Pliego de prescripciones técnicas para la contratación del servicio de centralita e información y atención al público para el Hospital de Alta Resolución La Janda dependiente de la Agencia Pública Empresarial Sanitaria Bajo Guadalquivir

Expediente 2019/PA-09-6

1. Objeto

El objeto del presente documento es establecer los requerimientos técnicos para la prestación del servicio de centralita e información y atención al público en el centro indicado a continuación, dependiente de la Agencia Sanitaria Bajo Guadalquivir:

CENTRO	LOCALIDAD
Hospital de Alta Resolución La Janda	Vejer de la Frontera (Cádiz)

Asimismo, recoge este documento todas las actividades a realizar por la empresa que resulte adjudicataria del presente concurso y los medios necesarios para el buen funcionamiento del servicio.

2. Ámbito de aplicación

El ámbito de aplicación corresponde con las actividades de:

- Gestión de la centralita, aceptación y enrutamiento de las llamadas telefónicas entrantes y salientes para los distintos usuarios del hospital, sean pacientes o personal laboral, según los protocolos definidos para cada caso por el centro. De igual forma será competencia del personal de centralita la localización del personal mediante el sistema de buscapersonas o por vía telefónica.

- Información general, según establezca la entidad contratante o el hospital en el que se prestará el servicio, y estará relacionada con la atención al usuario, reclamaciones, localización de personal propio, y otra información de similar características.

- Información sobre citas y su gestión, así como de realización de funciones de programación, modificación y consulta de citas, las tareas correspondientes a dicha gestión y, en general, a los servicios de información y atención al público sobre estas cuestiones.

- Información sobre hospitalizaciones, siendo la responsabilidad del adjudicatario exclusivamente la derivada de aquella información que la Agencia Sanitaria juzgue conveniente facilitar a los familiares y usuarios. Teniendo carácter meramente de información sobre localización, número de habitación, planta, etc., quedando terminantemente prohibido cualquier información sobre estado de salud, diagnóstico, etc., y siempre conforme con lo establecido en la normativa en materia de protección de datos personal de obligado cumplimiento y aquella adicional que la propia Agencia Sanitaria establezca.
  El Hospital La Janda se reserva el derecho a modificar cualquier información, que será trasladada al adjudicatario para su puesta en práctica.

- Gestión de registros y pases de visitas, incluyendo tanto su entrega como su recogida, y cualquier función necesaria para el correcto funcionamiento del sistema de visitas.

- Gestión de la mensajería, según las directrices marcadas por el Hospital La Janda, entrante o saliente a través del mostrador de atención al público. Estas directrices podrán determinar el aviso a las personas o unidades que reciban mensajería, el aviso telefónico de recogidas a empresas de mensajería, etc.

- Actuaciones de emergencia, de modo que el personal que preste el servicio estará obligado a realizar cursos de aprendizaje sobre las actuaciones a llevar a cabo en determinados casos de emergencia que puedan producirse en el Hospital. En este sentido deberá tener como mínimo conocimientos de:
    - Actuaciones en caso de incendio
    - Conocimiento del plan de autoprotección.

- Otras actividades relacionadas con el servicio, en ellas se englobarían notificaciones de averías en sistemas telefónicos, buscapersonas, difusión de información por megafonía, actualización de información telefónica, recogida de sugerencias, etc.

3. Prestación del servicio

El adjudicatario será responsable de realizar el servicio de centralita e información y atención al público, ubicado junto a las entradas que se determinen del Hospital La Janda.

Los horarios de trabajo que se establezcan estarán comprendidos entre las 8:00 y las 22:00, según las necesidades planteadas por el Hospital La Janda, y cuyo horario mínimo inicialmente definido se indica en la siguiente tabla. El horario establecido para los días festivos será el especificado para los fines de semana en el centro.

El horario del Hospital La Janda se adaptará a la cartera de servicios que en cada momento se contemple en dicho centro, y siempre que así lo determine la Agencia Sanitaria. Los horarios en las distintas fases de despliegue de la cartera de servicios son los indicados a continuación:

		HORARIO MÍNIMO INICIAL PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO													
		08 a 09	09 a 10	10 a 11	11 a 12	12 a 13	13 a 14	14 a 15	15 a 16	16 a 17	17 a 18	18 a 19	19 a 20	20 a 21	21 a 22
Fase 1	Lunes a viernes														
	Fines de semana														
Fase 2	Lunes a jueves														
	Viernes														
	Fines de semana														
Fase 3	Lunes a jueves														
	Viernes														
	Fines de semana														

El licitador incluirá en su oferta propuesta de horario que, como mínimo, comprendan la prestación del servicio en el horario anteriormente indicado, así como las horas ofertadas a la semana, especificando el horario según día de la semana y festivos. En este sentido, y para dicha propuesta, el licitador deberá especificar el personal y jornada del mismo que considera necesario para la prestación del servicio.

El adjudicatario queda obligado a cumplir horarios y presencias inicialmente definido o cualquier otro que la Agencia Sanitaria pudiera establecer durante la ejecución del contrato, para lo que deberá sustituir a su cargo las bajas, vacaciones, permisos, horas sindicales, de formación o cualquier tipo de ausencias que impidan mantener las presencias exigidas, incluyendo todo tipo de descansos en la jornada de trabajo recogidos por el convenio vigente del sector.

3.1. Supervisión del servicio por el adjudicatario

Durante la ejecución del contrato, el adjudicatario deberá realizar el seguimiento de la correcta prestación del mismo. Las entidades licitadoras incluirán en su oferta la descripción de los sistemas y programa de supervisión anteriormente señalado.

3.2. Identificación y uniformidad

El personal deberá tener siempre y en lugar visible la identificación proporcionada por el adjudicatario.

El personal deberá estar uniformado, de acuerdo con las directrices que fije la entidad contratante y acorde con la estacionalidad invierno-verano, estando obligado el adjudicatario a proveer y a mantener los uniformes en perfecto estado, sustituyéndolos cuando sea necesario o a petición de la Agencia Sanitaria, para evitar el deterioro de imagen. Los gastos de uniformidad del personal que prestará el servicio serán exclusivamente por cuenta del adjudicatario.

3.3. Elaboración de documentos

El adjudicatario deberá elaborar y aportar los documentos e informes indicados a continuación.

3.3.1. Manual de funciones

El adjudicatario se responsabilizará de mantener formado e informado a su personal sobre todas las funciones incluidas en la prestación del servicio. Para ello el adjudicatario elaborará un manual que describa las funciones del puesto. Este manual deberá mantenerse actualizado por parte del adjudicatario.

El manual deberá ser entregado a la Agencia Sanitaria antes de transcurridos dos meses de la entrada en vigor del contrato.

Las entidades licitadoras incluirán en su oferta información sobre el formato, estructura y/o contenido propuesto para dicho manual.

3.3.2. Directorio telefónico

Corresponde al adjudicatario la elaboración, actualización y difusión del Directorio Telefónico del Hospital La Janda.

Este Directorio Telefónico incluirá las extensiones y teléfonos no corporativos asociados a los distintos puestos de cada Servicio o Unidad del Hospital La Janda.

El Directorio Telefónico inicial deberá ser entregado a la Agencia Sanitaria antes de transcurridos 30 días de la entrada en vigor el contrato.

Las entidades licitadoras incluirán en su oferta información sobre el formato propuesto, así como sobre las medidas a adoptar para la elaboración de dicho Directorio, su actualización, y su difusión a los/as profesionales del centro.

3.3.3. Informe de seguimiento

El adjudicatario deberá aportar mensualmente un informe de evolución del servicio realizado. Este informe cuyo contenido será consensuado con la Agencia Sanitaria, detallará de forma cuantitativa y también cualitativa la evolución del servicio, así como permitirá detectar anomalías, desviaciones sobre el contrato, así como evaluar nuevas propuestas organizativas.

Dicho informe incluirá información sobre el número de llamadas en cada franja horaria según sean entrantes o salientes, externas o internas, reflejando las no atendidas. Igualmente reflejará las franjas horarias en las que la prestación del servicio

del Hospital La Janda se haya realizado desde algún otro centro de la Agencia Sanitaria, haciendo uso de la derivación de llamadas entre las centralitas de los distintos Hospitales.

El informe se entregará antes de transcurridos diez días del mes siguiente al del objeto del mismo.

Adicionalmente, se valorará la aportación por parte del adjudicatario de cuantos informes considere necesarios para contribuir a la mejora del servicio que se preste (evaluaciones de la calidad del servicio prestado, etc.)

4. Recursos

El adjudicatario deberá aportar todos los recursos tanto técnicos como humanos (plantilla suficiente) para cubrir el servicio de centralita e información y atención al público, con los niveles de calidad exigidos, según las presencias y horarios que en cada momento se definan.

4.1. Personal

El personal que por su cuenta aporte y utilice el adjudicatario para la adecuada ejecución del servicio será el necesario y suficiente para la plena cobertura/horario del mismo, según el horario que el adjudicatario haya propuesto en su oferta, en base con los mínimos establecidos, y las posteriores modificaciones que pudieran determinarse por parte de la Agencia Sanitaria.

El adjudicatario estará obligado a la subrogación completa del personal que esté prestando servicio en el momento de finalización del contrato anterior, manteniendo, por tanto, las mismas condiciones laborales, jornada, antigüedad, etc., todo ello conforme con lo establecido en el convenio de aplicación. La relación de dicho personal a subrogar se incluye en el Anexo I del presente pliego. Corresponderá al adjudicatario asumir las actuaciones y costes necesarios para la adaptación de la plantilla a las necesidades tanto del horario inicial como a las posteriores modificaciones del mismo que pudieran presentarse.

Como consideraciones de tipo social o relativas al empleo, se valorará positivamente el porcentaje de plantilla en el centro que el licitador se compromete a mantener con profesionales empadronados en las poblaciones de referencia del hospital y municipios colindantes con los mismos, todo ello con la finalidad de combatir el desempleo local. Dichos profesionales estarán empadronados en las poblaciones indicadas con una anterioridad superior a un mes desde la licitación del correspondiente procedimiento.

La Agencia Sanitaria podrá solicitar la sustitución de cualquier trabajador que, a su juicio, no reúna los requisitos expresados en el pliego o bien no sea adecuado para las labores descritas, comprometiéndose la empresa adjudicataria a sustituirla en un plazo máximo de 3 días para sustitución provisional y de 15 días para sustitución definitiva.

4.2. Formación del personal

El personal destinado a cubrir este servicio deberá poseer formación específica en información y atención al público (telefonía, etc.) y conocimientos informáticos a nivel de usuario, incluyendo el manejo práctico de los paquetes ofimáticos habituales. Igualmente deberá estar formado e informado sobre todas las funciones incluidas en la ejecución contrato y recogidas en el Manual de funciones elaborado por el adjudicatario para este fin.

Todo el personal que desempeñe funciones dentro de uno de los servicios objeto del contrato deberá ser formado, además de mediante las sesiones teórico-prácticas que el licitador considere necesarias, con una presencia mínima como observador/a de 3 turnos completos de trabajo en el puesto que vaya a cubrir. Tanto la formación como el coste asociado a esta presencia correrán a cargo del adjudicatario.

4.2.1. Programa formativo

Las entidades licitadoras deberán presentar en su oferta las actuaciones previstas para garantizar la correcta formación del personal que desempeñe el servicio objeto del presente pliego.

Se valorará positivamente la presentación de un programa de formación en base con materias relacionadas con la prestación del servicio y/o con necesidades formativas identificadas, el contenido del programa formativo, el nivel de detalle de los cursos incluidos, y la planificación prevista a lo largo del contrato. Igualmente, se valorarán las medidas propuestas para informar a la Agencia Sanitaria sobre el desarrollo del programa formativo y su valoración.

Más allá de la propuesta formativa presentada, el adjudicatario garantizará que todo el personal que preste el servicio disponga de la formación necesaria en las siguientes materias:

- Protección de datos de carácter personal.
- Actuaciones ante situaciones de emergencia, según lo establecido en el plan de autoprotección del Hospital La Janda.
- Comportamiento ambiental. Medidas para una utilización adecuada de los recursos (energía, agua, papel, etc.)

La empresa adjudicataria deberá presentar a los 20 días del inicio del contrato el programa de formación a desarrollar, basado en el presentado en su oferta e incluyendo las necesidades formativas de los propios profesionales. Una vez aprobado por la Agencia Sanitaria se procederá con el desarrollo del mismo, debiendo presentar periódicamente información sobre los cursos impartidos, horas, asistentes y nivel de satisfacción del personal respecto a los mismos.

4.3. Medios técnicos

El adjudicatario estará obligado a la aportación e instalación del equipamiento necesario para la adecuada realización de la gestión de los servicios objeto del contrato (auriculares, terminales telefónicos, agendas, etc.), incluyendo la dotación del puesto en el hospital con un ordenador y una impresora. El mantenimiento de dichos equipos deberá ser asumido igualmente por el adjudicatario de modo que garantice que, en caso de avería, ésta se resuelva antes de 6 horas dentro del horario de prestación del servicio.

Las empresas licitadoras deberán presentar información sobre los medios técnicos que estimen oportunos a facilitar para la prestación del servicio, especificando si estos medios son puestos a disposición de la Agencia Sanitaria durante la prestación del servicio, o por el contrario serán cedidos a la misma a la finalización de ésta, pasando por tanto a propiedad de la Agencia Sanitaria. Igualmente deberá indicar las medidas a adoptar para la comunicación y resolución de incidencias y averías en los medios técnicos, así como el tiempo de repuesta.

5. Gestión ambiental

El respeto al medio ambiente constituye un compromiso ético incluido entre los valores adoptados por la Agencia Sanitaria Bajo Guadalquivir.

La Agencia Sanitaria se apoya en la implantación de un sistema de gestión ambiental, conforme con la norma ISO 14001:2015, para garantizar este compromiso de protección del entorno, así como para lograr una mejora continua de su comportamiento ambiental.

A través de su política ambiental, la Agencia Sanitaria Bajo Guadalquivir se compromete a:

1. La identificación y evaluación del impacto ambiental derivado de nuestras actividades, productos y servicios, con el fin de implantar medidas que lo disminuyan y prevengan la contaminación.
2. El cumplimiento de lo establecido en la legislación y reglamentación aplicable a nuestra organización, así como a otros requisitos que la propia organización suscriba.
3. La definición de objetivos y metas ambientales, encaminados a la mejora continua del comportamiento ambiental de la organización, procediendo con su revisión y evaluación periódica del nivel de cumplimiento.
4. La adopción de medidas para reducir el consumo de recursos y fomentar el ahorro y la eficiencia energética en nuestros edificios.
5. La motivación e implicación de nuestros profesionales en la cultura ambiental de la organización, promoviendo su formación y participación en el cumplimiento de estos objetivos ambientales.
6. La selección de proveedores coherentes con nuestra política ambiental y, por tanto, respetuosos con el medio ambiente.
7. La difusión a nuestros usuarios y otras partes interesadas de nuestros compromisos y logros en materia ambiental y de eficiencia energética.

De acuerdo con la política ambiental definida, las empresas licitadoras se comprometen a ser coherentes con los compromisos adquiridos y a participar en el cumplimiento de los objetivos ambientales y planes de acción que la Agencia Sanitaria establezca.

El adjudicatario se compromete a suministrar información inmediata al Hospital La Janda sobre cualquier incidente medioambiental que se produzca en el curso del trabajo que se le confía. La entidad contratante podrá recabar con posterioridad un informe escrito referente al hecho y sus causas. El adjudicatario responderá de cualquier incidente medioambiental por él causado, liberando a la entidad contratante de cualquier responsabilidad sobre el mismo.

El adjudicatario adoptará las medidas oportunas para el estricto cumplimiento en cada momento de la legislación medioambiental vigente que sea de aplicación al trabajo realizado.

6. Hospitales libres de humos

Los Hospitales de la Agencia Sanitaria Bajo Guadalquivir, en una apuesta firme por la calidad, forman parte de la *Red Europea y Andaluza de Hospitales Libres de Humos* y en este contexto desarrollan una estrategia activa común de prevención y abandono del tabaquismo en los servicios sanitarios, por lo que el adjudicatario y su personal colaborarán en las medidas que le sean de aplicación para lograr este objetivo.

7. Calidad en la prestación del servicio

La Agencia Sanitaria establecerá aquellos sistemas de control de calidad que considere adecuados, de forma periódica, para la comprobación de los requisitos de la normativa de aplicación, de los establecidos en el presente pliego, y de los asumidos por el propio adjudicatario.

La Agencia Sanitaria podrá realizar inspecciones sobre cualquier aspecto del servicio. Caso de infracción o incumplimiento de las estipulaciones establecidas en el presente pliego o en las que se pudieran posteriormente incluir en el contrato, la Agencia Sanitaria elevará un acta de incidencia o de no conformidad en la que se harán constar las deficiencias o faltas observadas en la calidad del servicio.

La Agencia Sanitaria notificará al adjudicatario los incumplimientos que pudieran detectarse, los cuales darán lugar a las sanciones oportunas y/o a la resolución del contrato.