

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS QUE HABRA QUE REGIR LA ADJUDICACION DE LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS RELATIVOS A LA ASISTENCIA SANITARIA TELEFONICA CON DESTINO A LOS TRABAJADORES INTEGRADOS EN EL COLECTIVO PROTEGIDO DE MUTUA DE ANDALUCÍA Y DE CEUTA MUTUA COLABORADARA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 115 EXP 16/2021

1. EJECUCION DEL CONTRATO

1.1. Descripción del servicio: El objeto del contrato consiste en el servicio de primera atención medica practicada mediante soporte telefónico centralizado, ya tenga su origen en un accidente sucedido en territorio Nacional como internacional y que comprenda la gestion integral de la asistencia médico-telefónica y la facilitación del acceso de los trabajadores accidentados protegidos en la mutua a la asistencia sanitaria, 24 horas al día 365 días del año.

El centro de referencia de Mutua de Andalucía y de Ceuta a los efectos de esta licitación está ubicado en Ceuta, Avda. Ntra. Sra. De Otero, s/n, 51002.

2. ALCANCE DEL PROYECTO

El proyecto tiene como objeto dar cobertura 24 horas al día 365 días al año, a toda la población protegida de la Mutua de Andalucía y de Ceuta.

2.1 El tipo de llamadas que se resuelven están relacionadas con:

- Información sobre dónde acudir en caso de accidente laboral y gestion del traslado.
- Red de centros de la Mutua de Andalucía y de Ceuta.
- Actividad, coberturas y servicios de la Mutua de Andalucía y de Ceuta.
- Tramites a realizar para la asistencia sanitaria en el extranjero.
- Servicios de urgencias.
- Traslados sanitarios.
- Solicitud de ambulancia.

A continuación se expone un resumen de cómo procederá el adjudicatario con cada llamada en función de la necesidad de la asistencia:

2.2 URGENCIAS

Se buscará el centro más cercano.

- Si hubiera algún problema se deberá contactar, en horario de oficina con la coordinación médica de la Mutua de Andalucía y de Ceuta.
- Se avisará al centro al que se envía al paciente y se indicará al paciente la necesidad del parte de asistencia.
- Se deberán gestionar los traslados sanitarios en base a su necesidad. Se distinguirán en cada llamada los traslados sanitarios urgentes y los no urgentes.

2.3 SOLICITUD DE TRASLADO

- En todos los casos para la solicitud de ambulancia deberá hacerse una breve encuesta telefónica y solicitar una serie de datos. Posteriormente se solicitará dicho traslado, solo si procede.
- La empresa adjudicataria será el responsable de la red de los servicios de transportes para el traslado de los pacientes.
- La empresa adjudicataria deberá de facturar los traslados indicando todos los datos del paciente (nombre, apellidos, D.N.I, empresa, lugar el accidente, etc.).

2.4 En caso de solicitar Información para acudir al centro más cercano por una Urgencia de Accidente laboral:

- Se facilitara el centro más cercano de la red de centros de la Mutua de Andalucía y de Ceuta. Habría que tener en cuenta el horario de los mismos a la hora de enviar a los pacientes.
- En todos los casos que se solicite un centro y desvío se deberá hacer un breve cuestionario telefónico y solicitar unos datos para remitir al mutualista al centro más cercano.
- Posteriormente se le remitirá al centro más cercano de la Mutua de Andalucía y de Ceuta.
- Se le informara de la obligatoriedad de la presentación a la Mutua del parte de asistencia.
- Se llamara al centro al cual se remite al paciente y se le avisará de su llegada.
- Se deberán gestionar los posibles problemas o incidencias que se puedan producir en cada caso.

2.5 Contingencia común (enfermedad común)

- Se desviará siempre a la Seguridad Social o al Servicio Público de Salud correspondiente al ámbito territorial del trabajador

2.6 Llamadas de trabajadores autónomos, relacionadas con coberturas y asistencia sanitaria.

Se remitirá a los centros de Mutua de Andalucía y de Ceuta

2.7 Solicitud de información de centros sanitarios (cuando no se requiere asistencia sanitaria)

- Mutua de Andalucía y de Ceuta facilitará listado de centros y prioridades.

2.8 Quejas y reclamaciones

- Se deberán atender e informar a la Mutua de Andalucía y de Ceuta sobre las quejas y reclamaciones recibidas o remitir al buzón correspondiente habilitado en la página web.

2.9 Asistencia en el extranjero.

- Se procederá según protocolo.

Se facilitará a la empresa adjudicataria el protocolo final ampliado que contemplará todos los teléfonos de contacto y detalles de respuestas y actuaciones.

3 REQUISITOS DEL SERVICIO

Medios materiales

3.1 El adjudicatario deberá disponer de toda la tecnología necesaria para dar cobertura a las necesidades expuestas por Mutua de Andalucía y de Ceuta.

3.2 El adjudicatario deberá disponer de toda la tecnología necesaria para dar cobertura a las necesidades expuesta por la Mutua de Andalucía y de Ceuta, las 24 horas al día, los 365 días al año. El adjudicatario tiene que tener plantilla suficiente para que el tiempo de respuesta no supere los 10 segundos.

3.3 La Mutua de Andalucía y de Ceuta NO facilitará una base de datos con nombres y apellidos de los trabajadores mutualistas, por este motivo es importante que el personal que atiende a las llamadas sepa distinguir y gestionar todos los aspectos expuestos en el segundo punto de este pliego.

3.4 El adjudicatario deberá facilitar un reporte mensual a la Mutua de Andalucía y de Ceuta, donde se indicara el nombre de la persona, apellidos, nombre de la empresa o trabajador autónomo, número de teléfono, motivo de la llamada y gestión realizada. Este reporte distinguirá las llamadas informativas de las de gestión de asistencia sanitaria. Mutua de Andalucía y de Ceuta recibirá por correo electrónico debidamente encriptado, cada mes, esta información. En caso de actuación médica por parte del adjudicatario, se enviará la información antes mencionada al día siguiente de producirse la asistencia, además de incluirse en la relación mensual.

3.5 El adjudicatario deberá posibilitar la atención telefónica tanto en castellano como en inglés y francés.

Medios Humanos

3.6 Para una adecuada prestación del servicio, el licitador deberá ofertar la adscripción al servicio en cada turno de 8 horas, de al menos un médico en posesión de las titulaciones profesionales exigidas por la legislación vigente española y la correspondiente colegiación, que deberá mantenerse durante toda la vigencia del contrato.

Los médicos ofertados para la cobertura del servicio 24 horas, 365 días al año, estarán físicamente en las instalaciones de la centralita telefónica para realizar una adecuada valoración de las lesiones presentadas por los trabajadores accidentados y su adecuada derivación, en caso de resultar necesaria. Se valorará como mejora, el incremento en el número

de médicos por turno así como la formación de al menos un médico por turno con capacitación profesional en emergencias y transporte sanitario medicalizado.

4 PLAN DE CALIDAD DEL SERVICIO

El adjudicatario dispondrá de un Plan de Calidad en el que se incluirán los procedimientos dirigidos a garantizar la calidad del servicio: sistema de gestión de calidad y las herramientas utilizadas a tal efecto.

Este plan deberá prever los mecanismos, indicadores y sistemas necesarios para proporcionar información estadística y cualitativa del servicio prestado.

Se deberá acreditar tener implantado y certificado el siguiente sistema de gestión u otro equivalente en las actividades relacionadas con el objeto de esta licitación:

- Gestión de la Calidad (UNE-EN-ISO 9001)

5 INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Todos los componentes que integran la arquitectura para la prestación del servicio telefónico (teléfonos de agente, licencias de software, ordenadores de agente, red de área local, servidores para la grabación de las llamadas y todos los otros elementos necesarios para poder prestar el servicio) serán aportados por la empresa adjudicataria.

La oferta incluirá una completa descripción de todo el sistema de gestión de llamadas vocales, grabación de llamadas y herramientas de gestión del sistema que será evaluada de acuerdo a los criterios que se definen en el pliego de prescripciones técnicas.

La infraestructura tecnológica del adjudicatario del servicio deberá poseer funcionalidades de distribución automática de llamadas (ACD)

La recepción y emisión de la llamada debe efectuarse en la centralita del adjudicatario. Todas las llamadas entrantes deberán registrarse con un sistema que permita su grabación. Este proceso estará sujeto a los requisitos legales en la Ley Orgánica de Protección de datos de carácter personal y debe permitir la recuperación de los registros durante un plazo de 5 años. El licitante acreditará la capacidad de gestionar estas exigencias aun después de la finalización del contrato.

El número gratuito que la Mutua de Andalucía y de Ceuta está utilizando en la actualidad para este servicio, es gestionado por la Mutua en todos sus aspectos. El adjudicatario, suministrará un número telefónico geográfico que servirá para la entrada de llamadas en la red de voz del adjudicatario. Mutua de Andalucía y de Ceuta es propietario del 900 81 61 41.

6 OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

La empresa adjudicataria designará a una persona de contacto para resolver cualquier incidencia o consulta.

La empresa adjudicataria garantizará el cumplimiento de la normativa legal y la asistencia adecuada a los pacientes (igualdad de trato, protección de datos para usuarios, de los derechos y deberes en la prestación del servicio, protección y seguridad del paciente).

El adjudicatario se comprometerá a emitir todos aquellos informes y proporcionar la totalidad de datos que relacionados con los servicios objeto de este contrato le sean solicitados por Mutua de Andalucía y de Ceuta durante el desarrollo del servicio concreto y mientras perdure la ejecución del mismo.

En especial, el adjudicatario deberá presentar a Mutua de Andalucía y de Ceuta, una relación mensual sobre las asistencias realizadas, en formato Excel, según la muestra siguiente:

- Fecha de factura.
- Nº de factura
- Tipo de asistencia prestada.
- Fecha de la asistencia.
- Apellidos
- Nombre
- D.N.I.

7 NÚMERO DE ASISTENCIAS

El número de asistencias telefónicas estimadas para un año en función de las realizadas en el último ejercicio es el siguiente:

	Estimación a un año
ACTIVIDAD TELEFÓNICA	2.000 LLAMADAS
GESTION DE CASOS SANITARIOS INTERNACIONALES	2 CASOS
GESTION DE CASOS SANITARIOS NACIONALES	100 CASOS
GESTION DE CASOS NO SANITARIOS NACIONALES	1 CASO

Los datos expuestos tienen como fin el aportar un indicador de la actividad a efectos de conocimiento para la determinación de precios por parte de los distintos ofertantes, así como para la fijación del presupuesto máximo de licitación por parte de Mutua de Andalucía y de Ceuta, no constituyendo en ningún caso, un compromiso de realización que obligue a Mutua de Andalucía y de Ceuta en modo alguno.

8 INSPECCIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO.

Mutua de Andalucía y de Ceuta se reserva la facultad de controlar e inspeccionar todos los aspectos relativos a la ejecución del concierto, comprendiendo entre otras, las siguientes facultades:

- a) Comprobar la efectiva prestación del servicio por la empresa adjudicataria, estableciendo los sistemas de control que estime oportunos para verificar el cumplimiento de lo establecido en su oferta técnica y económica.
- b) Recibir puntualmente el resumen de las actividades realizadas así como cualquier otra información que le sea solicitada.

- c) Requerir de la adjudicataria los informes o documentos que considere necesarios relacionados con la prestación del servicio.
- d) Efectuar comprobaciones sobre calidad del trabajo.
- e) Realizar encuestas sobre la calidad y grado de satisfacción del servicio.

9 AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS DEL ADJUDICATARIO

- a. La empresa adjudicataria, además de acreditar que dispone de la autorización sanitaria de funcionamiento en vigor para las especialidades requeridas en los términos recogidos en el pliego de condiciones particulares, deberá contar con el resto de autorizaciones administrativas locales, autonómicas y estatales necesarias y se obliga a mantenerlas a lo largo de la vigencia del contrato

Ceuta, 25 de octubre de 2021