

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 CG-2023/5101/0067

1. EJECUCION DEL CONTRATO

1.1. Descripción del servicio: El objeto del contrato consiste en el servicio de primera atención médica practicada mediante soporte telefónico centralizado, ya tenga su origen en un accidente sucedido en territorio Nacional como internacional y que comprenda la gestión 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 gestión 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 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.

3.2 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.

3.3 El adjudicatario deberá facilitar un reporte mensual a la Mutua de Andalucía y de Ceuta, donde se indicara el nombre de la persona, apellidos, DNI, 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.

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

Medios Humanos

3.5 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.

El compromiso de adscripción de medios humanos al contrato queda establecido en 3 Licenciados/Graduados en Medicina, que deberán estar inscritos en el correspondiente Colegio Oficial de Médicos.

4 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 administrativas.

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.

5 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.

6 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	1.700 LLAMADAS
GESTION DE CASOS SANITARIOS INTERNACIONALES	10 CASOS
GESTION DE CASOS SANITARIOS NACIONALES	50 CASOS

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.

Las obligaciones económicas de Cesma, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 115, derivadas del presente contrato, son las que se describen a continuación:

6.1 Llamadas nacionales informativas

- Contraprestación fija, por un importe mensual máximo de 1.000,00 € (impuestos no incluidos), en la que incluye la prestación del servicio y la atención telefónica de hasta 125 llamadas por mes. Dicho importe estará sujeto a mejora por parte del licitador y formará parte de la oferta económica.
- Contraprestación variable, derivada de las necesidades del servicio, y que incluye la atención telefónica de la llamada número 126 y sucesivas (referidas todas ellas a un ciclo de facturación mensual, de forma que el día uno de cada mes de prestación del servicio se empezaría un nuevo ciclo de facturación de llamadas). La contraprestación económica variable se establece en un importe de 7,00 euros/llamada (IVA no incluido).
- Contraprestación fija, por un importe mensual máximo de 1.000,00 € (impuestos no incluidos), en la que incluye la prestación del servicio y la atención telefónica de hasta 125 llamadas por mes. Dicho importe estará sujeto a mejora por parte del licitador y formará parte de la oferta económica.

6.2 Gestión de asistencias sanitarias nacionales

a) Expediente informativo nacional

I.) Urgencias por AT

- Soporte telefónico a trabajadores de la mutua o de las empresas adheridas por AT.
- Búsqueda de Centro Hospitalario de referencia para la resolución de la sintomatología por AT.
- Gestión del medio de transporte más adecuado, para la atención del trabajador accidentado.
- Información sobre la evolución del traslado solicitado, el tiempo de espera del medio de transporte más adecuado y acorde a la identificación de la propia sintomatología y estado del trabajador en AT.

Todos los casos de AT de carácter grave, se informará al responsable del contrato de la mutua, por un medio fehaciente.

II.) Información administrativa

- De los centros de red sanitaria concertados con la MUTUA, solicitando cobertura del trabajador accidentado.
- Información general de centros de la MUTUA o de su red de Centros Sanitarios Propios y Concertados, como ubicación, horarios, especialidad, etc., a los que acudir ante un accidente de trabajo en España.

b) Traslado nacional urgente:

- Recepción de la llamada y determinación de la urgencia por accidente de trabajo para ser derivado.
- Valoración de la misma y determinación y activación del tipo de traslado y del medio de traslado por el dpto. médico, desde medios propios, de la empresa, taxi, ambulancia o 112.
- Elección del centro asistencial concertado por la MUTUA, según listado de Centros sanitarios de la MUTUA.
- Gestión del medio de transporte y seguimiento del paciente hasta el centro sanitario.

c) Traslado intrahospitalario:

La gestión de los traslados sanitarios interhospitalarios nacionales, que comprende las siguientes actuaciones por parte del contratista:

- Recepción de la solicitud de traslado, petición al hospital el Informe médico (IM), del paciente (Valoración de la información médica recibida), valoración del Centro

hospitalario de destino propuesto y valoración del mismo, según instrucciones y protocolo de la MUTUA.

- El traslado puede ser programado o en tiempo real.
- Gestión y confirmación para la admisión en hospital de destino.
- Gestión y seguimiento del traslado sanitario.

d) Traslado de alta a domicilio:

La gestión de este tipo de servicios (en horario de apertura de la MUTUA), requerirá la autorización previa de una persona autorizada adscrita a la MUTUA. Fuera de horario de apertura de la MUTUA, se comprobará la adhesión y domicilio del trabajador, se informará al responsable del contrato y se procederá a su realización.

- Recepción de la solicitud de traslado que generalmente realiza el hospital donde se encuentra el trabajador accidentado y petición del informe médico (IM).
- Valoración por parte del equipo médico del adjudicatario de la situación del accidentado para la determinación del tipo de medio de transporte a disponer. Gestión y puesta a disposición del medio de transporte.

6.3 Gestión de asistencias sanitarias internacionales

a) Expediente informativo internacional zona Euro

Hay que diferenciar los gastos médicos producidos en la EURO ZONA (EIE). Donde los trabajadores de manera previa a la salida de España, deberán disponer de la Tarjeta Sanitaria Europea (TSE), para ser presentada en los hospitales públicos y con esto minimizar el coste económico de los servicios hospitalarios, a través del acuerdo en la Euro zona, del sistema de copago.

- Información previa a trabajadores antes de viajar al extranjero.
- Atender en el plazo de 48-72h a las solicitudes de centros en el extranjero, siempre que sea solicitado de manera previa a la salida de España. Esta solicitud la podrá realizar la propia empresa que tiene la intención de desplazar a sus trabajadores al exterior de España, la deberá formular a través de correo electrónico y se le contestará tanto a la empresa, como al responsable de la Unidad de Gestión de la MUTUA para la empresa.
- Resolver las dudas que pueda plantear el trabajador o empresa.

b) Expediente informativo internacional zona no Euro

Para el caso anterior, pero el trabajador se encuentre en cualquier otro país distinto de la ZONA EURO.

c) Gasto Médico zona Euro

- Elección del centro sanitario más adecuado y próximo para la atención al accidentado.

- Envío de garantía de pago y cobertura económica por nuestra parte (GOP), al Centro Hospitalario para que atienda al trabajador por AT. Valoración por parte del equipo médico del adjudicatario de la situación del accidentado.
- Puesta a disposición del medio de transporte, si procede y, a criterio facultativo sí la situación lo requiere, para el traslado a otro hospital más idóneo.
- Seguimiento y evolución clínica del accidentado e información al responsable del contrato de la MUTUA.
- Traducción de documentación administrativa y sanitaria, en caso de que no sea facilitada en español y envío al responsable de contrato de la MUTUA.
- Adelanto de fondos y/o gestión de citas para atención sanitaria en el extranjero, para las consultas que sean necesarias.

d) Gasto Médico zona no Euro

Para el caso anterior, pero el trabajador se encuentre en cualquier otro país distinto de la ZONA EURO.

e) Repatriación sanitaria

- Seguimiento detallado del caso sanitario en el extranjero e información al responsable de la MUTUA.
- Solicitud de información médica disponible al hospital origen donde se encuentra el trabajador accidentado y, traducción de los informes médicos a español.
- Evaluación conjunta de las condiciones de traslado propuestas entre el Dpto. Médico y el Dpto. de Operaciones, así como propuesta del medio de la repatriación con todos los detalles disponibles al responsable del contrato de la MUTUA.
- En función del tipo de repatriación autorizada, Air-Ambulance, línea comercial en Business, extensión de asientos, camilla a bordo, tren, mar o por tierra, incluye todas las gestiones previas para el desarrollo de la repatriación, incluso pruebas Covid 19 o cualquier requerimiento necesario para la repatriación del trabajador a España.
- Traducción de documentación administrativa y sanitaria, incluso todas las gestiones según proceda con la aerolínea, en caso de que se precise, para su adaptación del tipo de movilización y vuelo.
- Gestión y seguimiento de la repatriación.
- Pago todos los proveedores implicados en la participación de la repatriación, así como los honorarios y gastos previstos por el escolta enviado para el acompañamiento.
- Cada repatriación (RST), deberá contar con la aprobación del responsable de la MUTUA.

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, 13 de marzo de 2023