MEMORIA JUSTIFICATIVA PARA EL CUARTO ENCARGO A LA EMPRESA PÚBLICA DE EMERGENCIAS SANITARIAS DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SEGUIMIENTO TELEFÓNICO DE USUARIOS QUE HAN ESTADO EN CONTACTO CON PACIENTES DIAGNOSTICADOS DE COVID.

1. ANTECEDENTES.

El 30 de enero de 2020, siguiendo las recomendaciones de su Comité de Emergencias, la Organización Mundial de la Salud declaró que el brote de coronavirus COVID-2019 constituía una *"emergencia de salud pública de importancia internacional"* (ESPII). Dicha situación, de acuerdo con el Reglamento Sanitario Internacional (RSI 2005), consiste en un *"evento extraordinario que se ha determinado que constituye un riesgo para la Salud Pública de otros estados a causa de la propagación internacional de una enfermedad y que puede exigir una respuesta internacional coordinada''*. Posteriormente, el día 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud elevó la situación de emergencia de salud pública ocasionada por el COVID-19 a pandemia internacional.

El 14 de marzo de 2020, se publicó el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19; estado de alarma que fue prorrogado hasta el día 7 de junio de 2020.

La Orden SND/232/2020, de 15 de marzo, por la que se adoptan medidas en materia de recursos humanos y medios para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el Covid-19, determina que *"las administraciones públicas autonómicas y locales mantendrán la gestión, dentro del ámbito de competencia, de los correspondientes servicios sanitarios, asegurando en todo momento su adecuado funcionamiento"*. De igual manera recoge que *"las medidas que se adopten garantizarán la posibilidad de determinar la mejor distribución en el territorio de todos los medios técnicos y personales, de acuerdo con las necesidades que se pongan de manifiesto en la gestión de esta crisis sanitaria"*.

En Andalucía, la Consejería de Salud y Familias mediante la Orden de 13 de marzo de 2020 adoptó diversas medidas preventivas en materia sanitaria, socio-sanitaria, de transporte, docencia y empleo, medio ambiente y agricultura, y en materia de cultura, ocio y deporte, que fue tomada en consideración por parte del Consejo de Gobierno mediante Acuerdo de la misma fecha.

Código:	6hWMS885PFIRMAg3tjLyrQY5WjzVF9	Fecha	29/05/2021
Firmado Por	DIEGO AGUSTIN VARGAS ORTEGA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/9

Más tarde, la Orden de la Consejería de Salud y Familias de 19 de junio de 2020 adoptó medidas preventivas de salud pública en la Comunidad Autónoma de Andalucía para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el coronavirus (COVID-19), una vez superado el estado de alarma. Dicha Orden, dictada como consecuencia del Real Decreto-ley 21/2020, de 9 de junio, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, y modificada por las Órdenes de 25 de junio, de 14 de julio, de 29 de julio, de 13 de agosto, de 16 de agosto y de 1 de septiembre de 2020, establece que las medidas preventivas surtirán efectos desde el día 21 de junio de 2020, y que tendrán vigencia hasta que el Gobierno de la Nación declare la finalización de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, en los términos previstos en el artículo 2.3 del Real Decreto Ley 21/2020, de 9 de junio, sin perjuicio de la eventual revisión según la evolución de la situación sanitaria y epidemiológica.

El 9 de mayo de 2021 decayó el estado de alarma en España.

No obstante, las circunstancias concretas de la evolución de la pandemia, donde se han seguido produciendo brotes del coronavirus COVID-19, hacen necesaria una respuesta ágil y efectiva de la Administración sanitaria para llevar a cabo el rastreo de la trasmisión del coronavirus COVID-19 y atajar, en la medida de lo posible la transmisión del virus. Todo ello con la finalidad de frenar la aparición de nuevos brotes y nuevas cadenas de transmisión del coronavirus COVID-19 no identificadas, que pueden producirse en una determinada localidad, en parte de la misma, o en diferentes localidades, por lo que es necesario articular la mejor y más rápida respuesta para reaccionar de manera inmediata y adecuada. Para ello, la autoridad sanitaria competente deberá adoptar las medidas necesarias para la prevención, contención y coordinación en su caso.

En este marco los equipos de rastreadores tienen funciones muy importantes: por una parte identificar los contactos estrechos de los casos positivos y, por otra, hacer el seguimiento y diagnóstico precoz entre los contactos estrechos de cada caso, debiendo para ello contactar telefónicamente con todos estos contactos que se mantienen en aislamiento, entrevistarlos y hacer el seguimiento sistemático de su evolución, y proponer decisiones según los resultados de esta monitorización.

El trabajo de los rastreadores es clave a la hora de contener la transmisión de la COVID-19, disminuir la transmisión comunitaria de la enfermedad y detectar precozmente que un contacto estrecho, inicialmente asintomático, pueda estar evolucionando negativamente; esta detección facilita a los profesionales clínicos valorar y adoptar medidas asistenciales con rapidez.

Código:	6hWMS885PFIRMAg3tjLyrQY5WjzVF9	Fecha	29/05/2021
Firmado Por	DIEGO AGUSTIN VARGAS ORTEGA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	2/9

El Servicio Andaluz de Salud (SAS) formalizó desde finales de septiembre de 2020, mediante tramitación de emergencia, varios encargos a la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (EPES) de la prestación del servicio complementario al del rastreo de los casos índice: hacer el seguimiento telefónico sistemático a los contactos estrechos de estos pacientes diagnosticados de Covid-19

En el marco epidemiológico descrito, y en situación de pandemia, se considera necesario mantener el servicio contratado, al menos, por un periodo adicional de 4 meses (hasta finales de septiembre de 2021)

2. FUNDAMENTACIÓN.

La Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, otorga a los poderes adjudicadores la potestad para organizarse ejecutando de manera directa prestaciones propias de los contratos de obras, suministros, servicios, concesión de obras y concesión de servicios, a cambio de una compensación tarifaria, valiéndose de otra persona jurídica distinta a ellos, previo encargo a ésta, con sujeción a lo dispuesto en el artículo 32 de la referida ley, siempre y cuando la persona jurídica que utilicen merezca la calificación jurídica de medio propio personificado respecto de ellos.

Es necesario, en este contexto, acudir a la contratación de emergencia, dada la perentoriedad y necesidad inaplazable de mantener un equipo de rastreadores complementario para frenar la trasmisión del coronavirus COVID-19, por las razones expuestas. Todo ello al amparo de lo previsto en el Real Decreto-ley 7/2020, de 12 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes para responder al impacto económico del COVID-19 (BOE núm. 65 de 13 de marzo) que establece en el artículo 16 que todos los contratos que hayan de celebrarse por la Administración General del Estado o sus organismos públicos y entidades de Derecho público para atender las necesidades derivadas de la protección de las personas y otras medidas adoptadas por el Consejo de Ministros para hacer frente al COVID-19, les resultará de aplicación la tramitación de emergencia, entre las medidas de gestión eficiente de las Administraciones Públicas.

En el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma, el Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía, al amparo de la habilitación que le confiere el artículo 110 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, y dictó el Decreto-Ley 3/2020, de 16 de marzo, de medidas de apoyo financiero y tributario al sector económico, de agilización de actuaciones y de medidas de emergencia social para luchar contra los efectos de evolución del coronavirus (Covid-19), (BOJA Extraordinario nº 8, 17/03/2020), modificado por el Decreto-Ley 5/2020, de 22 de marzo. (BOJA Extraordinario núm.10, 22/03/2020). Éste último entró

Código:	6hWMS885PFIRMAg3tjLyrQY5WjzVF9	Fecha	29/05/2021
Firmado Por	DIEGO AGUSTIN VARGAS ORTEGA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	3/9

en vigor el mismo día de su publicación en el BOJA y tendrá la vigencia que establece la Disposición final tercera del Decreto-ley 3/2020.

El capítulo III establece las medidas de agilización administrativa en actuaciones de contratación y presupuesto.

El artículo 9, bajo la rúbrica, Contratación de emergencia, incorpora una medida esencial en estos momentos, para la gestión ordinaria de la contratación de suministros y servicios sanitarios, al establecer que podrán tener la consideración de contratos de emergencia cumpliendo los requisitos del artículo 120 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, los que se celebren para la adopción de cualquier tipo de medida directa o indirecta por parte de los órganos de contratación de la Administración de la Junta de Andalucía, sus entidades instrumentales y consorcios para hacer frente al COVID-19[1].

La misma se encuentra contemplada en el artículo 120 de la vigente Ley de Contratos del Sector Público, **Ley 9/2017, de 8 de noviembre**, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, con el siguiente tenor:

"Artículo 120. Tramitación de emergencia.

1. Cuando la Administración tenga que actuar de manera inmediata a causa de acontecimientos catastróficos, de situaciones que supongan grave peligro o de necesidades que afecten a la defensa nacional, se estará al siguiente régimen excepcional:

a) El órgano de contratación, sin obligación de tramitar expediente de contratación, podrá ordenar la ejecución de lo necesario para remediar el acontecimiento producido o satisfacer la necesidad sobrevenida, o contratar libremente su objeto, en todo o en parte, sin sujetarse a los requisitos formales establecidos en la presente Ley, incluso el de la existencia de crédito suficiente. En caso de que no exista crédito adecuado y suficiente,

1 Una previsión similar para el ámbito de la Administración General del Estado se contempla en el artículo 16.2 del Real Decreto-ley 7/2020, de 12 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes para responder al impacto económico del COVID-19, en la redacción dada por el Real Decreto ley 8/2020, de 17 de marzo.

Código:	6hWMS885PFIRMAg3tjLyrQY5WjzVF9	Fecha	29/05/2021
Firmado Por	DIEGO AGUSTIN VARGAS ORTEGA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	4/9

una vez adoptado el acuerdo, se procederá a su dotación de conformidad con lo establecido en la Ley General Presupuestaria.

b) Si el contrato ha sido celebrado por la Administración General del Estado, sus Organismos Autónomos, Entidades Gestoras y Servicios Comunes de la Seguridad Social o demás entidades públicas estatales, se dará cuenta de dichos acuerdos al Consejo de Ministros en el plazo máximo de treinta días.

c) El plazo de inicio de la ejecución de las prestaciones no podrá ser superior a un mes, contado desde la adopción del acuerdo previsto en la letra a). Si se excediese este plazo, la contratación de dichas prestaciones requerirá la tramitación de un procedimiento ordinario.

d) Ejecutadas las actuaciones objeto de este régimen excepcional, se observará lo dispuesto en esta Ley sobre cumplimiento de los contratos, recepción y liquidación de la prestación.

En el supuesto de que el libramiento de los fondos necesarios se hubiera realizado a justificar, transcurrido el plazo establecido en la letra c) anterior, se rendirá la cuenta justificativa del mismo, con reintegro de los fondos no invertidos.

2. Las restantes prestaciones que sean necesarias para completar la actuación acometida por la Administración y que no tengan carácter de emergencia se contratarán con arreglo a la tramitación ordinaria regulada en esta Ley."

Por otro lado, los Estatutos de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (en adelante, EPES), aprobados mediante el Decreto 88/1994, de 19 de abril, se han adecuado al vigente marco legal sobre encargos de poderes adjudicadores a medios propios personificados, establecido en los artículos 32 y 33 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, mediante el Decreto 589/2019, de 6 de noviembre. Y por Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía de 23 de abril de 2019, se prestó la conformidad para que EPES actúe como medio propio personificado de la Administración de la Junta de Andalucía y de las entidades del sector público vinculadas o dependientes de ella.

Con fecha 28 de diciembre de 2018 fueron aprobadas, mediante orden de la Consejería de Salud, las tarifas aplicables a las actuaciones a realizar por EPES en ejecución de los encargos que reciba de los poderes adjudicadores, al amparo de lo establecido en la ley 9/2007 de 22 de octubre de Administración de la Junta de Andalucía, y ello en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 32.2.a de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, que establece la compensación por referencia a tarifas aprobadas por la entidad pública de la que depende el medio propio personificado.

3. OBJETO DEL ENCARGO.

El encargo que se propone consiste en mantener el seguimiento telefónico de usuarios que han estado en contacto con pacientes diagnosticados de COVID, para la realización de un

Código:	6hWMS885PFIRMAg3tjLyrQY5WjzVF9	Fecha	29/05/2021
Firmado Por	DIEGO AGUSTIN VARGAS ORTEGA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	5/9

triaje de síntomas y, en el caso de presentar sintomatología, la derivación para su seguimiento por los correspondientes profesionales de los centros de salud.

Para ello:

1. Se realizará, al menos, una llamada telefónica al inicio de que una persona haya sido considerada contacto estrecho y otra llamada antes del periodo de 10 días desde la llamada inicial; las llamadas se realizarán por operadores entrenados a los contactos estrechos, para monitorizar su sintomatología y la evolución del estado de salud a lo largo del periodo de aislamiento que, en cada momento, esté establecido. El servicio será, por tanto, la realización de llamadas telefónicas personalizadas para realizar el triaje y seguimiento de síntomas (mediante cuestionarios estructurados con varias preguntas tipo SI/NO) a todos los contactos estrechos de pacientes de COVID-19 confirmados.

2. En el caso de presentar sintomatología, que se especificará, el contacto estrecho será derivado, para su seguimiento personalizado, a los profesionales del centro de salud correspondiente.

La dirección de las actuaciones a realizar será ejercida por la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud del Servicio Andaluz de Salud, mediante cuantas instrucciones y órdenes sean precisas para su correcto desarrollo. Las modificaciones que deban introducirse en el encargo se realizarán mediante resolución, sobre la base de la propuesta técnica de la persona designada para dirigir la actuación.

4. EJECUCIÓN DEL ENCARGO.

Salud Responde es un servicio gestionado por EPES, desde el que se da respuesta a la demanda no presencial de información y servicios del ciudadano, así como a determinadas demandas de los profesionales del Sistema Sanitario Público de Andalucía.

Salud Responde cuenta con la colaboración de una empresa especializada en servicios de atención telefónica que contrata personal (teleoperadores y supervisores) que operan en el sistema de comunicaciones. El personal sanitario que ejerce las funciones de dirección facultativa de los servicios es plantilla laboral de EPES.

Salud Responde, desde su centro propio ubicado en la ciudad de Jaén, gestiona todos los servicios comprendidos en su cartera de servicios, para una población cubierta de algo más de ocho millones y medio de habitantes andaluces, así como a población foránea y extranjera, itinerante o estacional, con derecho de

Código:	6hWMS885PFIRMAg3tjLyrQY5WjzVF9	Fecha	29/05/2021
Firmado Por	DIEGO AGUSTIN VARGAS ORTEGA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	6/9

acceso a los mismos, distribuidos a lo largo de todas las poblaciones existentes en el territorio de Andalucía.

EPES dedicará a la prestación objeto del encargo los siguientes recursos adicionales a los medios humanos y materiales con que ya cuenta Salud Responde, en cuyos procesos operativos y tecnológicos se integrará dicha prestación:

- Prestación mediante un centro de llamadas adicional, a contratar por EPES, que realizará la campaña en la modalidad de teletrabajo con un equipo de 30 agentes, con dimensionamiento de 15 agentes en turno de mañana y 15 agentes en turno de tarde, con el siguiente horario por turno:

  -Turno Mañana: 09:00 a 15:00 horas.

  -Turno Tarde: 15:00 a 21:00 horas.

Se estima que el dimensionamiento de recursos expuesto permitirá la atención a un volumen máximo de 18.000 llamadas semanales, a través de operadores, de lunes a viernes durante 12 horas diarias.

5. DURACIÓN DEL ENCARGO.

El plazo de ejecución del Encargo adicional será desde el 1 de junio de 2021 hasta el 30 de septiembre de 2021.

6. PRESUPUESTO DEL ENCARGO.

La compensación económica a percibir por EPES por el presente Encargo asciende a TRESCIENTOS CINCUENTA Y UN MIL TRESCIENTOS OCHENTA Y OCHO EUROS, CON VENTIUN CÉNTIMOS (351.388,21 €.) de acuerdo con el desglose y cálculo siguiente:

Presupuesto Personal de Operación

Código:	6hWMS885PFIRMAg3tjLyrQY5WjzVF9	Fecha	29/05/2021
Firmado Por	DIEGO AGUSTIN VARGAS ORTEGA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	7/9

Conceptos	Nº Horas	Precio/hora	Importe total
Contrato Contac Center	15.480,00	20,65	319.734,76
Contrato Contac Center	180,00	30,26	5.447,18

Presupuesto Coste Llamadas Contac Center

Conceptos	Coste Llamada Segundo	Nº Segundos	Total
Coste llamadas Contac Center Movil	0,000403414	29.160.000,00	11.763,55 €

Coste Estimado Total Prestación

Concepto	Total
Contrato Contac Center	319.734,76
Coste de Llamadas	11.763,55
Total	331.498,31

Gastos Generales 6%	19.889,90

Total	351.388,21

Código:	6hWMS885PFIRMAg3tjLyrQY5WjzVF9	Fecha	29/05/2021
Firmado Por	DIEGO AGUSTIN VARGAS ORTEGA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	8/9

Dicha compensación será abonada mediante pagos parciales mensuales previa presentación de la correspondiente factura y conformidad de la misma.

7. La Empresa Pública de Emergencias Sanitarias contratará con la actual adjudicataria del Servicio de Salud Responde un porcentaje de la prestación superior al 50 por ciento de la cuantía del encargo.

En este sentido, y de conformidad con el último párrafo del artículo 32.7 de la ley 9/2017 se ponen de manifiesto evidentes razones de seguridad, y razones de urgencia que demandan una mayor celeridad en la ejecución:

- La actual situación epidemiológica descrita en los antecedentes requiere, por razones de interés público, la realización de las actuaciones señaladas en el objeto de esta Memoria Justificativa.

- El Servicio de Salud Responde cuenta, en este momento, con la capacidad y los procedimientos para hacer frente a las necesidades de Salud Pública señaladas, y viene desarrollando estos servicios, a plena satisfacción, desde su creación 2003.

- Los procedimientos establecidos, y la estructura de Sistemas de Información establecidos en el Servicio de Salud Responde garantizan la trazabilidad y protección de los Datos de Carácter Personal, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 3/2018.

En suma, se acreditan razones de seguridad y urgencias que justifican la superación del límite señalado, de conformidad con lo establecido en el artículo 32.7 de la ley 9/2017, para garantizar el interés público tutelado por la Ley, mediante la contratación de los Servicios con la opción más inmediata y segura.

Código:	6hWMS885PFIRMAg3tjLyrQY5WjzVF9	Fecha	29/05/2021
Firmado Por	DIEGO AGUSTIN VARGAS ORTEGA		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	9/9