidad de vida, etc., dependiendo del tipo de servicio y las necesidades y situación vital de cada persona.

### **Evaluar la satisfacción y promover mejoras**

Ejemplos de evidencias: Se evalúa periódicamente (al menos cada 2 años) el grado de satisfacción de la persona incluyendo, como mínimo, los siguientes aspectos: si se tiene en cuenta su opinión, la amabilidad, el trato del personal de atención; la disponibilidad de los profesionales y los responsables; las actividades y horarios; la utilidad de los programas y apoyos; los entornos, instalaciones y equipaciones y la satisfacción general con el servicio. Se promueven mejoras del servicio en función de los resultados conseguidos.

## **Principio 2: BIENESTAR**

### **Atender el bienestar físico y emocional**

Ejemplos de evidencias: El servicio dispone de información clave sobre la salud de la persona (enfermedades, alergias o intolerancias, tratamientos, perfiles de riesgo, etc.). Se proporcionan a la persona oportunidades para mantener y mejorar su bienestar físico y/o emocional en caso de necesitarlo, bien mediante intervenciones directas o en colaboración con otros recursos. El servicio está preparado para detectar las necesidades de atención psicológica, psiquiátrica o neurológica, y en caso de ser necesario se presta directamente o se da una orientación hacia otros recursos. Se dispone e implanta un protocolo de urgencias. Se da formación a los profesionales directos sobre temas relacionados con la salud de las personas usuarias.

### **Una vida segura y saludable**

Ejemplos de evidencias: El servicio provee entornos seguros y saludables, incluidas las medidas necesarias cuando se dan apoyos en la comunidad o a los desplazamientos. Se supervisa que tenga una buena alimentación e higiene, así como que viva en una vivienda con unas

condiciones aceptables en materia de seguridad e higiene. Hay una evaluación de riesgos para la seguridad de las personas, y se adoptan las medidas necesarias. La persona puede acceder (con o sin apoyo) a los dispositivos de seguridad (elementos de comunicación, de protección, de emergencias, etc.) que pueda necesitar. Se llevan a cabo programas de vida saludable, especialmente para las personas con perfiles de riesgo (obesidad, hipertensión, procesos degenerativos, alteraciones del comportamiento, etc.). Se disponen y aplican programas preventivos para proteger la seguridad de las personas (formación en cuidado de la salud, plan de emergencias, protocolos de urgencias, etc.).

### **Trato cálido y empático**

Ejemplos de evidencias: Se tienen en cuenta las competencias personales por el trato en la selección e incorporación del nuevo personal. Los profesionales de atención directa reciben evaluaciones de sus competencias en relación al trato a las personas. El personal recibe formación sobre trato cálido y empático. Se evalúa la calidad percibida del trato de los profesionales y, si hace falta, se promueven mejoras.

### **Soportes positivos y preventivos**

Ejemplos de evidencias: Se hacen intervenciones positivas y de cariz educativo para prevenir conductas perjudiciales para la misma persona o para el entorno. Se llevan a cabo medidas de apoyo conductual positivo y apoyo activo, basadas en el respeto a cada persona, en la participación y en el aprendizaje de habilidades (por ejemplo, habilidades para la propia vida, habilidades de autocontrol, habilidades de comunicación, habilidades sociales, etc.). En caso de necesidades excepcionales de apoyo por motivos conductuales se llevan a cabo programas de apoyo conductual positivo con evidencias de evaluación e intervención multidisciplinaria, pautas de actuación en el plan de atención personal, formación al personal directo y supervisión y seguimiento de los resultados.

### **Entornos cálidos y accesibles**

Ejemplos de evidencias: Los espacios del servicio son confortables. Hay buenas condiciones de iluminación, temperatura y humedad, y sin contaminación acústica. Los elementos de mobiliario y decoración se basan en criterios de funcionalidad, comodidad y seguridad. Los espacios y accesos son accesibles y disponen de adaptaciones para que las personas con dificultades de movilidad, sensoriales y/o cognitivas se puedan orientar, comunicar, desplazar y tener acceso a la información, las actividades y los entornos. Cuando los servicios se prestan en la comunidad, se evalúan las posibles barreras físicas o comunicativas y se proveen los apoyos y adaptaciones necesarias.

### **Anticipar la información**

Ejemplos de evidencias: En caso de dificultades de comunicación se facilita información adaptada y por avanzado para que la persona esté conectada con el entorno y pueda anticipar los acontecimientos y tomar decisiones. Se dispone de momentos y adaptaciones para dar por avanzado información sobre aspectos como: actividades diarias, semanales o mensuales, personal de apoyo, visitas, acontecimientos, responsabilidades sobre tareas, alimentación, clima, noticias del día o la semana, o cualquier otro aspecto que pueda ser relevante para que la persona pueda controlar su vida cotidiana, regular sus emociones, tomar decisiones, participar e interactuar con los otros.

## **Tratamientos respetuosos y equilibrados**

Ejemplos de evidencias: La persona y/o su representación legal da consentimiento a las intervenciones médicas y asistenciales que se prescriben. Se garantiza la intimidad a nivel de espacios en las exploraciones, curas y tratamientos. La información personal sobre diagnósticos y tratamientos se restringe exclusivamente a los profesionales que tengan que conocer esta información en beneficio de la persona usuaria. El personal sanitario y social dispone de la suficiente formación y calificación sobre estos aspectos. Se conocen los tratamientos médicos que recibe la persona en relación a su discapacidad y se supervisa que estén actualizados (como mínimo con seguimientos semestrales en el caso de los psicofármacos). Se valora el equilibrio entre los beneficios y los efectos colaterales. Se hace una coordinación y seguimiento multidisciplinario de los tratamientos psiquiátricos, neurológicos y/o psicológicos, junto con los profesionales de atención directa y la familia. Se supervisa y apoya a las personas con discapacidad (o a sus representantes legales) para que se administren adecuadamente sus tratamientos y revisiones. Se planifican revisiones (ginecología, odontología, oftalmología, etc.) Y, si hace falta, se fijan pautas sobre vigilancia, mejora y seguimiento de la salud de la persona en su plan de atención personal. Se evalúan los resultados de mantenimiento o mejora de la salud.

## **Principio 3: AUTONOMÍA**

### **Identificar y reforzar capacidades y potencialidades**

Ejemplos de evidencias: La persona recibe una evaluación de sus competencias, capacidades y potencialidades. Fruto de esta evaluación se fijan pautas o programas de mejora y/o mantenimiento de las capacidades, especialmente en los periodos de cambio (jóvenes en formación o aprendizaje, personas en proceso de deterioro, etc.). El plan de atención personal tiene en cuenta las competencias clave de la persona y se facilitan actividades que maximicen las capacidades de cada persona.

### **Programas útiles y evaluación de los resultados**

Ejemplos de evidencias: Los programas y actividades son útiles y funcionales para la persona, es decir, contemplan situaciones y tareas relacionadas con la vida diaria, la habilitación funcional, la formación y ocupación o la promoción de la autonomía, la inclusión y la participación. Se evitan las actividades no normalizadas, excepto si tienen una clara función de aprendizaje y/o terapéutica. Los programas se incluyen en el plan de atención personal. Las actividades formativas y los tratamientos rehabilitadores se planifican y evalúan por personal cualificado (formadores, fisioterapeutas, logopedas, terapeutas ocupacionales u otros). Se hace seguimiento periódico de los resultados conseguidos de cualquier programa que se aplique con una persona y se promueven mejoras a partir de este seguimiento.

### **Que la persona no se pierda oportunidades**

Ejemplos de evidencias: Se implantan medidas más allá del cumplimiento legal en materia de accesibilidad a las actividades, entornos, productos y servicios, para minimizar la pérdida de oportunidades respecto a cualquier persona sin discapacidad. Cuando se precise, se aplican

sistemas de comunicación alternativa adecuados a las necesidades de cada persona. Se aplican apoyos y adaptaciones individualizadas en colaboración con los familiares/tutores. Se da periódicamente información y/o formación en accesibilidad universal al personal de atención directa y a los familiares, así como apoyo para la obtención de ayudas a la accesibilidad. Se apoya para la adaptación de los entornos físicos (lugar de formación y ocupación, vivienda, transporte, etc.) y comunicativos para conseguir que no haya barreras en la participación.

### **Tecnología para apoyos y adaptaciones**

Ejemplos de evidencias: El servicio hace uso de la tecnología (smartphones, tablets, domótica u otras tecnologías) para promover la autonomía de la persona usuaria en aspectos como: información y comunicación, administración del tiempo, actividades de la vida diaria, orientación espacial, movilidad y desplazamientos, administración de los bienes, aprendizaje y formación, trabajo, ocio, cultura y turismo, etc. Se hace formación a las personas y familias sobre el uso de esta tecnología para prevenir y corregir la brecha tecnológica y aprovechar los recursos para promover la máxima autonomía y participación.

### **Itinerarios vitales en trabajo y emancipación**

Ejemplos de evidencias: Se planifican e implantan itinerarios de inserción sociolaboral. Se evalúa el perfil de competencias personales y profesionales de las personas y se hace una orientación continuada. Se planifican objetivos formativo-laborales en el plan de atención personal. Se hace un seguimiento periódico del itinerario de cada persona y se planifican mejoras, nuevas oportunidades o el mantenimiento o retirada de los apoyos para favorecer la máxima autonomía. Las personas en programas de trabajo con apoyo están como máximo 3 años en situaciones de investigación.

Se hacen actividades de formación y sensibilización a las personas y los familiares para promover oportunidades de emancipación y vida independiente de las personas que viven en el entorno familiar. Se diseñan itinerarios de vivienda favoreciendo entornos de vida personal y autónoma. Se hacen tareas de sensibilización a los familiares cuando se detectan barreras por sobreprotección o carencia de información. Cuando aumentan las necesidades de apoyo se adecuan los apoyos para adaptar el servicio a la persona y prevenir la institucionalización.

### **Soporte a la gestión de los recursos personales**

Ejemplos de evidencias: Se valora y conoce el grado en que la persona administra sus ingresos. Se detectan y tratan adecuadamente los casos de sobreprotección o limitación de la libertad para administrar el dinero. Se proporcionan oportunidades de formación a las personas sobre uso y administración del dinero. La persona recibe apoyos (incluyendo tecnológicos) para administrar sus ingresos y gastos de forma diaria, semanal, mensual o anual. Se apoya cuando la persona quiere planificar la adquisición de bienes o servicios. Se detectan y se interviene con apoyos ante las situaciones de riesgo de abuso económico o de bajo control por conductas perjudiciales. En las cuestiones relacionadas con los recursos y pertenencias se vela por los derechos de la persona y, siempre que sea necesario, se da orientación sobre medidas judiciales y de protección.

## **Explorar nuevas oportunidades y posibilidades**

Ejemplos de evidencias: Se hace orientación vocacional para que la persona pueda explorar, desarrollarse y llevar a cabo nuevas oportunidades que puedan ser satisfactorias y significativas en su vida. A nivel formativo-laboral, especialmente en las personas jóvenes o personas adultas con necesidades de recalificación, se hace un acompañamiento a varios entornos y actividades laborales reales para la orientación y toma de contacto con posibles vocaciones e intereses personales. Se explora y apoya el aprendizaje de nuevas habilidades y conocimientos. Se promueven oportunidades de ocio y aprendizaje que sean nuevas para la persona. En las personas mayores, además de lo anterior, se dan apoyos para mantener viva cada historia vital de vivencias, vínculos de amistad y familiares, entornos y actividades.

## **Principio 4: DERECHOS**

### **Garantizar la protección de los derechos**

Ejemplos de evidencias: Hay profesionales o equipos especializados para trabajar la protección de los derechos. Se hacen auditorías de cumplimiento de la Ley de protección de datos. Hay sistemas para prevenir y detectar posibles situaciones de abuso o abandono en el ámbito personal, familiar y del centro o servicio (visitas al hogar familiar, formación, detección de situaciones de vulnerabilidad, sistemas de vigilancia, etc.). Se identifican los entornos o situaciones de riesgo de vulneración de los derechos y se ponen en marcha medidas de control y, si es necesario, en coordinación con otros recursos (por ejemplo, con los servicios sociales municipales). Se hace un seguimiento de las situaciones de riesgo o vulneración de los derechos por parte del comité de ética y la dirección del servicio. En caso de necesidad se acompaña a la persona ante las instancias y los procesos judiciales.

### **Facilitar el uso efectivo de los derechos**

Ejemplos de evidencias: Se prestan los apoyos necesarios para que todas las personas mayores de edad tengan sus ingresos, sea por salario o pensión. Se planifican itinerarios y apoyos sociolaborales para que la mayoría de las personas con menos del 33% de discapacidad accedan a un trabajo antes de los 25 años y puedan tener su propia vivienda antes de los 30 años. Conocer las fechas de revisión de los certificados de discapacidad y apoyar si se requiere a la tramitación o, en beneficio de los derechos de la persona, a la posible interposición de recursos ante la posible pérdida del reconocimiento de la discapacidad (menos de un 33%) o la pérdida del derecho a pensión (menos del 65%). Orientar y apoyar a la persona y la familia sobre el acceso a las ayudas y los recursos relacionados con la situación de discapacidad (educativos, sanitarios, sociales, económicos, de vivienda u otros). Orientar a la persona y la familia sobre cualquier aspecto relacionado con el uso de sus derechos y la igualdad de oportunidades respecto al resto de ciudadanos. Hacer formación a las personas con discapacidad para que comprendan sus derechos y cómo ejercerlos, así como sobre las obligaciones y responsabilidades legales.

### **Uso digno de la imagen**

Ejemplos de evidencias: Se dispone del consentimiento de la persona en caso de hacerse pública su imagen mediante apoyos visuales o impresos. Se hace un tratamiento absolutamente respetuoso de la imagen de las personas, sin mostrarse situaciones que pretendan destacar la discapacidad o la segregación en lugar de la normalización, la igualdad de oportunidades y la

inclusión. La imagen de las personas que se edita en material imprimido, audiovisual o en internet se centra en actividades normalizadas y entornos reales, con personas de cualquier tipo y condición. En las actividades de participación social o comunitaria se resalta la persona por encima del colectivo y no a la inversa (evitar actividades en grupos numerosos de personas con discapacidad). En ningún caso se utiliza la imagen de la persona con discapacidad para la captación de recursos, ni tampoco se promueven actos benéficos en nombre de la discapacidad.

### **Reducir la vulnerabilidad**

Ejemplos de evidencias: Se evalúan los factores de vulnerabilidad de cada persona y, si hace falta, se fijan objetivos y apoyos a su plan de atención personal. Se hace formación en derechos, valores de ciudadanía, respeto y autoprotección a todas las personas con discapacidad en situación de vulnerabilidad para disminuir el riesgo de recibir abusos. En caso de detectarse conductas de riesgo de abusos en una persona usuaria se evaluarán y planificarán intervenciones de apoyo conductual positivo en su plan de atención personal, con las medidas necesarias para proteger a las personas, en especial a las más vulnerables. Se identifican los entornos y situaciones de bajo control (baños, situaciones de baja supervisión, etc.) y se ponen en marcha medidas de prevención y protección de las personas vulnerables (menores de edad, personas con más necesidades de apoyo y/o con dificultades de comunicación, personas que se exponen a situaciones de riesgo,...). Se dispone de sistemas para detectar las situaciones de vulnerabilidad más allá del servicio, y especialmente en contextos sociales o familiares de riesgo.

### **Revisar la integridad ética de las actuaciones**

Ejemplos de evidencias: Hay un comité de ética (o similar) en funcionamiento que se reúne con una periodicidad determinada (mínimo 3 veces al año) para revisar las cuestiones del servicio que afecten a la ética profesional y a los derechos de las personas. Los temas a tratar pueden hacer referencia a aspectos como, por ejemplo vulnerabilidad y actuación ante el riesgo de abusos, sexualidad y pareja, conflictos entre la persona y la familia, administración de los bienes, limitación de la capacidad legal, medidas de protección, limitación de los movimientos, vigilancia, etc. Se recogen los acuerdos a los que se llega en estas reuniones, se gestionan mejoras a promover y se hace seguimiento. Cuando se tratan temas en relación con una persona en concreto, se revisa su plan de atención personal y, si hace falta, se incorporan mejoras.

### **Escuchar a las personas**

Ejemplos de evidencias: Se promueve el funcionamiento de redes de personas con y sin discapacidad para la promoción y defensa de los derechos, como pueden ser los equipos de autogestores, los grupos de ayuda mutua, los grupos focales de recogida de opiniones u otros. Se facilita la participación de las personas usuarias en la planificación de las actividades del servicio mediante propuestas promovidas por las personas con antelación. Se promueve la participación de las personas en los órganos de participación del servicio como pueden ser comités, asambleas u otros. Las propuestas de las personas, especialmente de los equipos para la promoción de los derechos, como los autogestores, se canalizan, comunican e incorporan mediante mejoras que afecten a los servicios, formación a los familiares, información, acompañamiento y formación a otras personas con discapacidad, entre otros.



## **Trabajar con toda la comunidad**

Ejemplos de evidencias: Se hacen tareas de sensibilización sobre accesibilidad y derechos (asociaciones, centros educativos, comunidades,...). Elaborar y difundir materiales pedagógicos para fomentar la inclusión. Trabajar los valores, especialmente en la infancia. Los actos de sensibilización que se lleven a cabo se centran en promover una imagen positiva y real de participación y normalización. Se explica la discapacidad como una situación derivada de la relación entre la persona y el contexto físico y social que puede producir restricciones a su participación en las actividades y entornos. Se hacen alianzas o acuerdos con miembros de la comunidad para promover los derechos y la ciudadanía. Estas alianzas pueden ser, por ejemplo, acuerdos con centros educativos, centros sanitarios, servicios jurídicos, servicios culturales, centros o clubes deportivos, empresas turísticas, de seguros o cualquier otra empresa o entidad que pueda contribuir a mejorar los derechos de las personas.

## **Principio 5: INCLUSIÓN**

### **Actividades normalizadas y en la comunidad**

Ejemplos de evidencias: Apoyos en centros educativos ordinarios. Trabajo con apoyo. Formación dual con empresas. Ocio inclusivo en centros, recursos y actividades de la comunidad. Actividades formativo-laborales abiertas a la ciudadanía. Apoyos en la vida personal dentro del barrio y entorno social propio de la persona. Promover la inclusión y la normalización en cualquier área de la vida y en cualquier tipo de entorno social.

### **Facilitar relaciones normalizadas**

Ejemplos de evidencias: Se llevan a cabo acciones para que las personas tengan oportunidades de mantener relaciones normalizadas (en educación, en la formación o trabajo, de amistad u otros) con otras personas de la comunidad (más allá de los compañeros de servicio, los proveedores de apoyos o los familiares). Relaciones de proveedor-cliente directos entre personas con y sin discapacidad. Actividades abiertas en las que se forman, trabajan, conviven e interactúan personas con y sin discapacidad, de manera indiferenciada. Voluntariado de las personas con discapacidad en centros sociales (por ejemplo, casales de barrio, hogares de gente mayor, etc.). Campamentos o escuelas de verano para personas con y sin discapacidad.

### **Gestionar redes comunitarias de apoyo**

Ejemplos de evidencias: El servicio trabaja con personas del entorno de cada persona usuaria (vecinos, compañeros de trabajo, maestros de escuela, otros alumnos, comercios...) Para que estos puedan prestar los apoyos de forma natural y adecuada a las necesidades. Se buscan agentes clave que puedan ser referentes de apoyo en el entorno de la persona.

### **Uso de los recursos ordinarios**

Ejemplos de evidencias: Se lleva a cabo una coordinación con los recursos clave de la comunidad (reuniones con recursos sociales, educativos, sanitarios, culturales o de ocio) para favorecer su uso por parte de las personas con discapacidad. Esta coordinación se hace tanto en centros de



referencia como por barrios, y se centra tanto en aspectos generales como en el seguimiento de las necesidades de cada persona.

### **Participación y ciudadanía**

Ejemplos de evidencias: Con independencia de que el servicio se pueda prestar principalmente desde un centro, se explora con la persona su entorno físico y social para conocer su grado de participación y uso de los recursos así como las barreras existentes. Se planifican adaptaciones y apoyos para superar las barreras y aumentar la participación, de forma vinculada a los intereses de la persona (por ejemplo, a acontecimientos culturales, casales de barrio, clubes deportivos, asociaciones o cualquier otro). Se valoran las necesidades de apoyo en el entorno de la persona y las posibilidades de transferir estos apoyos a las personas del entorno. Se proporciona entrenamiento en el uso del transporte y autonomía por el desplazamiento. Se participa en acontecimientos sin hacer visible la discapacidad. Por ejemplo, que en muestras artísticas no se identifique qué creación ha sido elaborada por una persona con discapacidad. Se favorece la participación en actividades dirigidas a la ciudadanía en general.

### **Tecnología para la inclusión**

Ejemplos de evidencias: Se da información y formación sobre el uso de redes sociales. Se supervisa y hace seguimiento del uso adecuado de redes sociales, especialmente ante posibles situaciones de vulnerabilidad. Se hace sensibilización a los familiares sobre este tipo de tecnología como herramienta de inclusión. Se incluye el uso de las redes sociales (whatssap, blogs, etc.) como herramienta de comunicación y prestación de apoyos. Blogs educativos y de servicio.

### **Ninguna persona aislada o institucionalizada**

Ejemplos de evidencias: El/la profesional referente conoce el círculo social de la persona usuaria fuera del servicio e identifica los vínculos significativos (amistades, pareja, familia). Se evalúan las posibles situaciones de aislamiento social (incluido en el domicilio familiar) para prevenirlo e intervenir si fuera necesario. En caso de aislamiento o de que la persona manifieste su interés al ampliar o mejorar sus vínculos, se incluyen objetivos y apoyos en el plan de atención personal. Se evalúa la satisfacción de la persona con este aspecto de su vida y se promueven mejoras. Se desarrollan medidas para prevenir y corregir la institucionalización mediante entornos más personales, normalizados y comunitarios, con el apoyo que se requiera (modalidades de alta intensidad en vivienda, servicios de promoción de la autonomía, etc.).

## MOD-1. SOLICITUD DE CONCIERTO SOCIAL

### DATOS DEL SOLICITANTE: Entidad y representación legal

Nombre de la Entidad	CIF	Núm. SS
Domicilio social	CP	Población
Nombre y apellidos del representante legal	NIF	Tel.
Correo electrónico representante legal	Correo electrónico entidad	

### SERVICIO Y TIPO DE DISCAPACIDAD PARA LA QUE SE SOLICITA EL CONCIERTO

(Un servicio y tipo de discapacidad por solicitud)

#### Tipo de servicio

Servicio de atención integral y de promoción de la autonomía
Servicio de promoción, mantenimiento y recuperación de la autonomía funcional
Servicio de habilitación y terapia ocupacional
Servicio de centro de día
Servicio ocupacional
Servicio de residencia
Servicio de vivienda supervisada
Servicio de apoyo en la vivienda
Servicio de función tutelar

#### Tipo discapacidad principal

Auditiva
Física
Discapacidad física por trastorno inmunológico
Intelectual y/o del desarrollo

### NÚMERO DE PLAZAS

<b>NÚMERO TOTAL DE PLAZAS SOLICITADAS en el actual concierto</b>
<b>PLAZAS CONCERTADAS CON ANTERIORIDAD</b>
<b>PLAZAS ATENDIDAS POR URGENCIA SOCIAL</b>
<b>PLAZAS AUTORIZADAS EN LOS CENTROS AUTORIZADOS A PRESTAR EL SERVICIO</b>
<b>PLAZAS DISPONIBLES PARA ATENDER URGENCIAS</b>

#### OBSERVACIONES:

- Para el servicio complementario de transporte social, las plazas se solicitarán a petición del IMAS.
- Para la modalidad de alta intensidad, las plazas se solicitarán a petición del IMAS y se realizará una valoración de acuerdo con los criterios establecidos en los pliegos de concertación y en el procedimiento de acceso y gestión de la lista de espera.
- Para el complemento por necesidades extraordinarias de apoyo conductual o médico, las plazas se solicitarán a petición del IMAS y se realizará una valoración de acuerdo con los criterios establecidos a los pliegos de concertación y al procedimiento de acceso y gestión de la lista de espera, así como de acuerdo con la disponibilidad presupuestaria.

### DOCUMENTACIÓN OBRANTE EN OTRO EXPEDIENTE

DOCUMENTO	EXPEDIENTE	ÒRGANO GESTOR


La entidad solicitante, mediante la presentación de esta solicitud y exclusivamente en el supuesto de que resulte adjudicataria de las plazas solicitadas en el marco de esta convocatoria y que, además, tenga suscrito un concierto previo en vigor con el IMAS por las mismas plazas, servicios y tipos de discapacidad, RENUNCIA expresamente al anterior concierto con efecto desde la fecha de inicio de la nueva concertación objeto de esta convocatoria, lo cual se comunica al IMAS para los efectos oportunos.

Por todo lo anterior, SOLICITO concertación del servicio por el número de plazas totales indicadas y una vigencia máxima de 12 meses.

Palma, a        de        de 2021  
(firma del/la representante legal de la entidad titular del servicio)

De acuerdo con el previsto en la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, la persona interesada da su consentimiento en el Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales (\*IMAS) para que trate los datos facilitados en el marco de esta solicitud con el fin de la tramitación y gestión de esta convocatoria de concertación así como, si procede, el seguimiento posterior de su concesión. El ejercicio de los derechos previstos a la normativa de protección de datos de carácter personal se podrán realizar ante el Registro general del IMAS, calle General Riera, 67, 07010 de Palma de Mallorca.

**DIRECCIÓN INSULAR DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD E INNOVACIÓN SOCIAL**

## MOD-2. DECLARACIÓN RESPONSABLE DE SOLVENCIA TÉCNICA Y EXPERIENCIA PARA CONCERTAR

### DATOS DEL SOLICITANTE: Entidad y representación legal

Nombre de la Entidad	CIF	Núm. Serv.Soc.
Domicilio social	CP	Población
Nombre y apellidos del representante legal	NIF	Tel.
Correo electrónico representante legal	Correo electrónico entidad	

### SERVICIO Y TIPO DE DISCAPACIDAD PARA LA QUE SE SOLICITA EL CONCIERTO

(Un servicio y tipo de discapacidad por solicitud)

#### Tipo de servicio

Servicio de atención integral y de promoción de la autonomía
Servicio de promoción, mantenimiento y recuperación de la autonomía funcional
Servicio de habilitación y terapia ocupacional
Servicio de centro de día
Servicio ocupacional
Servicio de residencia
Servicio de vivienda supervisada
Servicio de apoyo en la vivienda
Servicio de función tutelar

#### Tipo discapacidad principal

Auditiva
Física
Discapacidad física por trastorno inmunológico
Intelectual y/o del desarrollo

El Sr./Sra. \_\_\_\_\_, como representante legal de la entidad

DECLARA, bajo su responsabilidad:

1. Que el servicio ha solicitado la acreditación, y que se presenta una declaración responsable de cumplimiento de los requisitos de acreditación establecidos en el Reglamento del Consejo de Mallorca por el cual se regula el funcionamiento de los servicios sociales para personas con discapacidad incluidos en la cartera insular de servicios sociales y se establecen los requisitos de autorización y acreditación (BOIB N.º 21, de 15 de febrero de 2018).
2. Que la entidad a concertar tiene más de un año de experiencia en la prestación del servicio y perfil de personas usuarias objeto de este concierto, poniendo a disposición del IMAS toda la documentación que sea requerida en la entidad a efectos de comprobación (documentos de facturación del servicio, de contratación del personal u otros documentos justificativos).
3. Que el servicio a concertar cumple con el resto de los requisitos establecidos en la convocatoria.

Palma, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2021  
(firma del/la representante legal de la entidad titular del servicio)

De acuerdo con el previsto en la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, la persona interesada da su consentimiento en el Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales (\*IMAS) para que trate los datos facilitados en el marco de esta solicitud con el fin de la tramitación y gestión de esta convocatoria de concertación así como, si procede, el seguimiento posterior de su concesión. El ejercicio de los derechos previstos a la normativa de protección de datos de carácter personal se podrán realizar ante el Registro general del IMAS, calle General Riera, 67, 07010 de Palma de Mallorca.

**DIRECCIÓN INSULAR DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD E INNOVACIÓN SOCIAL**

## MOD-3. DECLARACIÓN DE SOLVENCIA FINANCIERA PARA CONCERTAR

### DATOS DEL SOLICITANTE: Entidad y representación legal

Nombre de la Entidad	CIF	Núm. SS
Domicilio social	CP	Población
Nombre y apellidos representante legal	NIF	Tel.
Correo electrónico representante legal	Correo electrónico entidad	

### SERVICIO Y TIPO DE DISCAPACIDAD PARA LA QUE SE SOLICITA EL CONCIERTO

(Un servicio y tipo de discapacidad por solicitud)

#### Tipo de servicio

Servicio de atención integral y de promoción de la autonomía  
Servicio de promoción, mantenimiento y recuperación de la autonomía funcional  
Servicio de habilitación y terapia ocupacional  
Servicio de centro de día  
Servicio ocupacional  
Servicio de residencia  
Servicio de vivienda supervisada  
Servicio de apoyo en la vivienda  
Servicio de función tutelar

#### Tipo de discapacidad principal

Auditiva  
Física  
Discapacidad física por trastorno inmunológico  
Intelectual y/o del desarrollo

El Sr./Sra.

, como representante legal de la entidad

DECLARA, bajo su responsabilidad que acredita la solvencia económica y financiera con uno de los siguientes medios:

Últimas cuentas anuales presentadas en el Registro Mercantil o en el registro oficial que corresponda, que acredita que los fondos propios de la entidad o empresa son de 100.000 € o más en el último ejercicio cerrado.

Declaración sobre el volumen global de negocios en el ámbito de actividades correspondiente al objeto y prestaciones del servicio a concertar de acuerdo con los pliegos de concertación, respecto al último ejercicio disponible.

Justificante de la existencia de una póliza de seguros de responsabilidad civil que cubra la indemnización por riesgos (profesionales, de atención a las personas u otros), por un importe igual o superior al exigido en los pliegos de concertación. Este justificante se acredita intermediando a) un certificado expedido por el asegurador en el que consten los importes y riesgos asegurados y la fecha de vencimiento del seguro, y b) un documento de compromiso vinculante de suscripción, prórroga o renovación, en los casos que proceda, para garantizar la cobertura en toda la duración del concierto.

Palma, a      de      de 2021  
(firma del/la representante legal de la entidad titular del servicio)

De acuerdo con el previsto en la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, la persona interesada da su consentimiento en el Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales (\*IMAS) para que trate los datos facilitados en el marco de esta solicitud con el fin de la tramitación y gestión de esta convocatoria de concertación así como, si procede, el seguimiento posterior de su concesión. El ejercicio de los derechos previstos a la normativa de protección de datos de carácter personal se podrán realizar ante el Registro general del IMAS, calle General Riera, 67, 07010 de Palma de Mallorca.

**DIRECCIÓN INSULAR DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD E INNOVACIÓN SOCIAL**

## MOD-4. DECLARACIÓN RESPONSABLE DE NO INCURRIR EN PROHIBICIONES PARA CONCERTAR

### DATOS DEL SOLICITANTE: Entidad y representación legal

Nombre de la entidad	CIF	Núm. SS
Domicilio social	CP	Población
Nombre y apellidos representante legal	NIF	Tel.
Correo electrónico representante legal	Correo electrónico entidad	

### SERVICIO Y TIPO DE DISCAPACIDAD PARA LA QUE SE SOLICITA EL CONCIERTO

(Un servicio y tipo de discapacidad por solicitud)

#### Tipo de servicio

Servicio de atención integral y de promoción de la autonomía  
Servicio de promoción, mantenimiento y recuperación de la autonomía funcional  
Servicio de habilitación y terapia ocupacional  
Servicio de centro de día  
Servicio ocupacional  
Servicio de residencia  
Servicio de vivienda supervisada  
Servicio de apoyo en la vivienda  
Servicio de función tutelar

#### Tipo de discapacidad principal

Auditiva  
Física  
Discapacidad física por trastorno inmunológico  
Intelectual y/o del desarrollo

El Sr./Sra. \_\_\_\_\_, como representante legal de la entidad

DECLARA, bajo su responsabilidad:

1. Que la entidad no está incluida en ninguno de los supuestos de prohibición para ser beneficiaria de subvenciones que establece el artículo 8 de la Ordenanza general de subvenciones del Consejo de Mallorca (BOIB n.º 21, de 18 de febrero de 2017).
2. Que la entidad no está sometida a las prohibiciones de contratar con la Administración, de acuerdo con el artículo 71 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, ni a ninguno de los supuestos previstos en el artículo 13 de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, general de subvenciones, o a la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, general tributaria.

3. Que la entidad no incurre en ninguna de las prohibiciones que establece el artículo 11 de la Ley 11/2016, de 28 de julio, de igualdad de mujeres y hombres.
  
4. Que la entidad no ha sido sancionada durante los últimos 4 años mediante resolución firme por la comisión de infracciones graves o muy graves en materia de relaciones laborales, ocupación, seguridad social, emigración, movimientos migratorios y ocupación de extranjeros.

Palma, a            de            de 2021  
(firma del/la representante legal de la entidad titular del servicio)

De acuerdo con el previsto en la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, la persona interesada da su consentimiento en el Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales (\*IMAS) para que trate los datos facilitados en el marco de esta solicitud con el fin de la tramitación y gestión de esta convocatoria de concertación así como, si procede, el seguimiento posterior de su concesión. El ejercicio de los derechos previstos a la normativa de protección de datos de carácter personal se podrán realizar ante el Registro general del IMAS, calle General Riera, 67, 07010 de Palma de Mallorca.

**DIRECCIÓN INSULAR DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD E INNOVACIÓN SOCIAL**



## MOD-5. CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA CONSULTAR INFORMACIÓN DE OTRAS ADMINISTRACIONES A EFECTOS DE CONCERTACIÓN SOCIAL

### DATOS DEL SOLICITANTE: Entidad y representación legal

Razón social de la entidad	CIF
Nombre y apellidos del representante legal	NIF

*El artículo 95.1 k) de la Ley 58/2003, general tributaria permite, previa autorización de la persona interesada, la cesión de los datos tributarios que precisen las Administraciones Públicas para el desarrollo de sus funciones.*

*De conformidad con el Artículo 28.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los interesados no están obligados a aportar los datos o documentos que puedan ser consultados mediante las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos.*

*Este consentimiento se entiende otorgado por el interesado siempre y cuando no manifieste su oposición expresa o que la ley especial aplicable requiera un consentimiento expreso.*

### SERVICIO Y TIPO DE DISCAPACIDAD PARA LA CUAL SE SOLICITA EL CONCIERTO SOCIAL

(Un servicio y tipo de discapacidad por solicitud)

#### Tipo de servicio

Servicio de atención integral y promoción de la autonomía  
Servicio de promoción, mantenimiento y recuperación de la autonomía funcional  
  
Servicio de habilitación y terapia ocupacional  
  
Servicio de centro de día  
Servicio ocupacional  
Servicio de residencia  
Servicio de vivienda supervisada  
Servicio de apoyo en la vivienda  
Servicio de función tutelar

#### Tipo de discapacidad principal

Auditiva  
  
Física  
  
Discapacidad física por trastorno inmunológico  
Intelectual y/o del desarrollo  
Psíquica por trastorno mental

El Sr./Sra. \_\_\_\_\_, como representante legal de la entidad

AUTORIZA al Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales con CIF: Q0700448D, a consultar de forma telemática los datos de la entidad en otras administraciones públicas, y al tratamiento y conservación de la respuesta recibida de los servicios de intermediación:

AUTORIZO	CONSULTAR LOS DATOS PARA LA COMPROBACIÓN DE ESTAR AL CORRIENTE DE LAS
NO AUTORIZO	OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

AUTORIZO	CONSULTAR LOS DATOS PARA LA COMPROBACIÓN DE ESTAR AL CORRIENTE EN LAS OBLIGACIONES DE
NO AUTORIZO	LA SEGURIDAD SOCIAL (servicio de consulta Q2827003ATGSS001 de la TGSS)

**En caso de no autorizar alguna de estas consultas, se debe aportar con la periodicidad que el IMAS requiera, la documentación oficial original y/o copia para que conste en el expediente administrativo. En cualquier momento pueden formular su oposición a la consulta telemática de los datos autorizados. Esta oposición se debe manifestar por escrito.**

Palma, a                      de                      de 2021  
(firma del/la representante legal de la entidad titular del servicio)

De acuerdo con el previsto en la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, la persona interesada da su consentimiento en el Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales (IMAS) para que trate los datos facilitados en el marco de esta solicitud con el fin de la tramitación y gestión de esta convocatoria de concertación así como, si procede, el seguimiento posterior de su concesión. El ejercicio de los derechos previstos a la normativa de protección de datos de carácter personal se podrán realizar ante el Registro general del IMAS, calle General Riera, 67, 07010 de Palma de Mallorca.

**DIRECCIÓN INSULAR DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD E INNOVACIÓN SOCIAL**

## MOD-6. DECLARACIÓN DE PLAZAS OCUPADAS CON ANTERIORIDAD EN EL SERVICIO DE FUNCIÓN TUTELAR

### DATOS DEL SOLICITANTE: Entidad y representación legal

Razón social de la entidad	CIF
Nombre y apellidos del representante legal	NIF

### Relación de plazas y personas en el servicio indicado

El Sr./Sra. \_\_\_\_\_, como representante legal de la entidad

DECLARA, bajo su responsabilidad:

1. Que el servicio tiene \_\_\_\_\_ plazas autorizadas, \_\_\_\_\_ plazas concertadas y \_\_\_\_\_ plazas ocupadas por procedimiento de urgencia social.

Palma, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2021  
(firma del/la representante legal de la entidad titular del servicio)

De acuerdo con el previsto en la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, la persona interesada da su consentimiento en el Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales (\*IMAS) para que trate los datos facilitados en el marco de esta solicitud con el fin de la tramitación y gestión de esta convocatoria de concertación así como, si procede, el seguimiento posterior de su concesión. El ejercicio de los derechos previstos a la normativa de protección de datos de carácter personal se podrán realizar ante el Registro general del IMAS, calle General Riera, 67, 07010 de Palma de Mallorca.

**DIRECCIÓN INSULAR DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD E INNOVACIÓN SOCIAL**

## MOD.- 11.

### DECLARACIÓN RESPONSABLE DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE ACREDITACIÓN DEL SERVICIO PARA FORMAR PARTE DE LA RED PÚBLICA DE SERVICIOS SOCIALES A PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE MALLORCA DEL INSTITUTO MALLORQUÍN DE ASUNTOS SOCIALES Y OPTAR A LA CONCERTACIÓN SOCIAL.

#### Entidad

Nombre de la Entidad	CIF	Núm. reg. Servicios Sociales
Domicilio social	CP	Población
Correo electrónico	Tel.	Fax

#### Representant legal de l'entitat

Nombre y Apellidos	NIF	
Domicilio	CP	Población
Correo electrónico	Tel.	Fax

#### Domicilio a efectos de notificaciones

☒ Domicilio de la entidad ☐ Domicilio representante legal

#### Servicio objeto de la declaración responsable

- ☐ Servicio de residencia para personas con discapacidad intelectual y del desarrollo
- ☐ Servicio de residencia para personas con discapacidad física por trastorno inmunológico

#### Centros autorizados para prestar el servicio

Nombre centro 1:	Núm. Autorización	exp.	Fecha autorización
Domicilio	CP	Teléfono	
Nombre centro 2:	Núm. Autorización	exp.	Fecha autorización
Domicilio	CP	Teléfono	
Nombre centro 3:	Núm. Autorización	exp.	Fecha autorización
Domicilio	CP	Teléfono	
Nombre centro 4:	Núm. Autorización	exp.	Fecha autorización
Domicilio	CP	Teléfono	
Nombre centro 5:	Núm. Autorización	exp.	Fecha autorización
Domicilio	CP	Teléfono	
Nombre centro 6:	Núm. Autorización	exp.	Fecha autorización
Domicilio	CP	Teléfono	
Nombre centro 7:	Núm. Autorización	exp.	Fecha autorización
Domicilio	CP	Teléfono	

Nombre centro 8:	Núm. Autorización	exp.	Fecha autorización
Domicilio		CP	Teléfono
Nombre centro 9:	Núm. Autorización	exp.	Fecha autorización
Domicilio		CP	Teléfono
Nombre centro 10:	Núm. Autorización	exp.	Fecha autorización
Domicilio		CP	Teléfono

### Declaración responsable

El Sr./La Sra. \_\_\_\_\_, como representante legal de la entidad \_\_\_\_\_, DECLARO BAJO MI RESPONSABILIDAD

1. Que los datos contenidos en este documento son ciertos.
2. Que el servicio de la entidad que represento cumple con los requisitos de acreditación establecidos en los artículos 75, 76, 77, 78 y 79 relativos a la acreditación, así como el resto de artículos del Título IV (Acreditación), tanto a la fecha de esta declaración responsable como durante toda su vigencia durante el plazo máximo de 12 meses.
3. Que desde cualquiera de los centros que forman parte del servicio se ponen a disposición del Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales todos los documentos y medios necesarios para evidenciar el cumplimiento de los requisitos de acreditación, así como del proceso de adaptación a los nuevos requisitos de autorización y de, si corresponde, los requisitos establecidos a los pliegos de concertación.

Palma, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2021

(firma del/la representante legal de la entidad titular del servicio)

De acuerdo con el previsto en la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, la persona interesada da su consentimiento en el Instituto Mallorquín de Asuntos Sociales (\*IMAS) para que trate los datos facilitados en el marco de esta solicitud con el fin de la tramitación y gestión de esta convocatoria de concertación así como, si procede, el seguimiento posterior de su concesión. El ejercicio de los derechos previstos a la normativa de protección de datos de carácter personal se podrán realizar ante el Registro general del IMAS, calle General Riera, 67, 07010 de Palma de Mallorca.

**DIRECCIÓN INSULAR DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD E INNOVACIÓN SOCIAL**