



LICITACIÓN PÚBLICA ID 1080095-14-LR24

**CONTRATO POR EL SERVICIO DE RESIDENCIAS PROTEGIDAS EN LA CIUDAD DE PORVENIR
ENTRE EL SERVICIO DE SALUD MAGALLANES Y EL PRESTADOR ELEAM PORVENIR SPA.**

En la ciudad de Punta Arenas, a 11 de marzo de 2025, entre el Servicio de Salud Magallanes, R.U.T: N°61.607.900-K, representado en este acto por su Directora D. Verónica Alejandra Yáñez González, Cédula de Identidad N°15.581.132-3, ambos con domicilio en calle Lautaro Navarro #829, de la ciudad de Punta Arenas, en adelante "el Servicio" y por otra parte la empresa **ELEAM PORVENIR SPA., R.U.T: N°77.808.263-2**, representado legalmente por D. Evelyn Tamara Pérez Guzmán, Cédula de Identidad N°17.036.227-6, ambos con domicilio en Calle 4 #0674, ciudad de Porvenir, Región de Magallanes y de la Antártica Chilena, en adelante el "Prestador", se acuerda suscribir el presente contrato, sujeto a las siguientes cláusulas:

PRIMERO: OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

El objeto de la licitación tiene a bien evaluar y seleccionar una entidad externa calificada para que otorgue el Servicio de Apoyo Residencial, Residencias y Hogares Protegidos, otorgando un soporte clínico social para 52 personas que presentan enfermedades de Salud Mental y discapacidad psíquica, e insuficiente o nula red de apoyo, funcionando como un promotor para la inclusión social.

Por lo anterior se gestionará la contratación de los siguientes servicios:

- 1. Hogares Protegidos para la ciudad de Punta Arenas.
- 2. Residencias Protegidas para la ciudad de Punta Arenas.
- 3. Residencias Protegidas para la ciudad de Porvenir.

Los objetivos de los Hogares Protegidos, han sido integrar las necesidades habitacionales con las necesidades de apoyo y seguridad que requieren las personas con discapacidad psíquica, contribuyendo además al proceso de entrenamiento de las habilidades que se relacionan con su desempeño en el hogar, favoreciendo su autonomía. Por otro lado, las Residencias Protegidas, son instancias residenciales para personas con un trastorno severo, quienes estando compensados clínicamente muestran un alto grado de discapacidad psíquica y dependencia, requiriéndose por ello un ambiente terapéutico con un alto nivel de protección.

El prestador deberá proporcionar un lugar de residencia, alimentación y recurso humano adecuado a normativa técnica vigentes, para dar cobertura a 16 plazas en Hogares Protegidos y 28 plazas de Residencia Protegida, ambas emplazadas en la comuna de Punta Arenas, y 8 plazas de Residencia Protegida en la comuna de Puerto Porvenir, para dar cumplimiento al servicio licitado de 52 plazas, por el periodo de la licitación.

SEGUNDO: MONTO DE LA CONTRATACIÓN

Valor por plaza diaria para el Servicio de Residencias Protegidas en la ciudad de Porvenir:

Línea N°3

SERVICIO DE RESIDENCIAS PROTEGIDAS EN PORVENIR							VALOR PLAZA DIARIA
Monto Unitario	Plazas Máxima	Valor Total	Días Calculados	Valor Total	Cantidad Meses	Total Mensual	
\$62.950	8	\$503.600	1.095	\$551.442.000	36	\$15.317.833	\$503.600

TERCERO: PLAZO Y VIGENCIA DEL CONTRATO

El prestador deberá suscribir un contrato de prestación de servicios, (dentro de 15 días corridos posteriores a la fecha de la total tramitación de toma de razón de la resolución de adjudicación). El contrato tendrá vigencia de 36 meses, iniciando el servicio el 07-04-2025, pudiendo postergarse el inicio del servicio, según los tiempos de la licitación.



CUARTO: OBLIGACIONES DEL PRESTADOR

En caso que el prestador previo a la suscripción del acuerdo de voluntades, renuncie, abandone, no se habilite en el Registro de Proveedores en el plazo estipulado, o no cumpla íntegramente los trámites posteriores a la adjudicación, en particular no firmar el contrato (plazo de 15 días corridos), el Servicio podrá dictar una resolución que deje sin efecto la adjudicación, autorizando readjudicar el servicio al oferente le sigue en puntaje, o en caso de ser necesario, se realizará una nueva licitación.

Además de lo anterior, el Servicio podrá notificar a la Dirección de Compras Públicas o en el Portal de Compras Públicas www.mercadopublico.cl para todos los efectos legales que procedan.

Antes de iniciar el Servicio, en caso que aplique, el prestador deberá presentar un certificado en que se acredite el cumplimiento de las obligaciones laborales y cotizaciones previsionales para con sus trabajadores, éste deberá ser emitido por la Inspección del Trabajo. En caso que el prestador sea una Unión Temporal de Proveedores, cada integrante deberá presentar la certificación mencionada al tiempo de firmar el contrato. En caso que el certificado arroje deudas o saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones previsionales, los primeros estados de pago producto del contrato licitado, deberán ser destinados al pago de dichas obligaciones, debiendo el prestador acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del periodo de ejecución del contrato. El incumplimiento de esta obligación, como, asimismo, la falta de presentación de dicho certificado, habilitará al Servicio, para poner término a la contratación y podrá llamar a una nueva licitación.

Si dos o más proveedores se unen para efectos de participar en este proceso de compra, deberán establecer en el documento que formaliza la unión temporal de proveedores, a lo menos, la solidaridad entre las partes respecto de todas las obligaciones que se generen con la entidad y el nombramiento de un representante o apoderado común con poderes suficientes.

QUINTO: TRASPASO DEL CONTRATO

El prestador no podrá ceder ni transferir en forma alguna, total ni parcialmente los derechos y obligaciones que nacen del desarrollo de esta licitación, y en especial los establecidos en el contrato definitivo, salvo que una norma legal especial permita la cesión de derechos y obligaciones.

Lo anterior, es sin perjuicio que los documentos justificativos de los créditos que emanen de esta licitación o contrato, los que podrán transferirse de acuerdo a las normas del derecho común y conforme al artículo N°127, Decreto N°661 del año 2024, el Servicio cumplirá con lo establecidos en los contratos de factoring suscritos por el prestador, siempre y cuando se le notifique oportunamente dicho contrato, y no existan obligaciones o multas pendientes.

SEXTO: SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Para la solución de conflictos que pudieran originarse durante la vigencia del contrato, o en general, en el cumplimiento de las obligaciones que tengan su fuente en la licitación, las partes se someten a la jurisdicción de los tribunales competentes de acuerdo al domicilio de la entidad licitante y las leyes vigentes.

SÉPTIMO: CONTRAPARTE TÉCNICA

Le corresponderá al Servicio la supervisión, control y supervigilancia del cumplimiento íntegro y oportuno del servicio a contratar, lo que se realizará a través del "Referente Técnico" del Departamento de Salud Mental de la Subdirección de Gestión Asistencial, o en caso de ausencia quien subrogue o se designe, de acuerdo a lo detallado a continuación:

Serán de responsabilidad de la contraparte técnica, entre otras, las siguientes funciones:

- a) Supervisar y controlar el desarrollo de los servicios contratados, velando por el cumplimiento de los objetivos y de los plazos acordados para la prestación de los servicios comprometidos en estas Bases de Licitación.

- b) Realizar visitas de supervisión de forma mensual, y según requerimiento, remitiendo informe de los hallazgos detectados y que fueron calificados como "Impacto de Nivel Alto", en caso de no tener mejoras o correcciones en el tiempo estimado, se debe proceder a iniciar el proceso para la tramitación de la correspondiente multa, indicado en el punto 9 "Sanciones y Multas" de las Bases Administrativas, y a su vez deberá comunicar a su jefatura situaciones que pudieran ser de riesgo para los/as usuarios/as de los Hogares o Residencias Protegidas.
- c) Revisar la prefacturación del servicio que el prestador hará llegar junto al detalle del servicio prestado, y enviar a la Unidad de Adquisiciones del Departamento de Abastecimiento, por lo canales oficiales de correspondencia y entrega de información, para confeccionar la respectiva Orden de Compra.
- d) Informar mensualmente el cumplimiento de los servicios prestados a la Unidad de Adquisiciones, para que éste pueda confeccionar la orden de compra, y una vez se encuentre aceptada en el portal de www.mercadopublico.cl por el prestador, recién pueda emitir la factura mensual.
- e) Certificar en forma mensual la conformidad del contrato para autorizar el respectivo pago de los servicios, a fin de cumplir con los plazos administrativos estipulados en las Bases.
- f) En caso de incumplimiento del contrato por parte del prestador, deberá informar el incumplimiento a su jefatura y al Subdirector/a de Gestión Asistencial, acompañando los antecedentes mediante informe fundado que acredite tal incumplimiento, y de proceder a la aplicación de multas, remitirá los antecedentes al Departamento de Abastecimiento, describiendo el incumplimiento a fin de que estos determinen la sanción a aplicar, y realicen las gestiones para la ejecución de la Sanción/Multa correspondiente, de acuerdo a lo estipulado en el punto 9. "Sanciones y Multas", de las Bases Administrativas de la licitación. Adicionalmente, en aquellos casos en que exista riesgo o daño al o los/as usuarios/as, se deberá, además, notificar al Departamento de Calidad de la DSSM, para visita al dispositivo y seguimiento a la implementación de medidas de mejora.
- g) Remitir mensualmente al Departamento de Recursos Financieros, el Certificado de recepción conforme, para adjuntar junto a la Factura mensual recibida por parte del prestador, junto con la respectiva información contratada para esta licitación. Se deja constancia, que sólo se pagará el servicio realmente utilizado, independiente de las multas que pudieran aplicarse.
- h) Las demás que correspondan a las Bases Técnicas y las que se le encomienden en el contrato a suscribir con el prestador.

Recepción de conformidad:

El Referente Técnico, que con conocimiento de las Bases Administrativas y Técnicas que regulan la licitación, inspeccionará el servicio prestado, quién visará mediante la emisión del Certificado o Informe de Conformidad.

OCTAVO: GARANTÍA POR FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

El prestador deberá consignar documento de garantía, mediante Vale Vista, Póliza de Garantía, Certificado de Fianza pagadero al primer requerimiento, Boleta de Garantía Bancaria u otros Instrumentos Financieros que puedan ser utilizados como caución que asegure el cobro de la misma de manera rápida y efectiva y pagadera a la vista. En el caso de Póliza de Garantía, deberá además acreditar el pago oportuno de la prima. Esta garantía deberá ser tomada por el mismo prestador, o por un tercero en su nombre, teniendo carácter de irrevocable, pagadera a la vista y debe ser entregada en el momento de suscripción del contrato, extendida a nombre del **Servicio de Salud Magallanes, R.U.T. 61.607.900-K**, expresar que se emite **"Para garantizar el Fiel y Oportuno Cumplimiento de la Contratación de Servicio de Hogares y Residencias Protegidas, ID1080095-14-LR24, y garantizar las obligaciones laborales"**, por un monto total equivalente al 5% del monto total adjudicado, en moneda nacional (pesos chilenos), con fecha de vencimiento 90 días hábiles posteriores a la fecha de término del contrato. La garantía podrá otorgarse física o electrónicamente.



En los casos en que se otorgue de manera electrónica, deberá ajustarse a la Ley N°19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Certificación de dicha firma; y en caso de otorgarse físicamente, esta garantía deberá ser entregada en la Oficina de Partes del Servicio, ubicada en Lautaro Navarro # 829, de la ciudad de Punta Arenas, entre las 09:00 hrs. hasta las 13:00 hrs. de lunes a viernes.

Esta garantía podrá hacerse efectiva previa resolución fundada y en los casos que se produzca un incumplimiento de las obligaciones que consigna el contrato, en los siguientes casos:

- Término unilateral de contrato, en las condiciones establecidas en el segundo punto, del numeral 8 de las Bases Administrativas.
- No cumplimiento del pago de multas establecidas en el numeral 9 de las Bases Administrativas.

Para hacer efectiva esta garantía, aplicará lo consignado en el procedimiento para cobro de multas establecido en el punto N°10 de las Bases Administrativas, entendiendo que, transcurrido todo el proceso de cobro de multas, aplicaría el paso 4 del procedimiento de término anticipado y de cobro de multas; de acuerdo a lo consignado en el artículo N°135 Decreto N°661 del año 2024, del Ministerio de Hacienda, la Ley N°19.880 y la Ley N°19.886.

La garantía será devuelta una vez que el prestador haya dado total, íntegro y oportuno cumplimiento a todas las obligaciones por él, contraídas en el respectivo contrato. Previamente a la restitución de la garantía, se requerirá la verificación de lo anterior y para lo cual la Contraparte Técnica del Servicio emitirá el respectivo informe de cumplimiento, entendiendo para tales efectos, que las obligaciones del prestador revisten el carácter de indivisibles.

Ampliación de Garantía por Fiel y Oportuno Cumplimiento de Contrato:

En caso de aumento del servicio contratado durante el periodo de vigencia del contrato, según las condiciones señaladas en el numeral 4 "Aumento o disminución del servicio contratado", de las Bases Técnicas, el prestador deberá presentar una garantía por fiel y oportuno cumplimiento de contrato por el 5% del monto total de la ampliación del Contrato, para lo que se considerará las mismas condiciones técnicas y administrativas señaladas en el punto 11.2.

NOVENO: TÉRMINO DE CONTRATO

El Servicio podrá terminar el contrato:

- a) Por Mutuo Acuerdo:** Las partes podrán poner término al contrato, de mutuo acuerdo, suscribiendo para ello, en forma conjunta, un documento que deje constancia de dicha voluntad.
- b) Unilateralmente:** El Servicio, mediante resolución fundada, podrá poner término al contrato, sin derecho a indemnización alguna para el prestador, y efectuar el cobro de la garantía por el fiel cumplimiento, si correspondiere. El término unilateral de contrato aplicará cuando se presenten una o más de las siguientes situaciones:
 1. Por Incumplimiento del prestador de cualquiera de las obligaciones establecidas en las Bases, en la oferta y en el contrato, previo informe fundado emitido por el Referente Técnico y/o Administrativo según corresponda, designado por el Servicio.
 2. Que el Servicio compruebe previo peritaje técnico, errores en las prestaciones o en la autenticidad de los registros de dichas prestaciones, o la ejecución de medidas o acciones que pudieran resultar ser vulneratorias a los derechos de los/as usuarios/as, de acuerdo a la normativa vigente.
 3. Incumplimiento de los estándares técnicos de calidad ofrecidos por el prestador. En relación a los ítems de "Dispositivo", "Alimentación", "Registros Clínicos y Administrativos" y "Recurso Humano" definidos tanto para los Hogares Protegidos como para las Residencias Protegidas. Dicho incumplimiento, dará lugar a la ejecución de medidas correctivas y sancionatorias, en concordancia con el nivel de impacto que pudiese tener en el bienestar y calidad de vida de los residentes, los cuales se detallarán en el apartado número 9 "Multas y sanciones".

4. Si el prestador fuera declarado en quiebra o cayera en estado de notoria insolvencia, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato.
5. La negativa, sin causa justificada, de prestar cualquiera de los servicios o realizar cualquiera de las acciones a las que se hubiere comprometido en las especificaciones técnicas de las condiciones de la contratación.
6. Otras causales de término de contrato, establecidas en el artículo N°13 de la Ley N°19.886 de compras públicas y artículo N°130 de su reglamento.
7. Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
8. Registrar saldos insolutos de las remuneraciones o las cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, a la mitad del periodo de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses.
9. Por liquidación o término de la sociedad, sea por extinción o absorción de la razón social.
10. Reiterado incumplimiento de obligaciones laborales y previsionales del prestador con sus trabajadores. Se entenderá que hay incumplimiento reiterado si el prestador no ha dado cumplimiento íntegro y oportuno a sus obligaciones laborales y previsionales en dos o más periodos de cotizaciones, y sostenido si la situación de incumplimiento se mantiene durante dos o más meses de manera continua. Lo anterior sin perjuicio del derecho de retención previsto en la Ley N°20.123.
11. La multa y/o multas acumuladas excedan el tope del 20% (veinte por ciento) del valor del servicio contratado.
12. Por fuerza mayor o caso fortuito.
13. Vulneración grave a los derechos de los/as usuarios/as, acreditando mediante informe técnico realizado por un referente de contrato.
14. En caso de detectar alguna inconsistencia en la información de sostener trabajadores en situación de discapacidad, durante la ejecución del contrato.
15. Según lo previsto en el inciso segundo del artículo N°33 de la Ley N°21.595, de Delitos Económicos.

Para hacer efectivo el término del contrato se llevará a cabo de la siguiente manera:

PROCEDIMIENTO PARA TÉRMINO DEL CONTRATO - Paso 1: La resolución fundada que indica el término del contrato será notificada por correo electrónico al prestador. A contar de la notificación precedente, el prestador tendrá un plazo de 5 días hábiles para efectuar sus descargos a la Directora del Servicio de Salud o a quien esta designe, acompañando los antecedentes que estime pertinentes, los que podrá remitirlos al correo electrónico abastecimiento.ssm@redsalud.gov.cl o ingresarlos a la Oficina de Partes de la Dirección del Servicio de Salud Magallanes, aplica artículo N°137 Decreto N°661 del año 2024, del Ministerio de Hacienda.

PROCEDIMIENTO PARA TÉRMINO DEL CONTRATO - Paso 2: Vencido el plazo mencionado en el punto anterior, el Servicio dictará la respectiva resolución aplicando la medida y detallando las circunstancias fácticas que hicieron procedente dicha sanción. Por su parte, si el prestador hubiera presentado descargos en tiempo y forma, el Servicio tendrá un plazo de hasta 15 días hábiles a contar de la recepción de los mismos, para rechazarlos o acogerlos, total o parcialmente, y emitir el acto administrativo correspondiente, que será notificado mediante correo electrónico. A contar de la notificación precedente, el prestador tendrá un plazo de 5 días hábiles para presentar su recurso de reposición a la Directora del Servicio o a quien esta designe, acompañando todos los antecedentes que estime pertinentes, en conformidad a la Ley N°19.880, que Establece las Bases de Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.



PROCEDIMIENTO PARA TÉRMINO DEL CONTRATO - Paso 3: Una vez vencido el plazo mencionado en el punto anterior, el Servicio dictará la respectiva resolución aplicando la medida y detallando las circunstancias fácticas que hicieron procedente dicha sanción. Por su parte, si el prestador hubiera presentado recurso de reposición en tiempo y forma, el Servicio tendrá un plazo de hasta 15 días hábiles a contar de la recepción de los mismos, para rechazarlos o acogerlos, total o parcialmente, y emitir el acto administrativo correspondiente, que será notificado mediante correo electrónico.

Estas resoluciones serán publicadas y notificadas electrónicamente, o a través del módulo de gestión de contratos si correspondiera, siendo responsabilidad del prestador la revisión periódica de su escritorio y convenio respectivo. Todo de conformidad a lo establecido en la Ley N°19.880.

El Servicio registrará las medidas indicadas, a través del módulo de gestión de contratos dispuesto en la plataforma www.mercadopublico.cl.

Todas las resoluciones firmes de término de contrato, tratadas en este numeral, además, serán inscritas en el registro "Idoneidad del Proveedor", en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo N°141 Decreto N°661 del año 2024, del Ministerio de Hacienda.

PROCEDIMIENTO PARA TÉRMINO DEL CONTRATO - Paso 4: Una vez que se ha dado término al contrato por cualquier causa excepto a) *Por Mutuo Acuerdo* o b) *Unilateralmente*, en los puntos: N°7 "*Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional*" y N°12 "*Caso fortuito o fuerza mayor*", en caso de haber sido solicitada en este proceso de licitación, se procederá a hacer efectiva la Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, sin necesidad de requerimiento de acción judicial alguna, en carácter de cláusula penal y de acuerdo con el procedimiento que según su naturaleza y sin perjuicio de las demás acciones legales que correspondan al mandante en contra del prestador.

Sin perjuicio de las multas que pudieren ser aplicables, según lo establecido en estos términos de referencia, el Servicio, conservará su derecho a interponer las acciones judiciales pertinentes para cobrar todos los perjuicios ocasionados.

De verificarse alguna de las circunstancias que ameritan la aplicación de esta medida, que se deriven de incumplimientos en la prestación del servicio por parte del prestador, el Servicio de Salud Magallanes se encuentra en el imperativo de cursar dichas medidas, atendiendo el principio de interdicción de la arbitrariedad y el debido resguardo de los intereses fiscales, tal como lo ha informado Contraloría General de la República en dictamen N°5.633 del año 2011.

DÉCIMO: SANCIONES Y MULTAS

Todo incumplimiento en la entrega del servicio por parte del prestador, su ejecución deficiente, la omisión total o parcial de la prestación en condiciones distintas a las contratadas, dará lugar a la aplicación de multas, sin perjuicio de los otros derechos que corresponden.

Dichas multas no se aplicarán si el atraso o incumplimiento se produce por caso fortuito o fuerza mayor lo que deberá ser informado oportuna y diligentemente por el prestador al Servicio de Salud Magallanes.

Todo incumplimiento por parte del prestador, debidamente informado por el Servicio, faculta para aplicar una o más de las sanciones y/o multas, estableciéndose como unidad de multa la Unidad Tributaria Mensual (U.T.M.), del mes correspondiente a la aplicación de las mismas, sin perjuicio de los otros derechos y acciones civiles y/o penales del Servicio que correspondan.

Se considerará incumplimiento grave el hecho que la multa y/o multas acumuladas excedan el tope del 20% del valor del servicio contratado, cualquiera sea su naturaleza, en las cuales el Servicio podrá poner término al contrato. Dicho Porcentaje es el tope máximo para el cobro de multas. Desde el ámbito de la calidad del servicio prestado, igualmente se considerará falta grave aquellas acciones u omisiones que causen daño y/o vulneración de los derechos de los usuarios, daño físico, psicológico, económico o sexual, facultando al Servicio poner los antecedentes a disposición de los organismos competentes.



Sin perjuicio de lo dispuesto respecto al término al contrato, en caso de que el prestador incurra en las siguientes situaciones previstas en la siguiente tabla, se aplicarán las multas que en cada caso se señalan a continuación:

DESCRIPCIÓN DEL INCUMPLIMIENTO	MULTA APLICAR
No reemplazar al personal que se acoja a licencia médica, feriado legal o permisos, en un plazo de 24 horas de originada la ausencia. La cual aumentará por cada día adicional de incumplimiento de 0.5 UTM	0.5 UTM por evento y número de trabajadores no reemplazados.
Inasistencia y abandono injustificado, total o parcial, de labores y/o lugar de trabajo.	0.5 UTM por vez
Vulnerar normas referida al uso de información reservada o confidencial al que se tenga acceso en razón del servicio contratado.	2.0 UTM por vez y número de usuarios afectados.
Inadecuada gestión documental de los/as usuarios/as: mal uso, o inexistencia parcial o total de la documentación clínica o administrativa. En caso de daño y/o extravío de documentación asociada a los usuarios/as y/o convenio suscrito, mientras no haya sucedido por algún evento relacionado a los usuarios/as o contingencia sucedida en el domicilio. Ej., pérdida de agua, daño de documentos cometido por el mismo usuario, etc.	3,0 UTM por vez y número de usuarios afectados.
No contar con un consentimiento informado escrito y firmado por el usuario/a o tutor legal al ingreso y traslado del Hogar o Residencia Protegida, a través del cual declare su voluntariedad y el estar en conocimiento de las normas de convivencia y dinámica funcional del hogar.	2.0 UTM por usuario sin consentimiento firmado al ingreso.
Incumplimiento del protocolo de manejo de dineros de los residentes por concepto de pensión y/o cualquier otro beneficio que el usuario pudiera recibir.	2.0 UTM por vez y usuario afectado.
Ante situaciones de sospecha y posterior comprobación de agresiones físicas, psicológicas, económicas y/o verbales desde el personal en convenio hacia los residentes de Hogares y Residencias Protegidas. (Medios de verificación: declaración de residentes, constatación de lesiones, pericias, fotografías, etc.)	3.0 UTM por evento y usuario afectado.
No generar denuncia inmediata en las 24 horas siguientes en las instituciones correspondientes al tomar conocimiento de situación de amenazas, violencia física, psicológica, económica y/o sexual al interior del hogar/residencia, o no tomar acciones para resguardar el bienestar psicosocial de los residentes a causa de ello.	3.0 UTM por evento y usuario afectado.
No dar cumplimiento a las solicitudes de carácter urgente calificadas por el Referente Técnico como de "Impacto de Nivel Alto", en el entendido que afectan directamente al bienestar y calidad de vida de los residentes*, las cuales pondrían en riesgo la atención y seguridad del usuario/a asociado al ítem de "Vivienda", "Registros Clínicos y Administrativos" y "Recurso Humano".	3.0 UTM por cada incumplimiento.
No disponer de stock mínimo de productos o artículos de aseo personal o domésticos en los dispositivos.	2.0 UTM por vez y usuario afectado.
No desarrollar capacitación a monitores/as en temáticas atinentes al manejo y cuidados de residentes, al menos una vez al año.	1.0 UTM por cada trabajador no capacitado luego de dos amonestaciones de este tipo.
No disponer de medidas y/o elementos de seguridad vigentes (extintores, detectores de humo, luces de emergencia, etc.)	2.0 UTM por evento
Incumplimiento a cualquiera de las condiciones de servicios descritas en las Bases Técnicas del acto administrativo.	2.0 UTM por evento

**Evaluación del nivel de impacto en el bienestar y calidad de vida de los residentes:*

Nivel Alto: situación que genera un riesgo y/o daño inminente en los/as residentes, siendo necesario generar medidas de control oportunas y pertinentes con el objetivo de detener el impacto.

Nivel Medio: situación que genera un riesgo y/o daño moderado en el bienestar de los residentes.

Nivel Bajo: situación que genera un riesgo y/o daño leve en el bienestar de los residentes.

De verificarse alguna de las circunstancias que ameritan la aplicación de multa, que se deriven de incumplimientos en la entrega del servicio por parte del servicio adjudicado, el Servicio de Salud Magallanes se encuentra en el imperativo de cursar dichas medidas, atendiendo el principio de interdicción de la arbitrariedad y el debido resguardo de los intereses fiscales, tal como lo ha informado Contraloría General de la Republica en dictamen N°5.633 del año 2011.

El procedimiento de cobro de multas es el siguiente:

PROCEDIMIENTO PARA COBRO DE MULTAS – Paso 1: Detectada una situación que amerite la aplicación de multas, o amonestaciones por parte del Servicio, ésta será notificada al prestador, por medio de correo electrónico, y en el escritorio del prestador, conforme al procedimiento sancionatorio online del módulo de Gestión del Contrato de Sistema de ChileCompra, disponible en www.mercadopublico.cl, que se describe a continuación:



La notificación de sanción indicará la infracción cometida, los hechos que la constituyen y la medida a aplicar. A contar de la notificación precedente, el prestador tendrá un plazo de 5 días hábiles para efectuar sus descargos a la Directora del Servicio o a quien esta designe, acompañando todos los antecedentes que estime pertinentes, los que podrá ingresar directamente a través del módulo señalado, si corresponde, o bien remitirlos al correo electrónico abastecimiento.ssm@redsalud.gov.cl o ingresarlos a la Oficina de Partes de la Dirección del Servicio de Salud Magallanes, aplica artículo N°137 del decreto N°661 del año 2024 del Ministerio de Hacienda.

PROCEDIMIENTO PARA COBRO DE MULTAS – Paso 2: Vencido el plazo mencionado en el punto anterior, el Servicio dictará la respectiva resolución aplicando la medida y detallando las circunstancias fácticas que hicieron procedente dicha sanción. Por su parte, si el prestador hubiera presentado descargos en tiempo y forma, el Servicio tendrá un plazo de hasta 15 días hábiles a contar de la recepción de los mismos, para rechazarlos o acogerlos, total o parcialmente, y emitir el acto administrativo correspondiente, que será notificado mediante correo electrónico.

A contar de la notificación precedente, el prestador tendrá un plazo de 5 días hábiles para presentar su recurso de reposición a la Directora del Servicio o a quien esta designe, acompañando todos los antecedentes que estime pertinentes, en conformidad a la Ley N°19.880, que Establece las Bases de Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

PROCEDIMIENTO PARA COBRO DE MULTAS – Paso 3: Una vez vencido el plazo mencionado en el punto anterior, el Servicio dictará la respectiva resolución aplicando la medida y detallando las circunstancias fácticas que hicieron procedente dicha sanción. Por su parte, si el prestador hubiera presentado recurso de reposición en tiempo y forma, el Servicio tendrá un plazo de hasta 15 días hábiles a contar de la recepción de los mismos, para rechazarlos o acogerlos, total o parcialmente, y emitir el acto administrativo correspondiente, que será notificado mediante correo electrónico.

Estas resoluciones serán publicadas y notificadas electrónicamente, o a través del módulo de gestión de contratos si correspondiera, siendo responsabilidad del prestador la revisión periódica de su escritorio y convenio respectivo. Todo de conformidad a lo establecido en la Ley N°19.880.

El Servicio registrará las medidas indicadas, a través del módulo de gestión de contratos dispuesto en la plataforma www.mercadopublico.cl

Todas las resoluciones firmes de aplicación de multa tratadas en este numeral, además, serán inscritas en el registro "Idoneidad del Proveedor", en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo N°141 Decreto N°661 del año 2024, del Ministerio de Hacienda.

PROCEDIMIENTO PARA COBRO DE MULTAS – Paso 4: Agotado el procedimiento de aplicación de multas y los recursos pertinentes, el cobro de la multa, se hará efectiva a través de la rebaja de cualquier pago que el Servicio adeude al prestador. Sin embargo, el prestador podrá efectuar el pago directamente al Servicio, no existiendo impedimento para que el deudor pague su deuda ya que el derecho por excelencia del deudor es liberarse de su deuda.

En el caso que el prestador no dé respuesta a lo comunicado, el Servicio podrá pagarse directamente de la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento de Contrato, y ejercer las acciones legales que correspondan para el debido resguardo del interés fiscal, por los conceptos indicados en este artículo.

El descuento deberá ser incorporado como parte de la información de pre facturación que debe hacer llegar al Servicio y que realizará el prestador, la que será sometida a revisión por parte del Servicio de Salud, y una vez aceptada, se informará al prestador entregándole los antecedentes pertinentes para que proceda a facturar.

DÉCIMO

PRIMERO: ASPECTOS FINANCIEROS A CONSIDERAR:

El valor a adjudicar, considerará el periodo comprendido de 36 meses, partiendo el servicio, una vez tramitada la total resolución que aprueba el contrato, con la estimación de 52 plazas diarias y el valor a cobrar por plaza, distribuido en 16 plazas de Hogares Protegidos, 28 plazas de Residencias Protegidas en Punta Arenas y 8 Plazas de Residencias Protegidas en Porvenir, iniciando el servicio el 07-04-2025, pudiendo postergarse el inicio del servicio, según los tiempos de la licitación.

- **Para efectos de creación de orden de compra se debería cumplir con el siguiente protocolo:** Se emitirán órdenes de compra de forma mensual contra prestación, por el monto realmente ejecutado, previo a esto el prestador deberá emitir una pre factura, adjuntando las prestaciones otorgadas a los beneficiarios del convenio del mes vencido, la cual será revisada por la Unidad de centros y dispositivos de atención cerrada y comunitaria del Servicio y enviada la validación, si corresponde, al Departamento de Abastecimiento, para la emisión de la Orden de Compra.
- **Para efectos de validación del pago se debería cumplir con el siguiente protocolo:** La totalidad de la documentación que debe contener debe ser concordante y suficiente en calidad de la información, y solicitar al prestador subsanar observaciones técnicas o administrativas, previa validación de los sistemas habilitados para tal fin (SIGGES).

Detalle de documentación a entregar, junto con el Certificado de Recepción Conforme:

- **Ámbito Administrativo:** Será validada por el Referente Técnico Administrativo perteneciente al Departamento de Gestión Operacional y Convenios Asistenciales, y considerará lo siguiente:
 - Planilla Resumen con datos de los/as usuarios/as por Residencias y Hogar Protegidos.
 - Cotizaciones previsionales del mes declarado pagadas.
 - Certificado 30 Dirección del Trabajo del mes declarado.
 - Boletas de servicios básicos completos: agua, luz, gas, televisión, telefonía, y arriendo pagadas mes anterior.
 - Copia de todos los contratos suscritos en el mes y finiquitos que se generaron en el mismo periodo, si es que hubiera.
 - Copia registro de asistencia de todo el personal.
- **Ámbito Técnico:** La validación será realizada por el Referente Técnico dependiente del Departamento de Salud Mental y considerará los siguientes aspectos:
 - Distribución de la dotación de personal por residencia/hogares de acuerdo a formato de registro.
 - Rol de turno del personal por hogar/residencia, con reemplazo de ausencias de acuerdo a formato de registro.
 - Asistencia a controles de salud y derivación a atención de urgencia según requerimiento de acuerdo a formato de registro, puede estar en libro y/o carpeta de los/as usuarios/as.
 - Control de tratamiento farmacológico de acuerdo a formato de registro.
 - Actividades de rehabilitación programadas, actividades realizadas, tipo de actividad, número de participantes de acuerdo a formato de registro.
 - Acceso a actividades de vinculación familiar, comunitarias, vida cívica, etc., detallando el número participantes de acuerdo a formato de registro.



- Realizar mantenimiento del equipamiento e infraestructura de conformidad a la normativa vigente.
- Realización de reparaciones de infraestructura.
- Reposición de equipamiento y/o mobiliario deteriorado.
- Realizar actividades de capacitación según programación mensual.
- Supervisiones técnicas realizadas por la Unidad De Centros y Dispositivos De Atención Cerrada y Comunitaria, según programación y requerimiento de acuerdo a formato de registro.
- Manual de Procedimientos, Higiene y Seguridad y otros protocolos atinentes.

La Unidad de Centros y Dispositivos de Atención Cerrada y Comunitaria, del Servicio de Salud cotejará y verificará la documentación requerida anteriormente y será quien dará su aquiescencia para proceder al pago, de acuerdo a los requerimientos técnicos y administrativos del objeto de la contratación.

Si se llegase a detectar objeciones de cobro, tales como discrepancia en el número de usuarios/as informados/validados o cualquier otra objeción, se informará al administrador del contrato y al prestador vía mail, solicitando el descuento correspondiente y nueva pre factura.

El prestador deberá aceptar la orden de compra en el portal Mercado Público www.mercadopublico.cl y generar su factura, adjuntando copia de la orden de compra aceptada.

FACTURACIÓN: Es necesario que el prestador antes de emitir su respectiva factura o boleta electrónica de cobro, deberá señalar el ID de la Orden de Compra que se tramitará, y previa validación de la conformidad por el servicio prestado del Supervisor de Actividad, en el campo de referencias, la cual debió ser previamente aceptada.

Considerar que sólo se podrá emitir el documento de cobro, una vez haya sido aceptada la Orden de Compra en el portal de www.mercadopublico.cl, siendo responsabilidad y obligación del prestador, efectuar dicha acción.

HOSPITAL PSIQUIÁTRICO (Nombre según Base SIGFE)

RAZÓN SOCIAL: Dirección del Servicio Salud Magallanes

GIRO: Actividades de la Administración Pública o Servicios de Salud

R.U.T. 61.607.900-K

DIRECCIÓN: Lautaro Navarro N°829, Punta Arenas

TELÉFONO: 612291100

Indicando claramente en el detalle de su glosa lo siguiente:

- N° de la Orden de Compra.
- Detalle del producto/servicio Adjudicado.

El prestador ingresará su Documento Tributario Electrónico (DTE), en la plataforma www.sii.cl para su validación. Posterior a ello deberá enviar su factura electrónica en formato XML al correo dipresrepcion@custodium.com, dentro de las siguientes 48 horas después de emitido el documento, que debe indicar datos de OC en el campo de referencia y en el detalle de la factura, la descripción del bien o servicio solicitado, y una copia al correo electrónico contabilidad.dssm@redsalud.gov.cl.

Para efectos de pago, se requerirá:

- ✓ Mensualmente, el supervisor de la actividad, o quien se designe para tales efectos, emitirá certificado de conformidad, indicando los servicios efectivamente entregados por el prestador al Servicio en el mes de mención (sólo se pagará el servicio realmente ejecutado), conjuntamente con la información entregada con el prestador al Supervisor de la Actividad, que será entregado en la Unidad de Gestión de Contratos.
- ✓ Anexar al documento de cobro el Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales, de acuerdo con la legislación vigente, emitido por la Dirección del Trabajo o documento equivalente. En caso de no ser acompañado el documento señalado o existir disconformidad con la información que posee el Servicio, no será cursado el pago y los documentos indicados en el punto 13.



Será de exclusiva responsabilidad del prestador, el pago de las cotizaciones previsionales, el cumplimiento de las leyes laborales y tributarias, especialmente las disposiciones contenidas en la Ley N°20.123 sobre subcontratación, las que supone conocidas por los oferentes participantes en la licitación.

PLAZO DE PAGO DE FACTURAS: El pago será efectuado por la Tesorería General de la República (TGR), según corresponda, entidad que pagará la Factura Electrónica que se encuentre en estado devengada (contabilizada) y disponible para el pago en el Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE), cuyo pago electrónico será a los 30 días, según la fecha de vencimiento de la factura (Circular N° 9 del 28-04-2020, de la Dirección de Presupuesto (DIPRES)).

Sin la conformidad de la unidad pertinente, estampada en la respectiva factura, para quién se haya hecho el servicio o la entrega de los productos, no se podrá proceder al pago.

De acuerdo a instructivo del SII, a partir del mes de marzo 2017, sólo pueden aceptarse facturas o boletas electrónicas. Sólo en casos especiales y visados por el mismo organismo, se podrán recepcionar dichos documentos de talonarios debidamente timbrados, los cuales deben ser entregados en la Oficina de Partes de la Dirección de Salud Magallanes, ubicado en calle Lautaro Navarro N° 829, en la ciudad de Punta Arenas, en horario de 08:00 a 13:00 horas.

La Factura debe contener la información del prestador que oferta y se adjudica la Licitación. En caso de que dichos documentos contengan información de otro proveedor distinto al adjudicado, se devolverá por Oficio al domicilio indicado en la Factura.

RECHAZO DE FACTURAS: El Servicio procederá al rechazo de la factura electrónica mediante la Plataforma www.sii.cl cuando se presente alguna de las siguientes causales:

- En caso de que la factura no señale claramente en su glosa el número de ID de la orden de compra a la que corresponde y/o la descripción del servicio solicitado.
- Por facturas mal extendidas en relación a su contenido respecto de lo consignado en la orden de compra respectiva.
- Por no contener la información solicitada en el punto 13.2 "Facturación", de las Bases Administrativas.
- Por no acompañar el certificado de recepción conforme.

MODALIDAD DE PAGO: Los pagos se materializarán a través de Tesorería General de la República, según corresponda, mediante Transferencias de Fondos Electrónicos (TFE), o en su defecto, a través de cheque nominativo por depósito bancario, a la cuenta corriente previamente acreditada u otra modalidad de pago señalada por el prestador. Para concretar lo anterior, se requiere especificar los antecedentes para efectuar los pagos, que deberán ser informados a los correos electrónicos indicados en el punto 13.2 "Facturación" de los aspectos administrativos.

CESIÓN DE FACTURAS ELECTRÓNICAS POR FACTORING: En el caso de que el prestador hubiera hecho cesión de una factura aceptada a un tercero, la notificación legal correspondiente será informada al Servicio, en forma oportuna del cambio de sujeto de pago, con a lo menos 15 días de anticipación a la fecha de pago de la factura. El Servicio rechazará la cesión de créditos contenidos en las facturas electrónicas que no se sujeten estrictamente a lo señalado precedentemente, y siempre que no existan obligaciones o multas pendientes, conforme a los términos del artículo 75 del Reglamento de la Ley de Compras Públicas (Dto. 250).

MÓDULO MIS PAGOS EN WWW.MERCADOPUBLICO.CL: Se exigirá al prestador, que todo Documento Tributario Electrónico (DTE), emitido para el Servicio, sean ingresadas en el módulo "MIS PAGOS", del Sistema e Información www.mercadopublico.cl con la finalidad de registrar y transparentar la programación de los pagos, según lo establecido en el artículo N°79 bis del Reglamento de la Ley de Compras Públicas, con la excepción aplicable a los Servicios de Salud.



DÉCIMO

SEGUNDO: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. OBJETIVO DE LA CONTRATACIÓN

Las personas con discapacidad psíquica severa presentan múltiples necesidades tanto a nivel personal, como en relación al medio ambiente físico y social. La definición de los ámbitos de responsabilidad entre los distintos sectores del Estado para satisfacer estas necesidades es materia aún pendiente en Chile (Norma técnica Hogares Protegidos oct. 2000, MINSAL).

En el marco normativo del Plan Nacional de Salud Mental y Psiquiatría el que se inicia su proceso de implementación el año 2000, estableció un modelo basado en la atención centrada en la comunidad, permitiendo la inclusión integral de usuarios y usuarias, donde se respeten sus derechos y el de sus familias, entregando de un modo eficiente y sostenido, una respuesta del Estado de Chile a todos los ciudadanos y ciudadanas que viven con enfermedades mentales.

El objeto de la licitación tiene a bien evaluar y seleccionar una entidad externa calificada para que otorgue el Servicio de Hogares y Residencias Protegidas, para un máximo de 52 plazas de personas con enfermedades de Salud Mental y discapacidad psíquica moderada a severa, que no cuentan con las habilidades para vivir de forma independiente y que no tienen familiares o referentes significativos donde puedan vivir.

El propósito de los Hogares Protegidos, ha sido integrar las necesidades habitacionales con las necesidades de apoyo y seguridad que requieren las personas con discapacidad psíquica, contribuyendo además al proceso de entrenamiento de las habilidades que se relacionan con su desempeño en el hogar, favoreciendo su autonomía. Por otro lado, las Residencias Protegidas, son instancias residenciales para personas con un trastorno severo, quienes estando compensados clínicamente muestran un alto grado de discapacidad psíquica y dependencia, requiriéndose por ello un ambiente terapéutico con un alto nivel de protección.

El prestador deberá proporcionar un lugar de residencia, alimentación y recurso humano, para lograr una atención de calidad según normativa técnica vigente, y dar cobertura a 16 plazas en Hogares Protegidos, 28 plazas de residencia protegida las que deberán estar emplazadas en el sector urbano de comuna de Punta Arenas, y 8 plazas de residencia protegida para la comuna de Puerto Porvenir, cuyo propósito será dar cumplimiento al servicio licitado de 52 plazas, por el periodo estipulado en la licitación. Para lograr la atención de calidad requerida se han establecido criterios como:

- Características de las infraestructuras.
- Equipamiento.
- Aspectos para su funcionamiento interno y en red.
- Apoyo familiar.
- Actividad laboral.
- Cuidados generales de salud.
- Articular el tratamiento especializado y de rehabilitación.
- Ocio y tiempo libre.
- Criterios de ingreso y egreso.
- Recurso Humano.

Cabe señalar que tanto los Hogares como las Residencias Protegidas, son instancias de apoyo residencial, no son dispositivos clínicos de atención, y dentro de sus orientaciones está el que puedan funcionar o asimilarse al funcionamiento de una casa tradicional, en un ambiente hogareño normalizado.

Entendiendo que ambos dispositivos deben ser vistos como un espacio de acceso a derechos, donde los usuarios/as son vistos como sujetos de derechos y artífices de sus propios procesos de salud y recuperación.

En éste, el prestador debe garantizar una dinámica de funcionamiento que se asemeje en la medida de lo posible a las relaciones que se establecen en cualquier grupo humano adulto que convive bajo



un mismo techo, es decir, fomentar la inclusión, participación, empatía, el respeto, la tolerancia y el afecto.

Para ello, el prestador deberá:

- Garantizar, verificar y cumplir con el correcto funcionamiento de los dispositivos residenciales.
- Contribuir y garantizar el pleno respeto de los derechos y deberes de los residentes.
- Promover estilos de convivencia saludable al interior y fuera de los Hogares o de las Residencias Protegidas.
- Cuidar y mantener en óptimas condiciones cada Residencia/Hogar (exterior e interior). Por ejemplo: limpieza, control de plagas, vías de acceso despejadas, entre otras.
- Fomentar y propender a la autonomía de los residentes, tanto en hogares como en residencias protegidas.
- Fomentar, asistir y guiar a los/las residentes con mayor dependencia que vivan en hogares o en residencias protegidas.
- Proporcionar todas las facilidades en cuanto a datos, documentos y otros antecedentes que le sean requeridos por el Servicio de Salud Magallanes, a cuya evaluación, supervisión y control quedará sometido.
- Entregar los respaldos solicitados de manera física a la Unidad de centros y dispositivos de atención cerrada y comunitaria, dentro de los primeros 5 días hábiles del mes a rendir.
- Contar con un registro digital y físico de los documentos solicitados desde la Unidad de Centros y Dispositivos de atención cerrada y comunitaria.
- Facilitar la continuidad de cuidados de los residentes.
- Generar e implementar Planes de trabajo para dispositivos residenciales.
- Generar e implementar Planes de trabajo para cada residente.

2. ESPECIFICACIONES GENERALES

El servicio solicitado consiste en la implementación de Residencias Protegidas, regidas según orientaciones establecidas en el documento Norma General Técnica N°87 sobre Residencias Protegidas y, el funcionamiento de los Hogares Protegidos regidos por la Norma Técnica sobre Hogares Protegidos, de octubre del 2000, del MINSAL. Además, de estar sujetos a las orientaciones otorgadas desde el Servicio de Salud Magallanes.

Los inmuebles destinados para ser utilizadas como Hogares y Residencias Protegidas deberán cumplir algunas características, como estar ubicadas en una zona urbana, contar con una infraestructura de material sólido. Además, la construcción deberá estar regularizada y cuyas instalaciones deberán contar con sello verde.

Con respecto a su distribución, se sugiere de la siguiente manera:

- Dos Hogares protegidos emplazados en la Comuna de Punta Arenas,
- Tres Residencias Protegidas emplazadas en la Comuna de Punta Arenas.
- Una Residencia Protegida emplazada en la Comuna de Porvenir

Deberá disponer de mobiliario necesario para que los residentes lleven una vida cómoda, cuenten con servicios básicos habilitados (luz, gas, agua, alcantarillado, televisión), de fácil acceso hacia centros asistenciales, como señala la norma técnica vigente.

El prestador será el responsable del mantenimiento de los bienes raíces singularizado precedentemente, velando porque den cumplimiento permanente a la norma técnica, así como que mantenga todas las condiciones que se expresan en el acto administrativo.

Las condiciones de las propiedades que disponga el prestador, deberán contar con los siguientes documentos de respaldo:

- Fotocopia de la escritura, si el bien es propio.
- Fotocopia contrato de arrendamiento u otro documento que respalde el uso del bien.
- Inventario del mobiliario existente o comprometido.



El ingreso de nuevos residentes o el eventual egreso, estará determinada por un equipo técnico conformado por representantes del equipo de Salud Mental, específicamente de la Unidad de centros y dispositivos de atención cerrada y comunitaria del Servicio de Salud Magallanes, profesionales representantes de los equipos de salud especialidad a cargo de la atención de los residentes y representantes de la entidad administradora de Residencias Protegidas, de acuerdo al procedimiento establecido para estos fines. (Comité de Hogares y Residencias Protegidas).

2.1 DE LOS HOGARES PROTEGIDOS

2.1.1 INGRESOS Y EGRESOS: El ingreso y egreso de usuarios/as se rige según lo establecido en el siguiente protocolo:

a) Antecedentes de ingreso:

El ingreso debe ser indicado exclusivamente por la Red de Salud Mental previa coordinación y evaluación del usuario/a por el Comité Técnico de Hogares el que se encuentra conformado por:

- Encargado y/o profesional de la unidad de atención cerrada y comunitaria.
- Médico general y/o psiquiatra.
- Enfermero/a.
- Trabajador/a social
- Terapeuta Ocupacional.
- Administradores de los hogares protegidos.

Entenderemos por Comité Técnico, una instancia encargada de definir lineamientos conceptuales, supervisar y monitorear el funcionamiento de la implementación de los Hogares Protegidos. Además de corresponderle la selección y evaluación de las personas que postulan a un dispositivo residencial.

Se podrá evaluar usuarios y usuarias para ingreso al momento de su derivación, y posteriormente, cada vez que se genere disponibilidad de vacantes en el Hogares Protegidos de acuerdo a su nivel de dependencia.

El ingreso a los Hogares Protegidos, no es una limitante para el ejercicio de la ciudadanía ni de sus derechos, salvo disposición legal o judicial.

Las funciones Comité de ingreso y egreso de Hogares Protegidas son:

- Analizar y evaluar postulaciones de Hogares Protegidos para su ingreso a la lista de espera,
- Analizar y evaluar los ingresos de usuarios/as de Hogares Protegidos.
- Analizar y realizar propuestas de intervención individual, familiar y comunitaria, y realizar sugerencias ante requerimientos de atención o situación de los/as usuarios/as.
- Promover el desarrollo de Hogares Protegidos, difundiendo sus objetivos, características, proyecciones y necesidades.
- Formular Orientaciones técnicas locales destinadas a establecer las características y funcionamiento óptimo de los dispositivos.
- Apoyar y supervisar la gestión administrativa.
- Supervisar el cumplimiento de las Normas y Orientaciones Técnicas, en coordinación con las instancias de salud existentes según las realidades del nivel local.
- Establecer coordinación intersectorial entre los distintos actores que participan en la implementación, desarrollo, operación y evaluación de los dispositivos.
- Colaborar en la evaluación de funcionamiento de los dispositivos residenciales.
- Monitorear la interrelación entre dispositivos residenciales y programas de salud mental de diferentes niveles, para favorecer la continuidad de cuidados.
- Velar por el cumplimiento del consentimiento informado, que sea aplicado en cada proceso de postulación verificado al ingreso.

Entre los criterios de selección e ingreso a los Hogares Protegidos, deben considerarse el siguiente perfil general:

- Persona beneficiaria de FONASA.
- Mayores de 18 años.
- La persona con discapacidad de tipo psíquica y/o mental.
- La persona con cuadros de salud mental compensados/as, en tratamiento en dispositivo de salud mental de la red pública. De mantener síntomas residuales, éstos no constituyen riesgos para sí mismo ni para terceros.
- La persona con escasa o insuficiente red de apoyo familiar o social para cubrir las necesidades relacionadas con su dependencia.
- La persona debe expresar su voluntad de ingresar a dispositivos residenciales (verbal, gestual, otros). En caso que no pueda expresarse, lo podrá realizar el tutor responsable, el cual deberá firmar un documento exclusivo para tal efecto.
- Haber tomado conocimiento del consentimiento informado, derechos y deberes de permanencia en un dispositivo residencial y continuidad de tratamiento en salud mental y otras patologías.
- La persona debe contar con equipo de salud de referencia que además acompañe durante el proceso de adaptación al dispositivo protegido.
- La persona no debe presentar problemas asociados al consumo actual de alcohol y otras drogas.
- Involucramiento de la red de apoyo, cuando corresponda.
- La persona cuenta con equipo de salud de referencia que acompañe durante el proceso de adaptación al dispositivo protegido.
- La persona cuente con un Plan de cuidados integrales (PCI) y que el tratamiento farmacológico esté disponible en la red asistencial.
- La persona no requiere cuidados que demanden dedicación exclusiva.
- En caso de los Hogares Protegidos, para medir el nivel de funcionalidad en actividades básicas de la vida diaria (AVD) es necesario contar con la aplicación de instrumentos Lawton y Brody.

Entre los criterios de exclusión para los nuevos ingresos se detallarán por ámbitos psicopatológico, salud general, funcionalidad.

- **Ámbito Psicopatológico:**

- ✓ Personas que presente desajustes conductuales persistentes, por un periodo de 1 año, que no cedan a tratamiento farmacológico, psicoterapias u otro tipo de intervención, las cuales interfieran en la convivencia dentro del Hogar Protegido.
- ✓ Consumo problemático de alcohol u otras drogas donde no se haya realizado un periodo de rehabilitación de al menos 12 meses o hasta que reciba una alta terapéutica.
- ✓ Trastorno de la personalidad antisocial.
- ✓ Que, de tener antecedentes de haber ejercido vulneración y/o violencia a otros no haya tenido abordaje terapéutico y evaluación de esas conductas.
- ✓ Personas que requiera alta estructura y contención para mantener abstinencia/estabilidad emocional.
- ✓ Presentar conductas de robo, hurto, violencia física, sexual, psicológica, económica u otra que implique ocasionar daños a otros.

- **Ámbito Salud:**

- ✓ Persona que presente deterioro funcional progresivo a causa de alguna enfermedad.
- ✓ Persona que requiera apoyos y cuidados intensivos de enfermería.

- **Ámbito funcionalidad:**

- ✓ Presencia de dependencia total o severa, o cuyas características excedan desmedidamente el recurso disponible en el Hogar Protegido y que requiera de recursos clínicos avanzados.
- ✓ Persona que requiera supervisión directa y constante o apoyo uno a uno.

b) **Antecedentes de egreso:**

La normativa para el funcionamiento de Hogares Protegidos (MINSAL 2000), en el ítem 3.5 indica que: ***“No podrá egresarse a los residentes puesto que se trata de una instancia residencial. Todo cambio debe hacerse por voluntad del residente interesado”***. Sin embargo, y considerando la realidad actual de los hogares, es que el equipo técnico ha visualizado ante los casos altamente complejos, redefinir los siguientes tipos de egresos:

- **Egreso voluntario:** Los residentes que voluntariamente decidan no continuar viviendo en el Hogar Protegido, podrán realizarlo una vez que se cumplen los procedimientos establecidos para esta situación, considerando que se trata de personas con discapacidad psíquica y con factores de vulnerabilidad social, económica y familiar, se deberán revisar los motivos que lo impulsan a salir del hogar, siempre y cuando no se relacionen con factores del servicio, las que pueden ser modificables, se deberá cumplir con los siguientes aspectos:
 - ✓ El o la residente deberá expresar a un integrante del equipo técnico su deseo de egresar, y si al analizarlo, en conjunto con su tutor, mantiene su decisión, deberá firmar un consentimiento informado con los motivos que determinan su egreso.
 - ✓ En caso que el equipo técnico determine que no es aconsejable su egreso deberá explicar al residente riesgos a los que se verá expuesto, implementando técnicas para disuadirlo con su petición de egreso.
 - ✓ El o la residente persiste de su decisión de egresar, el equipo técnico procederá a realizar el egreso, y deberá velar porque éste afecte lo menos posible en su calidad de vida, para ello se establecerá contacto con redes comunitarias pertinentes, facilitando la continuidad de cuidados.
- **Egreso terapéutico:** Los residentes que como resultado de las intervenciones recibidas logran superar algunos aspectos que determinaron su ingreso y, que les permitan ser independientes en un domicilio particular, podrán prescindir del servicio sin menoscabo en su calidad de vida. Dicha evaluación deberá ser realizada por el equipo técnico en acuerdo con el o la residente.
- **Egreso por enfermedad de alta complejidad:** Se considerará egresar al residente que, por enfermedad compleja o terminal, requieran de cuidados de enfermería, o de especialidad que no pueda proporcionar el hogar protegido. Ello deberá estar certificado por el médico tratante. El equipo técnico deberá informar a los familiares, quienes deberán responsabilizarse de los nuevos cuidados que requerirá la persona.
- **Egreso por fallecimiento:** En caso del fallecimiento de un residente al interior o exterior del hogar protegido, deberá ser informado al Encargado/a y/o Profesional de la Unidad de centros y dispositivos de atención cerrada y comunitaria, para disponer las acciones que corresponde ejecutar en dicha situación.

2.1.2 VIVIENDA

Los residentes llevan a cabo una vida absolutamente común relacionándose con su entorno de acuerdo a sus capacidades individuales, mediante el apoyo de monitores y/o técnicos profesionales que los acompañan en jornadas de tiempo parcial y/o total, dependiendo del nivel de discapacidad y habilidades de cada uno de ellos.

El prestador administrará y proporcionará el número de viviendas suficientes para dar cobertura según la cantidad de plazas convenidas y en concordancia con la normativa técnica vigente, ubicados en Punta Arenas, cada uno con diferentes niveles de complejidad y cuidados dependiendo de las condiciones y habilidades de los residentes, proporcionando habitabilidad para la cantidad de personas necesarias en un ambiente familiar y con plena integración con la comunidad.

El servicio a contratar consta de 16 plazas para la Comuna de Punta Arenas. La capacidad de cada hogar es de ocho personas, sin distinción de género ni raza, adultos y/o adultos mayores de quienes la entidad a cargo se hará responsable del cuidado y supervisión de acuerdo a las características propias de cada uno. En virtud de esto podrán clasificarse de acuerdo al nivel de cuidados en Hogares Semidependientes e Independientes, los cuales contará con apoyo de un cuidador(a)/monitor(a) de algunas horas al día, para desarrollar aspectos más débiles de los



residentes en horarios establecidos de común acuerdo y realizar actividades de acompañamiento a la activación cognitiva, generando para ello una planificación semanal, la cual debe ser presentada a la administración del Hogar Protegido.

TIPO DE HOGAR	SUPERVISIÓN	HORARIO
Semindependiente e Independiente	Horario diurno	De 08:00 a 20:00 hrs. (lunes a viernes) Sábado y Domingo de 08:00 a 18:00 hrs.

Las viviendas destinadas para tales efectos deberán estar emplazadas en sector urbano, con todos los servicios básicos habilitados (luz, gas, agua, alcantarillado), con fácil acceso a locomoción colectiva que permite el desplazamiento hacia centros asistenciales, centros comerciales, servicios públicos, espacios de recreación, esparcimiento y otros.

Se deja establecido que el prestador será responsable del mantenimiento de los bienes raíces, velando porque den cumplimiento permanente a la norma técnica pertinente, así como que mantenga todas las condiciones que se expresan en el acto administrativo.

Se entenderá por “fácil acceso”, que desde el hogar se pueda llegar de manera expedita a la locomoción colectiva en un radio no superior de tres cuadras y un tiempo de desplazamiento hacia el centro de atención de especialidad y de atención primaria de salud igual o inferior a 10 cuadras.

Las condiciones de las viviendas destinadas a Hogares Protegidos que disponga el prestador, deberán contar con los siguientes documentos de respaldo, para el comienzo del servicio:

- Fotocopia de la escritura, si la vivienda es propia.
- Fotocopia contrato arrendamiento u otro documento que respalde el uso del bien mueble.
- Inventario del mobiliario existente y/o comprometido.

Otras condiciones que deberán cumplir las viviendas son las siguientes:

- El hogar no deberá tener ningún tipo de señalética exterior que lo identifique como tal y se emplazará en un área urbana y/o rural, esta última bajo la condición de existir locomoción colectiva cercana al hogar.
- Deberá contar cada dormitorio con una capacidad máxima para 3 usuario/as, living comedor, cocina de al menos 4 platos, 2 baños completos con ventanas para ventilación, las vías de acceso y evacuación deberán estar señalizadas.
- Cada vivienda deberá disponer de TV y telefonía fija y/o móvil.
- Los dormitorios destinados a los (as) usuarios (as) deberán contar con ropa de cama suficiente como mínimo 2 juegos de sábanas para recambio y frazadas acorde a la temperatura y calefacción de la vivienda y una adecuada ventilación e iluminación natural y artificial. El número máximo de residentes por habitación será de 3 personas.
- El hogar debe disponer de una sala de baño completa y funcionando (ducha, lavamanos, WC) cada 4 residentes, con agua caliente y fría.
- Los usuarios y las usuarias deberán contar con todos los productos básicos de aseo, es decir: toallas de cara y baño, jabón de tocador, champú, acondicionador, peineta, máquina afeitar (de hoja y/o eléctrica), papel higiénico. Los que serán proporcionados por el prestador a través de coordinación y programación para efectuar su entrega.
- Se deberá contar con uno o más extintores de incendios vigentes (según lo establezca la norma) en buenas condiciones de mantención y con un botiquín con implementación básica.
- Cada Hogar, deberá tener un sistema de control de Control de Plagas.
- Todas las habitaciones de la casa, deberán contar con un ambiente adecuado a una vivienda tradicional.
- Los residentes, si así lo desean y de acuerdo a sus condiciones individuales, podrán contar con un juego de llaves de la puerta de calle en caso de que deseen salir y regresar por sí solos.
- Los residentes podrán recibir visitas sin mayor restricción que la que ellos mismos dispongan.



A su vez, el prestador deberá:

- Proveer la casa habitación, según norma técnica.
- Proveer de alimentación adecuada a las necesidades de los residentes de forma diaria.
- Mantener la provisión de suministros básicos: luz, gas, agua, teléfono y los impuestos pertinentes.
- Solventar gastos asociados al mantenimiento de la vivienda.
- Adquirir la implementación necesaria para habitabilidad (juegos de comedor, living, refrigerador, mobiliario en general, etc.)
- Gestionar oportunamente la reposición de equipamiento deteriorado (menaje, vajilla, mobiliario en general).
- Cubrir Imprevistos (traslado de residentes ante situaciones de urgencia, fallecimiento, etc.). E informar a Referente Técnico del convenio.
- Garantizar los requisitos básicos de seguridad establecidos en la legislación de vivienda y seguridad vigente (extintores, sensores de detección de humo, señalética de vías de evacuación, coordinación con organismos de emergencia, entre otros).
- Cumplir con los estándares mínimos para la operación de Hogares Protegidos establecidos por el Ministerio de Salud, incorporando las modificaciones que desde allí se emanen, especialmente aquellas que tengan relación con la calidad y seguridad de la atención de los usuarios.
- Velar por la óptima mantención y condiciones generales de la vivienda.
- Gestionar de forma inmediata las reparaciones en infraestructura y mobiliario necesarias de los hogares, según corresponda.
- Cautelar, el buen uso de los bienes adquiridos y entregados en comodato u otra figura, para los Hogares Protegidos, reponiendo aquellos que por el uso o fallas queden inutilizados.
- Gestionar el control de plagas con proveedores del rubro.
- Gestionar de manera oportuna la continuidad del tratamiento médico y de rehabilitación, considerando la asistencia a:
 - ✓ **Consulta médica:** el residente del hogar protegido accederá a consultas médicas, para realizar diagnóstico, indicar o modificar tratamiento farmacológico, hacer seguimiento y refuerzo de adherencia al tratamiento. Es realizado por un médico de Atención primaria y/o especialidad.
 - ✓ **Consulta psiquiátrica:** el residente del hogar protegido accederá a consultas con médico psiquiatra para diagnósticas, indicar y/o modificar tratamiento farmacológico y realizar seguimiento de la evaluación clínica. Es realizado por un psiquiatra en dispositivos de Salud Mental de la comuna.
 - ✓ **Consultas de salud mental:** entenderemos aquellas acciones enfocadas realizar contención emocional, entrenamiento de habilidades socio-ocupacionales. Dicha actividad, podrá ser realizada por un Trabajador Social, Terapeuta ocupacional, Enfermeros/as, u otro profesional, técnico o monitor/a. En dispositivos de la red de tratamiento psicosocial de la comuna.
 - ✓ **Intervenciones psicosociales (individuales, familiares y/o de grupo):** dirigida al grupo de residentes, con el objetivo de informar y educar (psicoeducación), otorgando contención emocional, entrenar en habilidades sociales, realizar actividades específicas de rehabilitación social y ocupacional, potenciando el desarrollo de estrategias de participación social o ciudadana, además de propiciar y fomentar espacios de recreación. Pueden ser realizadas por un Trabajador Social, Terapeuta ocupacional, Enfermeros/as, u otro profesional, técnico o monitor/a. En dispositivos de la red de tratamiento psicosocial de la comuna.
 - ✓ **Coordinaciones Intersectoriales:** actividades realizadas por diferentes organismos del sector público y privado, con el objetivo de lograr una intervención adecuada y efectiva con los residentes. Esta puede ser a nivel local, regional o nacional. Dentro de las acciones será gestionar a los/as usuarios/as para que cuenten con Credencial de discapacidad, acceso a subsidios garantizados, Registro Social de Hogares, entre otros y participación de la vida cívica de la comuna.

- ✓ **Actividades de enfermería:** el prestador deberá gestionar en centros de salud de la comuna, controles inyectables, controles de exámenes, retiro de medicamentos, registro de medicamentos asociados a la patología y comorbilidad, mantener control de stock de fármacos, de quien lo requiera.

2.1.3 REGISTROS.

El Hogar Protegido deberá contar con a lo menos los siguientes sistemas de registro:

- Documento de consentimiento informado, firmado por el usuario, familiar y/o referente responsable a su ingreso y egreso al hogar. (Se adjunta Anexo formato).
- Documento de consentimiento informado, firmado por el usuario, familiar y/o referente responsable para su traslado de Hogar, producto del informe realizado, que indique ser necesario un cambio de Tipo de Hogar Protegido (independiente, Semi dependiente). (Se adjunta Anexo formato).
- Documento folio certificador FONASA
- Libro foliado o Carpeta individualizada que contenga información relevante de cada residente:
 - ✓ Nombre completo
 - ✓ RUT (se deberá adjuntar igualmente copia de la CI)
 - ✓ Género
 - ✓ Previsión.
 - ✓ Fecha de nacimiento y Edad.
 - ✓ Antecedentes mórbidos.
 - ✓ Registro de controles de salud general y de especialidad a los que asiste y fecha de próximos controles; asistencia a otros establecimientos como APS (programa CV, de la Mujer, Dental, etc.), Urgencias, retiro de alimentos y suplementos de acuerdo a programas específicos, etc.
 - ✓ Tratamiento farmacológico indicado y sus correspondientes actualizaciones de acuerdo a controles de salud general y de especialidad, y sus respectivas fechas de retiro de medicamentos.
- Libro de novedades del hogar, con registro de las novedades más importantes ocurridas durante la jornada diaria, consignando entre otras, visitas de supervisión y asesoría, situaciones relevantes en la convivencia entre los residentes, estado de salud general, salida a horas médicas, administración de fármacos.
- Otros registros solicitados por profesional a cargo de la supervisión técnica.
- Libro de Asistencia de los trabajadores.
- Disponer de un Manual de Procedimientos, Higiene y Seguridad atinente a las características de cada uno de los Hogares Protegidos, el cual debe ser de pleno conocimiento y manejo del personal de los Hogares Protegidos, y que considere:
 - ✓ Medidas básicas de contención en situaciones de crisis o agitación psicomotora, acordadas con equipo de salud mental y psiquiatría comunitaria asesor, ajustado a la normativa vigente.
 - ✓ Medidas básicas ante problemas de salud (enfermedad física, urgencias médicas, accidentes domésticos, etc.)
 - ✓ Medidas ante otras situaciones como fallecimiento, extravío de residentes, robos al interior del hogar, etc.
 - ✓ Medidas antes situaciones de sospecha y posterior comprobación de agresiones físicas, psicológicas, económicas y/o verbales desde el personal en convenio hacia los residentes de Hogares Protegidos. (disponer de medios de verificación: declaración de residentes, constatación de lesiones, pericias, fotografías, etc).
 - ✓ Disponer de un protocolo para denuncia inmediata, es decir, como máximo dentro de las 24 horas, en las instituciones correspondientes al tomar conocimiento de situación de amenazas, violencia física, psicológica y/o sexual al interior del hogar, y acciones para resguardar el bienestar psicosocial de los residentes a causa de ello.
 - ✓ Actuar en caso de daño y/o extravío de documentación asociada a los usuarios y/o convenio suscrito.
 - ✓ Manual de Evacuación, emergencias, etc.
 - ✓ Medidas ante situaciones de emergencia y/o catástrofe (incendios, terremotos, inundaciones, etc.)
 - ✓ Medidas ante ausencia inesperada de monitores al turno.
 - ✓ Medidas para el control y vigilancia de tratamiento médico, asistencia a talleres de rehabilitación, etc.
 - ✓ Manejo de residentes con control médico.



- ✓ Recepción de visitas al Hogar.
- ✓ Condiciones de tránsito y vías de evacuación interior.
- ✓ Gestión del dinero de los residentes y sistema de rendición. (por ejemplo, de pensión u otro beneficio que el usuario pudiera recibir).
- ✓ Otras sugeridas desde la autoridad sanitaria.

2.1.4 RECURSO HUMANO.

El recurso humano estará constituido por un equipo de monitores, en el que al menos el 80% de la dotación acredite experiencia laboral idealmente en el trato directo de usuarios con enfermedad de salud mental y discapacidad psíquica y/o intelectual severa a moderada, que trabajarán en turnos diurnos en cada hogar, desempeñando sus funciones de acuerdo a lo establecido en el perfil de competencias para tal efecto.

Monitores de trato directo con usuarios/as:

- Acreditar que el 80% del recurso humano cuenta con experiencia laboral idealmente en el trabajo con personas con enfermedad de salud mental y discapacidad psíquica moderada a severa.
- Si no cumple requisito anterior al menos deberá avalar experiencia de 1 año en la atención de personas con otro tipo de discapacidad o adulto mayor.
- El prestador deberá capacitar en áreas de cuidado de personas con enfermedades de salud mental y discapacidad psíquica y/o intelectual de moderada a severa, al recurso humano, al menos dos veces al año.
- El Servicio de Salud Magallanes proveerá capacitación al recurso humano en caso de ser necesario en temáticas atinentes al trabajo realizado en los hogares protegidos.

Funciones:

- Participar activamente en el proceso de intervención de cada residente.
- Mantener en condiciones adecuadas de uso las instalaciones del Hogar Protegido.
- Apoyar las intervenciones socio comunitarias que involucre el plan de intervención.
- Cooperar en la mantención y el buen estado de conservación y aseo de las dependencias y bienes del Hogar de acuerdo a requerimientos del Coordinador(a).
- Establecer relaciones interpersonales y de cuidado con residentes acorde a lineamientos técnicos vigentes e instrucciones de coordinación.
 - Brindar contención emocional oportunamente
 - Acompañamiento terapéutico a los residentes.
 - Respetar horarios de alimentación.
 - Supervisar y organizar visitas autorizadas por el equipo.
- Reforzar normas y límites propios de la sana convivencia y otros señalados por el equipo técnico.
 - Controlar que los residentes mantengan un trato respetuoso y acorde a las reglas del Hogar (evitar dejarlos solos).
 - Informar y registrar situaciones relevantes al respecto en el libro de novedades.
 - Mantener actualizados los registros de la información emanada del desarrollo del proceso de cada uno de los residentes.
 - Registrar información derivadas de las intervenciones realizadas.
 - Registrar información de actividades cotidianas (libro novedades)
- Complementar la rutina diaria con actividades anexas diseñadas en conjunto con los residentes.
- Intervenir oportunamente las crisis que se puedan presentar de acuerdo a protocolo diseñado para dicho fin.
- Supervisar, organizar y acompañar visitas de los familiares/amistades al hogar, informadas a la coordinación.
- Participar activamente de las actividades diarias de los residentes, según orientaciones de la coordinación.
 - Generar intervenciones psicosociales de grupo de uso de tiempo libre.
 - Apoyar en talleres establecidos y/o generar otros.
 - Apoyar en las labores de higiene diaria del centro.
- Salvaguardar la infraestructura y los bienes del dispositivo.
- Cuidar bienes pertenecientes al Centro.

- Informar oportunamente si existieran desperfectos.

Equipo de profesionales de la salud:

El prestador, deberá contar con un coordinador/a de profesión Enfermera/o Universitaria, quien deberá cumplir las siguientes funciones para la totalidad de las plazas adjudicadas:

- Realizar ficha de ingreso al nuevo residente.
- Entrevistar a familiares o referentes significativos del nuevo residente.
- Contar con un registro claro de recepción y entrega de turnos por cada hogar protegido.
- Supervisar el registro de entrega de turnos.
- Revisar reporte cada 15 días de los/as residentes en el Libro de novedades y las fichas individuales de cada residente.
- Supervisar la evolución del estado de salud del paciente en ficha individual, idealmente cada 15 días.
- Acompañar a los residentes en todas las áreas de participación social-comunitaria.
- Asegurar el abastecimiento de fármacos, para todos los esquemas de tratamiento de los residentes.
- Supervisar la correcta administración de fármacos, de cada uno de los residentes de Hogares Protegidos y su correspondiente registro.
- Mantener organizado el Hogar Protegido y alertar al equipo técnico de novedades, así también al equipo del Hogar.
- Realizar contención ambiental, emocional, farmacológica y/o física de los residentes de los hogares, según las necesidades.
- Acompañar a los residentes cuando tengan control especialista de salud física y mental.
- Participar como acompañante en las terapias de los residentes, interconsultas y/o alimentación.
- Velar para que, en todo momento, se viva un ambiente seguro y protegido para los residentes de los hogares (vigilancia de las normativas de convivencia del Hogar Protegido).
- Informar al tutor y/o familiares, las normas de los Hogares Protegidos, horarios de visitas, atención con médico tratante, entre otras acciones.
- Velar porque las fichas de los residentes se encuentren actualizadas (información médica, psiquiátrica, terapias, atenciones y cambios de esquemas farmacológicos).
- Asistir a todas las reuniones de hogares protegidos en las que sea requerido el coordinador/a.
- Gestionar atención clínica de urgencia y traslado de SAMU cuando sea necesario.
- Mantener registro actualizado de la situación previsional, Certificados FONASA.
- Resguardar la administración de los bienes de los residentes, tanto bienes muebles como financieros (tarjeta de bancos, dinero en efectivo y/o Joyas).
- Mantener un registro financiero interno.
- Mantener actualizado el inventario de los bienes de los residentes, de la vivienda si correspondiere y de la entidad administradora.

En consecuencia, el prestador debe provisionar el recurso humano que sea capaz de velar en el acompañamiento continuo, dependiendo del tipo de hogar en que se encuentre prestando el servicio.

El prestador deberá:

- Garantizar la correcta gestión del Recurso Humano, especialmente en lo relacionado a la contratación, el íntegro y oportuno pago de remuneraciones y cotizaciones previsionales, así como todo gasto asociado a la contratación del personal, incluida indemnización en caso de término de contrato emitido por la entidad competente. Cada estado de pago deberá contener los documentos necesarios que acrediten el cumplimiento de estas obligaciones, pudiendo el Servicio de Salud Magallanes ejercer los derechos de Información y retención en cualquier momento durante la vigencia del contrato.
- Responsabilizarse de los aspectos contractuales y legales en materias laborales. En caso de licencias médicas, permiso o feriados legales, deberá disponer de personal de reemplazo según corresponda, como también será necesario realizar inducción al personal (a lo menos de 3 días), que se dispondrá a dejar en el lugar para el reemplazo por ausencia "programada", como, por ejemplo: (permisos, feriados legales). En caso de licencias médicas: se podrá utilizar los primeros 3 días de esta como inducción al personal que se

destine para el reemplazo. Para ello, debe contar con un registro de que la persona recibió la inducción.

- Implementar un sistema de evaluación de desempeño externo de los cuidadores, el que deberá ser aplicado al menos con periodicidad anual.
- Facilitar el acceso y participación de cuidadores en instancias de capacitación al menos una vez al año en las siguientes temáticas: trato usuario, manejo de usuarios con enfermedad de salud mental, contención emocional, seguridad, modelo atención comunitaria de salud mental, atención del adulto mayor, administración de fármacos, primeros auxilios, cuidados enfermería básicos, riesgos psicosociales, uso de extintores, u otras pertinentes a la labor a realizar.

2.2. DE LAS RESIDENCIAS PROTEGIDAS

2.2.1 INGRESOS Y EGRESOS: El ingreso y egreso de usuarios/as se rige según lo establecido en la norma técnica vigente:

a) Criterios de ingreso:

El ingreso debe ser indicado exclusivamente por la Red de Salud Mental previa coordinación y evaluación del usuario/a por el Comité Técnico de Residencias Protegidas el que se encuentra conformado por:

- Profesional de la Unidad de centros y dispositivos de atención cerrada y comunitaria.
- Médico general y/o psiquiatra.
- Enfermero/a.
- Trabajador/a social
- Terapeuta Ocupacional.
- Administradores de los hogares protegidos.

Entenderemos por Comité Técnico, una instancia encargada de definir lineamientos conceptuales, supervisar y monitorear el funcionamiento de la implementación de las Residencias Protegidas. Además de corresponderle la selección y evaluación de las personas que postulan a un dispositivo residencial.

Se podrá evaluar usuarios y usuarias para ingreso al momento de su derivación, y posteriormente, cada vez que se genere disponibilidad de vacantes en las Residencias Protegidas de acuerdo a su nivel de dependencia. (Se adjunta anexo formato).

El ingreso a las Residencias Protegidas, no es una limitante para el ejercicio de la ciudadanía ni de sus derechos, salvo disposición legal o judicial.

Las funciones Comité de ingreso y egreso de las Residencias Protegidas son:

- Analizar y evaluar postulaciones de las Residencias Protegidas para su ingreso a la lista de espera,
- Analizar y evaluar los ingresos de usuarios/as de las Residencias Protegidas.
- Analizar y realizar propuestas de intervención individual, familiar y comunitaria, y realizar sugerencias ante requerimientos de atención o situación de los/as usuarios/as.
- Promover el desarrollo de las Residencias Protegidas, difundiendo sus objetivos, características, proyecciones y necesidades.
- Formular Orientaciones técnicas locales destinadas a establecer las características y funcionamiento óptimo de los dispositivos.
- Apoyar y supervisar la gestión administrativa.
- Supervisar el cumplimiento de las Normas y Orientaciones Técnicas, en coordinación con las instancias de salud existentes según las realidades del nivel local.
- Establecer coordinación intersectorial entre los distintos actores que participan en la implementación, desarrollo, operación y evaluación de los dispositivos.
- Colaborar en la evaluación de funcionamiento de los dispositivos residenciales.
- Monitorear la interrelación entre dispositivos residenciales y programas de salud mental de diferentes niveles, para favorecer la continuidad de cuidados.



- Velar por el cumplimiento del consentimiento informado, que sea aplicado en cada proceso de postulación verificado al ingreso.

Entre los criterios de selección e ingreso a los Hogares Protegidos, deben considerarse el siguiente perfil general:

- Persona beneficiaria de FONASA.
- Mayores de 18 años.
- Personas con discapacidad psíquica y/o mental. Condición de discapacidad psíquica severa y dependencia.
- Ausencia de habilidades para vivir en forma independiente y para cuidados básicos de sí mismo(a).
- Con insuficiente capacidad de apoyo de sus familias para su condición de discapacidad, y
- Necesidad temporal de un ambiente terapéutico con un alto nivel de protección y/o de cuidados de enfermería.

b) Criterios de egreso:

- **Egreso voluntario:** Los residentes que voluntariamente decidan no continuar viviendo en el Hogar Protegido, podrán realizarlo una vez que se cumplen los procedimientos establecidos para esta situación, considerando que se trata de personas con discapacidad psíquica y con factores de vulnerabilidad social, económica y familiar, se deberán revisar los motivos que lo impulsan a salir del hogar, siempre y cuando no se relacionen con factores del servicio, las que pueden ser modificables, se deberá cumplir con los siguientes aspectos:
 - ✓ El o la residente deberá expresar a un integrante del equipo técnico su deseo de egresar, y si al analizarlo, en conjunto con su tutor, mantiene su decisión, deberá firmar un consentimiento informado con los motivos que determinan su egreso.
 - ✓ En caso que el equipo técnico determine que no es aconsejable su egreso deberá explicar al residente riesgos a los que se verá expuesto, implementando técnicas para disuadirlo con su petición de egreso.
 - ✓ El o la residente persiste de su decisión de egresar, el equipo técnico procederá a realizar el egreso, y deberá velar porque éste afecte lo menos posible en su calidad de vida, para ello se establecerá contacto con redes comunitarias pertinentes, facilitando la continuidad de cuidados.
- **Egreso terapéutico:** Los residentes que como resultado de las intervenciones recibidas logran superar algunos aspectos que determinaron su ingreso y, que les permitan ser independientes en un domicilio particular, podrán prescindir del servicio sin menoscabo en su calidad de vida. Dicha evaluación deberá ser realizada por el equipo técnico en acuerdo con el o la residente.
- **Egreso por enfermedad de alta complejidad:** Se considerará egresar al residente que, por enfermedad compleja o terminal, requieran de cuidados de enfermería, o de especialidad que no pueda proporcionar el hogar protegido. Ello deberá estar certificado por el médico tratante. El equipo técnico deberá informar a los familiares, quienes deberán responsabilizarse de los nuevos cuidados que requerirá la persona.
- **Egreso por fallecimiento:** En caso del fallecimiento de un residente al interior o exterior del hogar protegido, deberá ser informado al Encargado/o y /o Profesional de la Unidad de centros y dispositivos de atención cerrada y comunitaria para disponer las acciones que corresponde ejecutar en dicha situación.

c) Consentimiento informado:

Al momento del ingreso y egreso, el residente deberá otorgar su consentimiento informado, mediante la utilización de un documento adecuado que deberá estar disponible en los procesos de supervisión y evaluación de la Residencia. (Se adjunta Anexo Formato)

En caso que el residente no pueda dar su consentimiento por estar temporal o permanentemente incapacitado para ello, será otorgado por el representante legal y/o la persona que actuara como su apoderado.

2.2.2 VIVIENDA

Según la Norma Técnica que rige para Residencias Protegidas que rige desde el 2006, señala que el inmueble utilizado como casa habitación, debe contar con las habitaciones necesarias para albergar a un número máximo de 12 residentes, los que dispondrán de dormitorios que resguarden sus condiciones de privacidad e individualidad. Debe poseer, además, espacios para la recreación y uso del tiempo libre, así como áreas verdes.

El prestador administrará y proporcionará el número de viviendas suficientes para dar cobertura según la cantidad de plazas convenidas y en concordancia con la normativa técnica vigente, ubicados en Punta Arenas y en Puerto Porvenir, cada uno con diferentes niveles de complejidad y cuidados dependiendo de las condiciones y habilidades de los residentes, proporcionando habitabilidad para la cantidad de personas necesarias y con plena integración con la comunidad.

El servicio a contratar consta de un total de 36 plazas, distribuidas en 28 plazas ubicadas en la Comuna de Punta Arenas y 8 plazas en la comuna de Puerto Porvenir. La capacidad máxima de cada residencia es de 12 personas, sin distinción de género ni raza, adultos y/o adultos mayores de quienes la entidad a cargo se hará responsable del cuidado y supervisión de acuerdo a las características propias de cada uno.

Con el objetivo de cumplir con la Norma técnica vigente, se define como estándar diario, un cuidador/monitor por cada 4 residentes, más un cocinero/a por residencia. Los cuidadores/monitores deberán estar presente en la residencia en modalidad de turnos, completando 24/7.

Las condiciones de las viviendas destinadas a las residencias protegidas que disponga el prestador, deberán contar con los siguientes documentos de respaldo, para el comienzo del servicio:

- Fotocopia de la escritura, si la vivienda es propia.
- Fotocopia contrato arrendamiento u otro documento que respalde el uso del bien mueble.
- Inventario del mobiliario existente y/o comprometido.

El prestador deberá cumplir con:

- Mantener los servicios básicos tales como luz, agua potable, alcantarillado, agua caliente, teléfono y otros, todos en pleno funcionamiento.
- Sistema de calefacción en funcionamiento y seguro para los residentes, con temperaturas adecuadas al clima (de acuerdo al lugar geográfico de su educación) y a las condiciones de salud de los residentes.
- Una sala de baño completa por cada 5 residentes y adecuada a las necesidades de estos (barandas en el espacio de la ducha, en las paredes del baño, pisos antideslizantes, puertas adaptadas a sillas de rueda)
- Disponibilidad de implementos y adaptaciones a la infraestructura que permitan el acceso a todas las dependencias, del mismo modo dispondrá del equipamiento necesario para quienes lo requieran (tirantes, ramplas, catres clínicos, antideslizantes, colchón anti-escaras), además de ayudas técnicas para residentes con dificultades en la locomoción y desplazamiento.
- Contar con el número tal de dormitorios que permita un máximo de 3 residentes por dormitorio, con un espacio mínimo de 1,5 mts entre cada borde de cama, con espacio para veladores individuales y closet que garantice una deambulación expedita.
- Contar con espacios para la interacción de todos los residentes y de estos con visitantes, garantizando el tránsito expedito de los usuarios.
- Brindar el acceso permanente a sus residentes a actividades de rehabilitación, tanto dentro de las dependencias naturales de la residencia (dormitorio, cocina, comedor, patio, etc.) como en las instancias de la comunidad donde se inserta (calle, plaza, negocio, iglesia, etc.).
- En el exterior, la Residencia no tendrá elementos estigmatizadores, como nombre en la puerta de entrada u otro identificador que exponga a sus residentes a situaciones de marginación, discriminación y/o exclusión.

- Disponer de un manual de procedimiento sobre medidas básicas de contención en situaciones de crisis o agitación psicomotora, de pleno conocimiento y manejo del personal de la Residencia, concordado con el equipo de salud mental y psiquiatría comunitaria asesor, y que se ajuste a la normativa vigente.
- Asimismo, la Residencia Protegida deberá disponer de un manual de procedimiento en relación con situaciones de urgencia y catástrofes.
- Disponer de los documentos regulatorios atinentes a su quehacer los que serán de pleno conocimiento del personal: Normas Técnicas de Contención, Normas Técnicas para Residencias Protegidas y otras.
- Contar con un sistema de registro de las atenciones que se le brindan al usuario, que incluya la evaluación de sus progresos o no y descripción de las acciones orientadas a su rehabilitación según indicaciones del equipo tratante, estos registros acompañan al usuario durante su control con el equipo tratante.
- Para garantizar el flujo y manejo adecuado de la información relevante, la Residencia Protegida deberá disponer de un mecanismo por escrito que dé cuenta en forma diaria, de las novedades ocurridas al interior de la residencia.
- La Residencia Protegida debe estar ubicada a no más de diez cuadras de distancia de los lugares donde se encuentren diversos servicios orientados a la comunidad (centros de salud, servicios públicos, espacios de recreación, organizaciones comunitarias, religiosas y otros), de manera de permitir un mayor acceso a las actividades de la vida cívica y facilitar el desarrollo de la funcionalidad y de integración de los residentes.
- La Residencia Protegida debe ubicarse geográficamente en un territorio donde existan servicios de salud mental organizados en red y que provean los soportes de atención en cuanto a tratamiento y rehabilitación adecuados a los requerimientos de los usuarios:
 - Centros de Salud Mental Comunitaria, Centros Diurnos,
 - Clubes de integración Social
 - Unidades de hospitalización de Corta Estadía, Hospital de Día.

2.2.3 FUNCIONAMIENTO

- Garantizar que las actividades de la vida diaria que realicen los residentes propendan a su normalización.
- Satisfacer las necesidades habitacionales, de confort y de calidad de vida de los residentes.
- Brindar cuidados prolongados, con seguridad y protección, al mismo tiempo que se les da la oportunidad y apoyo para lograr el máximo nivel posible de autovalencia y autonomía.
- Resguardo de todos los derechos de los residentes.
- Asegurar el acceso a actividades de rehabilitación, recreativas y participación social y/o a actividades comunitarias, e incorporar en el quehacer de la Residencia, la participación de actores y organizaciones de la comunidad donde esta se encuentra inserta como: Municipalidad, juntas vecinales, colegios, iglesias.
- implementar y dar seguimiento al plan de trabajo diseñado por el equipo de salud mental y psiquiatría tratante en relación con el fortalecimiento de funciones remanentes y núcleos sanos de los residentes.
- Apoyar acciones de sensibilización de la comunidad para la no discriminación de las personas con discapacidad de causa psíquica en general y los residentes en particular.
- Promover estilos de convivencia saludable al interior de la residencia y fuera de ella, a través de rutinas que consideren las diferencias, los intereses y el pleno respeto a los derechos y deberes de las personas.
- Utilizar los componentes de la red local que contribuyan al desarrollo y refuerzo de habilidades sociales laborales, de la creatividad y expresión, en talleres, centros diurnos, talleres protegidos, otros.
- Gestionar de manera oportuna la continuidad del tratamiento médico y de rehabilitación, considerando la asistencia a:
 - ✓ **Consulta médica:** el residente del hogar protegido accederá a consultas médicas, para realizar diagnóstico, indicar o modificar tratamiento farmacológico, hacer seguimiento y refuerzo de adherencia al tratamiento. Es realizado por un médico de Atención primaria y/o especialidad.

- ✓ **Consulta psiquiátrica:** el residente del hogar protegido accederá a consultas con médico psiquiatra para diagnósticas, indicar y/o modificar tratamiento farmacológico y realizar seguimiento de la evaluación clínica. Es realizado por un psiquiatra en dispositivos de Salud Mental de la comuna.
 - ✓ **Consultas de salud mental:** entenderemos aquellas acciones enfocadas a realizar contención emocional, entrenamiento de habilidades socio-ocupacionales. Dicha actividad, podrá ser realizada por un Trabajador Social, Terapeuta ocupacional, Enfermeros/as, u otro profesional, técnico o monitor/a. En dispositivos de la red de tratamiento psicosocial de la comuna.
 - ✓ **Intervenciones psicosociales (individuales, familiares y/o de grupo):** dirigida al grupo de residentes, con el objetivo de informar y educar (psicoeducación), otorgando contención emocional, entrenar en habilidades sociales, realizar actividades específicas de rehabilitación social y ocupacional, potenciando el desarrollo de estrategias de participación social o ciudadana, además de propiciar y fomentar espacios de recreación. Pueden ser realizadas por un Trabajador Social, Terapeuta ocupacional, Enfermeros/as, u otro profesional, técnico o monitor/a. En dispositivos de la red de tratamiento psicosocial de la comuna.
 - ✓ **Coordinaciones Intersectoriales:** actividades realizadas por diferentes organismos del sector público y privado, con el objetivo de lograr una intervención adecuada y efectiva con los residentes. Esta puede ser a nivel local, regional o nacional. Dentro de las acciones será gestionar a los/as usuarios/as para que cuenten con Credencial de discapacidad, acceso a subsidios garantizados, Registro social de Hogares, entre otros y participación de la vida cívica de la comuna.
 - ✓ **Actividades de enfermería:** el prestador deberá gestionar en centros de salud de la comuna, controles inyectables, controles de exámenes, retiro de medicamentos, registro de medicamentos asociados a la patología y comorbilidad, mantener control de stock de fármacos, de quien lo requiera. Registro de controles de salud general y de especialidad a los que asiste y fecha de próximos controles; asistencia a otros establecimientos como APS (programa CV, de la Mujer, Dental, etc.), Urgencias, retiro de alimentos y suplementos de acuerdo a programas específicos, etc.
- Documento de consentimiento informado, firmado por el usuario, familiar y/o referente responsable a su ingreso y egreso al hogar. (Se adjunta Anexo formato).
 - Documento folio certificador FONASA.
 - Libro foliado o Carpeta individualizada que contenga información relevante de cada residente:
 - ✓ Nombre completo
 - ✓ RUT (se deberá adjuntar igualmente copia de la CI)
 - ✓ Género
 - ✓ Previsión.
 - ✓ Fecha de nacimiento y Edad.
 - ✓ Antecedentes mórbidos.
 - Libro de novedades de la residencia, con registro de las novedades más importantes ocurridas durante la jornada diaria, consignando entre otras, visitas de supervisión y asesoría, situaciones relevantes en la convivencia entre los residentes, estado de salud general, salida a horas médicas, administración de fármacos.
 - Libro de Asistencia de los trabajadores.
 - Disponer de un Manual de Procedimientos, Higiene y Seguridad atinente a las características de cada uno de los Hogares Protegidos, el cual debe ser de pleno conocimiento y manejo del personal de los Hogares Protegidos, y que considere:
 - Medidas básicas de contención en situaciones de crisis o agitación psicomotora, acordadas con equipo de salud mental y psiquiatría comunitaria asesor, ajustado a la normativa vigente.
 - Medidas básicas ante problemas de salud (enfermedad física, urgencias médicas, accidentes domésticos, etc.)

- Medidas ante otras situaciones como fallecimiento, extravío de residentes, robos al interior de la residencia, etc.
- Medidas ante situaciones de sospecha y posterior comprobación de agresiones físicas, psicológicas, económicas y/o verbales desde el personal en convenio hacia los residentes. (disponer de medios de verificación: declaración de residentes, constatación de lesiones, pericias, fotografías, etc.).
- Disponer de un protocolo para denuncia inmediata, es decir, como máximo dentro de las 24 horas, en las instituciones correspondientes al tomar conocimiento de situación de amenazas, violencia física, psicológica y/o sexual al interior del hogar, y acciones para resguardar el bienestar psicosocial de los residentes a causa de ello.
- Actuar en caso de daño y/o extravío de documentación asociada a los usuarios y/o convenio suscrito.
- Manual de Evacuación, emergencias, etc.
- Medidas ante situaciones de emergencia y/o catástrofe (incendios, terremotos, inundaciones, etc.)
- Medidas ante ausencia inesperada de monitores al turno.
- Medidas para el control y vigilancia de tratamiento médico, asistencia a talleres de rehabilitación, etc.
- Manejo de residentes con control médico.
- Recepción de visitas al Hogar.
- Condiciones de tránsito y vías de evacuación interior.
- Gestión del dinero de los residentes y sistema de rendición. (por ejemplo, de pensión u otro beneficio que el usuario pudiera recibir).
- Otras sugeridas desde la autoridad sanitaria.

2.2.4 RECURSO HUMANO.

El recurso humano estará constituido por cuidadores directos, según Norma Técnica deberán contar con un cuidador/monitor por cada 4 residentes, en el que al menos el 80% de la dotación acredite experiencia laboral idealmente en el trato directo con los/as residentes con enfermedad de salud mental y discapacidad psíquica y/o intelectual severa, que trabajarán en turnos diurnos y/o nocturnos (24/7), desempeñando sus funciones de acuerdo a lo establecido en el perfil de competencias para tal efecto.

Cuidador de trato directo con usuarios:

- Acreditar que el 80% del recurso humano cuenta con experiencia laboral idealmente en el trabajo con personas con enfermedad de salud mental y discapacidad psíquica moderada a severa.
- Si no cumple requisito anterior, al menos deberá avalar experiencia de 1 año en la atención de personas con otro tipo de discapacidad o adulto mayor.
- El prestador deberá capacitar en áreas de cuidado de personas con enfermedades de salud mental y discapacidad psíquica y/o intelectual de moderada a severa, al recurso humano, al menos dos veces al año.
- El Servicio de Salud Magallanes proveerá capacitación al recurso humano en caso de ser necesario en temáticas atinentes al trabajo realizado en las Residencias Protegidas.

Manipulador/a de alimentos por residencia:

- Contar certificación para la manipulación y preparación de alimentos.
- Acreditar que el 80% del recurso humano cuenta con experiencia laboral idealmente en el trabajo con personas con enfermedad de salud mental y discapacidad psíquica moderada a severa.
- Si no cumple requisito anterior, al menos deberá avalar experiencia de 1 año en la atención de personas con otro tipo de discapacidad o adulto mayor.
- El prestador deberá capacitar en áreas de cuidado de personas con enfermedades de salud mental y discapacidad psíquica y/o intelectual de moderada a severa, al recurso humano, al menos dos veces al año.
- El Servicio de Salud Magallanes proveerá capacitación al recurso humano en caso de ser necesario en temáticas atinentes al trabajo realizado en las Residencias Protegidas.

Nutricionista quien deberá:

- Programar minutas semanales a las residencias protegidas,
- Elaborar informes nutricionales
- Supervisar alimentos en bodega entre otras, o las que puedan ser solicitadas por la coordinación de las residencias protegidas.

Coordinador/a:

El prestador, deberá contar con un coordinador/a de profesión Enfermera/o Universitaria, quien deberá cumplir las siguientes funciones para la totalidad de las plazas adjudicadas:

- Realizar ficha de ingreso al nuevo residente.
- Realizar ficha de egreso del residente.
- Entrevistar a familiares o referentes significativos del nuevo residente.
- Contar con un registro claro de recepción y entrega de turnos por cada hogar protegido.
- Supervisar la entrega de turnos.
- Realizar reporte diario de los/as residentes en el Libro de novedades y las fichas individuales de cada residente.
- Realizar evolución del estado de salud del paciente en ficha individual.
- Acompañar a los residentes en todas las áreas de participación.
- Asegurar el abastecimiento de fármacos, para todos los esquemas de tratamiento de los residentes.
- Supervisar la correcta administración de fármacos, de cada uno de los residentes de la Residencia Protegida y su correspondiente registro.
- Mantener organizado la Residencia Protegida y alertar al equipo técnico de novedades, así también al equipo de la Residencia.
- Realizar contención ambiental, emocional, farmacológica y/o física de los residentes, según las necesidades.
- Acompañar a los residentes cuando tengan control con psiquiatra.
- Participar como acompañante en las terapias de los residentes, interconsultas y/o alimentación.
- Velar para que, en todo momento, se viva un ambiente seguro y protegido para los residentes (vigilancia de las normativas de convivencia de la Residencia Protegida).
- Informar al tutor y/o familiares, las normas de las Residencias Protegidas, horarios de visitas, atención con médico tratante, entre otras acciones.
- Velar porque las fichas de los residentes se encuentren actualizadas (información médica, psiquiátrica, terapias, atenciones y cambios de esquemas farmacológico).
- Asistir a todas las reuniones de hogares protegidos en las que sea requerido el coordinador/a.
- Gestionar atención clínica de urgencia y traslado de SAMU cuando sea necesario.
- Coordinar actividades fuera de la residencia, favoreciendo la participación social de los residentes.

En consecuencia, el prestador debe provisionar el recurso humano que sea capaz de velar en el acompañamiento continuo.

El prestador deberá:

- Garantizar la correcta gestión del Recurso Humano, especialmente en lo relacionado a la contratación, el íntegro y oportuno pago de remuneraciones y cotizaciones previsionales, así como todo gasto asociado a la contratación del personal, incluida indemnización en caso de término de contrato emitido por la entidad competente. Cada estado de pago deberá contener los documentos necesarios que acrediten el cumplimiento de estas obligaciones, pudiendo el Servicio de Salud Magallanes ejercer los derechos de Información y retención en cualquier momento durante la vigencia del contrato.
- Responsabilizarse de los aspectos contractuales y legales en materias laborales. En caso de licencias médicas, permiso o feriados legales, deberá disponer de personal de reemplazo según corresponda, como también será necesario realizar inducción al personal (a lo menos de 3 días), que se dispondrá a dejar en el lugar para el reemplazo por ausencia "programada", como, por ejemplo: (permisos, feriados legales). En caso de licencias

médicas: se podrá utilizar los primeros 3 días de esta como inducción al personal que se destine para el reemplazo. Para ello, debe contar con un registro de que la persona recibió la inducción.

- Implementar un sistema de evaluación de desempeño externo de los cuidadores, el que deberá ser aplicado al menos con periodicidad anual.
- Facilitar el acceso y participación de cuidadores en instancias de capacitación al menos una vez al año en las siguientes temáticas: trato usuario, manejo de usuarios con enfermedad de salud mental, contención emocional, seguridad, modelo atención comunitaria de salud mental, atención del adulto mayor, administración de fármacos, primeros auxilios, cuidados enfermería básicos, riesgos psicosociales, uso de extintores, u otras pertinentes a la labor a realizar.

2.2.5 SEGURIDAD Y RESGUARDO DE LOS RESIDENTES:

En términos de procedimiento y de seguridad, el equipo Técnico proporcionará los lineamientos para contar con un Manual de Procedimiento sobre medidas básicas de contención de situaciones de crisis o agitación psicomotora, de pleno conocimiento y manejo del oportuno del personal de la Residencia, el cual deberá ser concordado con el equipo técnico, y que se ajuste a la normativa vigente y un manual de procedimiento en relación con situaciones de urgencia y catástrofes.

Los documentos regulatorios atinentes a su quehacer, serán los siguientes:

- Norma técnica de contención.
- Norma Técnica de Residencias Protegidas.
- Sistema de registro de atenciones que se brinda a los residentes, donde incluyan la evolución de su progreso o no, y descripción de las acciones orientadas a su rehabilitación, según indicaciones del equipo tratante.

Con el propósito de resguardar la seguridad de los residentes en su interior, la Residencia deberá estar diseñada para contar con:

- Vías de evacuación debidamente despejadas y conocidas por los residentes.
- Extintores en número adecuado y vigentes de acuerdo a normativas estandarizadas.
- Normas internas de emergencia (incendio, terremotos, aluvión u otro) en funcionamiento y conocidas por todo el personal, las que deben ser revisadas al menos una vez al año y que deben incluir la realización periódica de ejercicios de evaluación con los usuarios.
- Artefactos eléctricos y de gas en buen estado de instalación y mantenimiento.
- Manual de uso práctico de los artefactos que son utilizados por los residentes.
- Aprobación del organismo competente acerca del funcionamiento de las instalaciones eléctricas y de gas de la vivienda.

3. MONTOS DEL CONVENIO

El prestador emitirá una pre factura con el detalle del servicio entregado, lo que será validado por el referente técnico, para posteriormente emitir la orden de compra y sólo será pagado el número de días cama efectivamente utilizados por cada usuario durante el mes finalizado, validados por FONASA.

El valor a adjudicar, considerará el periodo comprendido de 36 meses, partiendo el servicio una vez se haya aprobado la Resolución que aprueba el Contrato, según los tiempos de la licitación, con la estimación de 52 plazas diarias y el valor a cobrar por plaza.

4. SUPERVISIÓN

La supervisión del buen cumplimiento del contrato y visitas hacia los hogares y residencias protegidas, estará a cargo del "Referente Técnico" del Departamento de Salud Mental de la Subdirección de Gestión Asistencial, o en caso de ausencia quien subrogue o se designe, de acuerdo a lo detallado en las Bases Técnicas, como por ejemplo: Realizar visitas de supervisión de forma mensual, y según requerimiento, remitiendo informe de los hallazgos detectados y que fueron calificados como "Impacto de Nivel Alto", en caso de no tener mejoras o correcciones en el tiempo



estimado, se debe proceder a iniciar el proceso para la tramitación de la correspondiente multa, indicado en el punto 9 "Sanciones y Multas" de las Bases Administrativas, y a su vez deberá comunicar a su jefatura situaciones que pudieran ser de riesgo para los/as usuarios/as de los Hogares o Residencias Protegidas.

5. CONFIDENCIALIDAD

El personal del prestador queda especialmente obligado a resguardar la reserva y confidencialidad de toda la información que el Servicio le proporcione directa o indirectamente, con motivo del respectivo contrato a suscribir, tendrá el carácter de confidencial, cualquiera sea la forma o formato a través del cual se exprese dicha información, sea que se contenga en documentos, memorándums, escrito de otra naturaleza, archivos computacionales, o en cualquier otra forma.

El prestador y su personal sólo utilizarán la información confidencial con el fin de alcanzar los objetivos de la licitación, y no divulgará, publicará ni difundirá en todo o parte la información confidencial. Asimismo, adoptará las medidas que sean pertinentes, para el acceso a la información confidencial que sea estrictamente necesaria, para el cumplimiento de las obligaciones asumidas en el respectivo contrato.

En el caso de incumplimiento de lo anteriormente señalado, el Servicio, previa acreditación de los hechos en falta, ejercerá término inmediato de contrato, sin perjuicio de las acciones civiles y penales que procedan.

DÉCIMO

TERCERO: LIBERACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Se liberará de toda responsabilidad al Servicio de Salud Magallanes en caso de acciones entabladas por terceros, en razón de transgresiones de derecho de patente, marca registrada o diseños industriales como consecuencia de su utilización en la prestación de los servicios que se adquieran.

DÉCIMO

CUARTO: AUMENTO O DISMINUCIÓN DEL SERVICIO CONTRATADO

Por razones emergentes debidamente justificadas, el Servicio podrá requerir durante la ejecución del contrato, hasta un 30% el aumento o disminución, en forma inmediata, del monto total del servicio contratado, conforme a un proceso de evaluación de la gestión realizada o de requerimientos fundados para el buen funcionamiento administrativo. En estas circunstancias, se valorizará de acuerdo a la propuesta del prestador, señalado en el Anexo N° 1 "Oferta Económica", de la presente licitación. En todo caso, cualquier modificación del contrato, sea esta ampliación y/o disminución de los servicios, se efectuará mediante la celebración del correspondiente acuerdo de modificación, el cual será suscrito por ambas partes y aprobado por el correspondiente acto administrativo, el cual debe ser enviado a toma de razón a Contraloría General de la Republica.

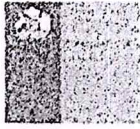
DÉCIMO

QUINTO: Se deja expresa constancia que la contratación del servicio se regulará por el presente contrato y por las estipulaciones contenidas en las Bases Administrativas, Bases Técnicas, Anexos Complementarios de la Licitación Pública contenida en **ID 1080095-14-LR24** y en la propuesta económica y administrativa presentada por el prestador, las que son conocidas por las partes y forman parte del presente contrato todos los fines que sean precedentes.

DÉCIMO

SEXTO: FACULTADES

Las facultades de D. Verónica Alejandra Yáñez González, en su calidad de Directora, para representar al Servicio en la celebración del presente contrato, se aplica Decreto Afecto N° 4 de fecha 15 de febrero 2023, del Ministerio de Salud.



Por su parte, las facultades de D. Evelyn Tamara Pérez Guzmán, dejan expresa constancia que actúan para estos efectos, exclusivamente como representante legal, asumiendo como tal la responsabilidad de la actividad y las facultades para representar a la empresa **ELEAM PORVENIR SPA., R.U.T: N°77.808.263-2**, se encuentran consignadas en Registro Empresa en un Día, de fecha 11 de agosto año 2023.

Las partes firman el presente contrato, previa lectura y ratificación, que se suscriben en dos (2) ejemplares de idéntico tenor y fecha, quedando uno (1) de ellos en poder del Servicio y uno (1) en poder del Prestador, de manera electrónica.

EVELYN TAMARA PÉREZ GUZMÁN
REPRESENTANTE LEGAL
ELEAM PORVENIR SPA



VERÓNICA ALEJANDRA YÁÑEZ GONZÁLEZ
DIRECTORA
SERVICIO DE SALUD MAGALLANES

