

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRALITA E INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PÚBLICO PARA EL HOSPITAL DE ALTA RESOLUCIÓN DE LA JANDA, DEPENDIENTE DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE PUERTO REAL.**

### **1. OBJETO DEL CONTRATO.**

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas (PPT), tiene por objeto el regular y definir el alcance, condiciones y descripción para la adjudicación del servicio de Centralita e Información y Atención al Público en el Hospital de Alta Resolución de La Janda, dependiente del Hospital Universitario Puerto Real.

La finalidad del servicio a contratar será el servicio de centralita e información y atención al público junto a las entradas que se determinen del Hospital La Janda, según el horario establecido en el apartado 3.

Se realizarán actividades de gestión de centralita, información general y de citas y de aquella relacionada con la ubicación de pacientes en hospital de Día, así como actuaciones de emergencia según lo establecido en el Plan de Autoprotección del Hospital.

Los plazos para la prestación del servicio descrito y la correspondiente asunción de responsabilidades por parte del contratista darán comienzo el primer día después de la formalización del contrato y se extenderá de forma regular y continuada hasta su extinción.

Inexcusablemente las actividades objeto del contrato, se adecuarán al presente Pliego, a lo establecido en las Cláusulas Administrativas Particulares, relativas a esta contratación de las que se derivarán los derechos y obligaciones de las partes contratantes, así como en lo no previsto a lo recogido en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del Sector Público, que será de aplicación supletoria.

### **2.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.**

Se enumeran y definen a continuación los servicios a realizar, y que en orden lógico y práctico sean necesarios ejecutar o disponer.

#### **2.1.- Centralita Telefónica.**

La centralita telefónica desempeña un papel esencial en la atención a pacientes y usuarios, al constituir uno de los principales canales de acceso a los servicios asistenciales y administrativos. La empresa adjudicataria gestionará y coordinará las llamadas telefónicas entrantes y salientes, optimizando el uso de las líneas telefónicas disponibles y facilitando la comunicación entre las distintas unidades. Así mismo, gestionará solicitudes de información, derivaciones, atención a

urgencias, resolución de dudas administrativas y coordinación entre los diferentes niveles asistenciales.

De igual forma será competencia del personal de centralita la localización del personal mediante el sistema de buscapersonas o por vía telefónica.

Dentro de esta gestión se incluirá el mantenimiento preventivo y correctivo de la centralita, asegurando su correcto funcionamiento y disponibilidad.

## **2.2.- Información general y sobre citas.**

La empresa adjudicataria aportará información relacionada con la atención al usuario: servicios disponibles (atención primaria, especializada, urgencias, etc.), información sobre derechos y deberes de los usuarios, reclamaciones, recordatorios de citas y consultas y modificación y reprogramación de las mismas, derivación a otros servicios como Salud Responde, dirección y teléfonos de Centros de Salud y Hospitales, así como horarios de atención presencial y telefónica.

## **2.3.- Otra información**

Dentro del marco de la normativa vigente sobre protección de datos personales y confidencialidad, el personal encargado de centralita podrá proporcionar de forma limitada, información general sobre las intervenciones generadas en Hospital de Día, dentro del derecho de confidencialidad del paciente. Queda terminantemente prohibido cualquier información sobre estado de salud, diagnóstico, etc.

Así mismo podrá derivar llamadas a la Unidad correspondiente si se solicitara hablar directamente con el personal de la misma, siempre dentro del horario y condiciones establecidas por el Hospital.

Para el supuesto de pacientes ingresados en Urgencias, la información sólo podrá ser proporcionada por personal médico o autorizado, por lo que la centralita redirigirá la consulta a los canales adecuados.

## **2.4.- Actuaciones en caso de emergencia.**

El personal que preste sus servicios estará obligado a realizar cursos de aprendizaje sobre las actuaciones a llevar a cabo en determinados casos de emergencias, teniendo conocimientos básicos sobre la actuación a seguir en caso de declararse una de ellas. Así mismo, deberá tener conocimiento del Plan de Autoprotección del centro.

## **2.5.- Otras actividades relacionadas con el servicio.**

Entre ellas se englobarían comunicaciones de averías en sistemas telefónicos, actualización de información telefónica, etc.

Adicionalmente, en caso de establecerse un sistema de registro de visitas y control mediante pases en el centro, la gestión del mismo correspondería a la empresa adjudicataria.

### **3.- HORARIO Y UBICACIÓN**

El servicio descrito en el presente Pliego se llevará a cabo al menos en el siguiente horario:

- Lunes a jueves: de 8:00 horas a 21:00 horas.
- Viernes: de 8:00 horas a 20 horas.
- Fines de semana y festivos: de 10:00 horas a 15:00 horas y de 16:00 horas a 21:00 horas.

El licitador incluirá en su oferta propuesta de horario que, como mínimo, comprenda el anteriormente indicado. En este sentido y para dicha propuesta, el licitador deberá especificar el personal y jornada del mismo necesario para la prestación del servicio.

El adjudicatario queda obligado a cumplir horarios y presencias inicialmente definido o cualquier otra distribución horaria que el Hospital 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.

Con carácter general, el personal se ubicará junto a la entrada principal del centro, en el espacio destinado a tal fin establecido por el Hospital. Durante el tiempo que dicha puerta de acceso permanezca cerrada (viernes a partir de las 15:00 horas cuando no haya actividad de consultas externas o radiodiagnóstico y fines de semana y festivos), el servicio se llevará a cabo desde el mostrador de Urgencias.

### **4.- PERSONAL.**

4.1.- La plantilla que la empresa adjudicataria pondrá a disposición del centro, será la adecuada para obtener el máximo nivel de calidad en las prestaciones objeto del contrato. La jornada laboral normal de los trabajadores que componen dicha plantilla, corresponde al número de horas semanales que establezca la legislación vigente.

4.2.- En caso de enfermedad, vacaciones u otras situaciones equivalentes, la Empresa adjudicataria tomará las medidas oportunas para mantener en todo momento el número de trabajadores necesarios para el óptimo desarrollo del servicio.

4.3.- El personal debe estar debidamente formado en atención al público y gestión de llamadas, así como en la normativa vigente en Protección de Datos y Confidencialidad.

4.4.- El personal que preste sus servicios en la empresa dependerá única y exclusivamente del adjudicatario, quien tendrá todos los derechos y obligaciones inherentes a su calidad de patrono y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, Seguridad Social y Protección y Prevención de Riesgos Laborables.

4.5.- En Prevención de Riesgos Laborales, la persona contratista deberá contar con un sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, de acuerdo con lo establecido en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, y en el Real Decreto 39/1997, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención, y con toda la normativa vigente relativa a esta materia, de manera que garantice la seguridad y salud de los trabajadores.

4.6.- Toda responsabilidad por daño o perjuicio que sufran, tanto el personal como los bienes de la empresa, en la prestación del servicio, serán por cuenta de este.

4.7.- El adjudicatario estará obligado a presentar, junto con la factura mensual, copias de las liquidaciones de Seguridad Social, documentos RNT (Relación Nominal de Trabajadores) y RLC (Relación Liquidación de Cotizaciones), o certificado que acredite estar al corriente de sus obligaciones con la Seguridad Social.

4.8.- Dado el carácter administrativo del contrato y la carencia de relaciones laborales entre los trabajadores de la empresa y el SAS, la empresa deberá garantizar la prestación del servicio en caso de huelga del personal con el establecimiento de servicios mínimos.

4.9.- El personal, que deberá estar perfectamente uniformado durante su jornada laboral, llevará sobre el uniforme placa identificativa distintiva con fotografía y datos personales, deberá ir refrendada con firma y sello de la Dirección del centro.

4.10.- La empresa adjudicataria deberá designar una persona que desempeña las funciones de interlocutor y Encargado General del contrato, y poner a disposición del Centro un número de teléfono de localización 24 horas para cualquier incidencia urgente. La Administración tendrá la facultad de rechazar de manera motivada el representante del contratista, debiendo proponer este, otro en su lugar. El cambio de representante deberá ser comunicado entre las partes.

4.11.- La empresa que resulte adjudicataria del contrato deberá subrogarse como empleador, en los términos del artículo 130 de la Ley de Contratos del Sector Público, en las relaciones laborales de los empleados que presten servicios en el Hospital.

## **5.- 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 transcurridas seis horas dentro del horario de prestación del servicio.

Las empresas licitadoras deberán presentar información sobre los medios técnicos que estimen oportunos facilitar para la prestación del servicio. Igualmente deberán indicar las medidas a adoptar para la comunicación y resolución de incidencias y averías en los medios técnicos, así como el tiempo de respuesta.

El equipo informático que aporte el licitador deberá ser compatible con el software actual del Servicio Andaluz de Salud (SAS), así como con futuras actualizaciones y modificaciones del mismo

## **6.- ELABORACIÓN DE DOCUMENTOS E INFORMES**

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

### **6.1. 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, y que se mantendrá puntualmente actualizado. Dicho manual deberá ser entregado al responsable del contrato (en adelante responsable del Hospital) 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 contenido propuestos para dicho manual.

### **6.2. Directorio Telefónico**

Corresponde al adjudicatario la elaboración, actualización y difusión del Directorio Telefónico del Hospital La Janda. El mismo deberá ser entregado al responsable del Hospital transcurridos treinta días desde la adjudicación del contrato.

Las entidades licitadoras deberán incluir en su oferta información sobre el formato y las medidas para su actualización y difusión.

### **6.3. Informe de Seguimiento**

El adjudicatario deberá aportar mensualmente un informe de evaluación del servicio realizado. Este informe, cuyo contenido será consensuado con el responsable del Hospital, detallará de forma cuantitativa y cualitativa la prestación del servicio, permitirá detectar anomalías y desviaciones y valorar nuevas propuestas organizativas. Dicho informe incluirá al menos información sobre el número de llamadas entrantes y salientes por franja horaria, reflejando las no atendidas, así como cualquier información se considere necesaria para evaluar la calidad del servicio prestado. Se elaborará con carácter mensual en los diez días siguientes al mes que corresponda.

Las entidades licitadoras deberán incluir en su oferta propuesta de información y apartados en estos informes mensuales.

### **7.- GARANTÍA DEL SERVICIO.**

El adjudicatario tomará las medidas oportunas para asegurar el mantenimiento del servicio en caso de circunstancias extraordinarias, y supondrá como mínimo lo siguiente:

- El adjudicatario está obligado a comunicar inmediatamente al responsable del Hospital designado por la Dirección, de cuantas anomalías ocurran en su empresa que puedan afectar a la normal prestación del servicio.
- En caso de rescisión del contrato, el adjudicatario viene obligado a la continuidad en la prestación del servicio hasta nueva adjudicación y contratación.

### **8.- CONTROLES DE CALIDAD**

8.1.- Para ejercer las funciones de control e inspección que se deriven del contrato con el adjudicatario. Habrá al menos, un responsable del Hospital designado por la Dirección ante el adjudicatario.

8.2.- El responsable del Hospital o persona en quien delegue, podrá, en cualquier momento inspeccionar los procesos de trabajo y la ejecución del servicio de acuerdo con lo estipulado en los pliegos que rigen la contratación del servicio, así como en lo recogido en la oferta de la mercantil adjudicataria.

En caso de infracción o incumplimiento de las estipulaciones establecidas en los Pliegos de Prescripciones Técnicas y Cláusulas Administrativas Particulares, o en las que se incluyan en el contrato, el responsable designado por el Hospital comunicará al adjudicatario mediante la correspondiente acta de incidencias la anomalía detectada, y que en cualquier caso deberá ser

recibida y firmada por el mismo y podrán dar lugar a la sanciones oportunas y/o a la resolución del contrato.

La empresa adjudicataria se verá obligada de forma inmediata a la corrección de irregularidades o alteraciones que se produjesen en el Servicio.

#### **9.- RED ANDALUZA DE SERVICIOS SANITARIOS LIBRES DE HUMOS.**

Este hospital se encuentra adherido a la Red Andaluza de Servicios Sanitario Libres de Humos(RASSLH) en el marco de la ENSH (Global Network for Tobacco Free Health Service).

Conforme a lo previsto en el artículo 7.c de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas frente al tabaquismo y reguladora de la venta, suministro, consumo y publicidad de los productos del tabaco, modificada por la Ley 42/2010, de 30 de diciembre, no está permitido fumar en el Hospital, así como en los espacios al aire libre o cubiertos, comprendidos en su recinto. Esta misma prohibición rige respecto al uso de cigarrillos electrónicos de cualquier tipo.

Todo el personal de la empresa adjudicataria en el marco del contrato, que desarrollen sus funciones de manera permanente o puntual, respetarán la prohibición de fumar, y colaborarán de la misma forma que los demás profesionales del centro en velar por su cumplimiento.