

ANEXO N° 3:

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR PARA LA ADJUDICACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL CONTRATO “SERVICIOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE CARÁCTER MÉDICO PARA EL PERSONAL PROTEGIDO POR EGARSAT MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL N° 276”

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

Servicio de atención telefónica de carácter médico para el personal protegido por EGARSAT MCSS n° 276 (en adelante, EGARSAT). El objeto principal del presente contrato es la orientación, asesoramiento e información médico-asistencial, así como, la gestión y coordinación de traslados o repatriaciones de carácter sanitario del personal protegido por EGARSAT.

2.- PRESTACIONES Y COBERTURA DEL SERVICIO.

2.1.- PRESTACIONES DEL SERVICIO.

La empresa adjudicataria deberá prestar un servicio de atención telefónica de carácter sanitario, disponible 24 horas al día, todos los días del año (incluidos festivos, Navidad y Año Nuevo) y de información y orientación sanitaria, tanto en el territorio nacional como en el extranjero, principalmente cuando se trate de un posible accidente de trabajo o de enfermedad profesional y esencialmente cuando se requiera una actuación inmediata.

El adjudicatario atenderá las llamadas en nombre de EGARSAT, comprobará que los usuarios tengan cobertura con la mutua y en caso de ser necesaria la activación de cualquier medio sanitario, validará previamente el acceso a los servicios recabando cualquier tipo de información necesaria sobre el accidente sufrido.

El servicio objeto de licitación incluye también la gestión de los posibles traslados relacionados con los servicios de urgencia o repatriaciones sanitarias del colectivo de trabajadores protegidos por EGARSAT, tanto en territorio nacional como en el extranjero, en caso de accidente de trabajo o de enfermedad profesional, así como la movilización de aquellos recursos sanitarios que la situación requiera. La movilización en caso de urgencia de los medios necesarios según la situación específica se realizará con la Red concertada de la Mutua o con la red de proveedores del licitador.

En casos de asistencia urgente, inmediata y de carácter vital, así como en los siniestros ocurridos en países no comunitarios o donde no existan convenios de asistencia sanitaria a cargo del Sistema Público de Salud, el adjudicatario deberá adelantar por cuenta de EGARSAT el pago de los posibles gastos médicos o las garantías de pago que se le exijan, previa autorización expresa e individual del siniestro o baja por parte de la Mutua.

En los casos de asistencia urgente, inmediata y de carácter vital se basará en la normativa legal vigente en cada momento. Concretamente a la publicación del presente pliego, en lo previsto

en el Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre y en los Reglamentos (CEE) 1408/71 y 574/72 del Consejo, así como en los posibles Acuerdos Bilaterales suscritos por España con terceros países para la asistencia sanitaria.

2.2.- COBERTURA DEL SERVICIO.

El servicio telefónico incluye “Call Center” que realice las siguientes funciones:

- Información médico-asistencial a cualquier usuario autorizado que lo solicite.
- Orientación y asesoramiento sanitario de urgencia tanto a nivel nacional como en el extranjero, en caso de accidente de trabajo o enfermedad profesional.
- Información del centro asistencial más cercano o adecuado al que pueden acudir los usuarios, en función de los protocolos establecidos por EGARSAT y la normativa vigente. A tales efectos, la mutua facilitará una base de datos con la información referente a los centros propios y concertados de la mutua, o bien indicará al adjudicatario el acceso vía Web al Mapa Sanitario de la Mutua donde poder disponer de la mencionada información.
- Información general sobre números de teléfono o direcciones de EGARSAT u otras de carácter similar, disponibles en la propia página web de la mutua.
- Información a las empresas asociadas a EGARSAT, cuando los servicios propios no se encuentren en horario operativo, relacionada con accidentes de trabajo o enfermedades profesionales de acuerdo con los criterios procedimentales que EGARSAT establezca previamente.
- Información referente a los recursos públicos y privados sanitarios de cualquier lugar del mundo (hospitales, centros especiales, farmacias de guardia...), en caso de consulta.
- Información general a los trabajadores desplazados en el extranjero por motivos laborales o que vayan a hacerlo de manera inminente, sobre vacunas, embajadas, números de teléfono de interés... de los países de destino.

En todos los casos será necesario el registro las llamadas recibidas, así como la grabación automática de las mismas, previo aviso al usuario. El Call Center deberá ser ágil en la recogida de las llamadas telefónica (menos 1 minuto de espera).

El servicio de gestión de traslados o repatriaciones incluye las siguientes prestaciones:

- En caso de accidente de trabajo y enfermedad profesional en el extranjero se encargará de gestionar, la cobertura de gastos médicos ilimitados, cobertura de hospitalización, asistencia médica 24/7, 365 días al año, con red médica mundial de corresponsales para su gestión, así como, los gastos de desplazamientos para la repatriación relacionados con los servicios de urgencia, tanto en territorio nacional como en el extranjero, previa autorización de EGARSAT. Si el traslado tuviera que realizarse fuera del horario operativo de la mutua, la empresa adjudicataria activará los medios necesarios e informará a EGARSAT lo antes posible.

El licitador comunicará a Egarsat los accidentes acontecidos tanto nacional en el extranjero. Un equipo médico valorará la situación y, si es necesario, activará el traslado del trabajador accidentado a un centro sanitario público. A partir de ese momento, el lesionado pasará a depender de la sanidad del país donde esté desplazado. En los casos de ingreso hospitalario, este servicio de asistencia telefónica también se encargará de solicitar los informes médicos oportunos y los hará llegar al responsable de Egarsat, para que lleve a cabo el seguimiento del proceso.

- En caso de fallecimiento, la empresa adjudicataria, previa autorización de EGARSAT, se encargará de gestionar las formalidades legales que fuesen preceptivas en el lugar del fallecimiento, así como la repatriación hasta el lugar de la inhumación en España, si fuera necesario.

En ambos casos atendiendo a la gravedad, urgencia o localización, la empresa adjudicataria deberá gestionar los medios necesarios (avión medicalizado, línea regular, ferrocarril, barco, ambulancia...) para que el traslado sea el adecuado. Deberán poner a disposición de Egarsat como mínimo un transporte aéreo y un transporte terrestre medicalizado. Se valorará que el licitador disponga de más medios de transporte de este tipo.

También deberán poner a disposición de Egarsat mínimo dos profesionales que dispongan del título de “Helicopter Emergency Medical Service y Asistencia médica aerotransportada.”.

Así mismo, en todos los casos el adjudicatario asumirá el total de los costes generados por asistencia hospitalaria, asistencia médica, gastos de transporte, entre otros, para luego emitir la correspondiente factura de los mimos a EGARSAT.

En el supuesto de que las acciones realizadas comporten la compra de títulos de viaje, la gestión de la prestación se realizará bajo el principio de proponer, en todos los casos, las opciones y alternativas que resulten más ventajosas para EGARSAT, en todos los aspectos y especialmente en el económico.

Otros servicios:

- Informar de los accidentes de trabajo grave o muy grave de los que tengan conocimiento para realizar una gestión ágil.
- Informar sobre cualquier deficiencia en el servicio prestado, de posibles quejas o reclamaciones formuladas por los usuarios del servicio, así como de las medidas de resolución adoptadas, si las hubiere. Se deberá de informar de forma inmediata a EGARSAT mediante correo electrónico, así como, de cualquier otra cuestión de importancia.
- Se valorará que la empresa licitadora tenga un servicio de interpretación telefónica y mediación cultural para hospitales y centros ambulatorios que atienda las necesidades que se requieran proporcionado traducciones y asistencia lingüística en tiempo real. El objetivo es gestionar con eficacia la comunicación en desplazamientos al extranjero incluso en idiomas africanos, hindi, urdu, swahili y chino, así como, muchos otros, cuando se requiera para la gestión de la asistencia sanitaria o repatriación.

3.- MEDIOS NECESARIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Recursos humanos

Personal mínimo para el servicio telefónico (Call Center):

Durante la ejecución del contrato la empresa licitadora dispondrá siempre de, al menos, 3 operadores para la atención de las líneas telefónicas.

Personal mínimo para el servicio de repatriaciones:

Durante la ejecución del contrato la empresa licitadora dispondrá de, al menos, dos profesionales que tengan el título de “Helicopter Emergency Medical Service y Asistencia médica aerotransportada.”

Personal mínimo gestión del contrato:

Pondrán a nuestra disposición a los siguientes profesionales de referencia con la experiencia que a continuación se especifica:

- Un profesional licenciado en Medicina y Cirugía General con experiencia mínima de 5 años en contratos similares al actual y formación complementaria en Emergencias y traslados sanitarios.
- Un administrativo/a o personal de gestión, con experiencia mínima de 5 años en contratos similares al actual y formación complementaria en Emergencias y traslados sanitarios.
- Un supervisor del servicio que actuará como interlocutor y responsable del contrato, que adoptará las medidas oportunas para que el servicio se lleve a cabo de forma adecuada, con experiencia mínima de 5 años en contratos similares al actual.

Dentro de los recursos humanos ofrecidos al menos uno de los profesionales dispondrá de la formación adecuada en idiomas para conversar fluidamente en **inglés y francés**. Se valorará la disposición de personal que tenga formación en otros idiomas

Instalaciones y equipamiento:

Los licitadores deberán disponer de las instalaciones y locales necesarios y óptimos, que cumplan con la normativa legal vigente, para la prestación del servicio, así como de los correspondientes medios técnicos, debiendo poner a disposición de EGARSAT como mínimo, dos líneas de atención telefónica que puedan a la vez gestionar las llamadas entrantes. En este sentido, deberá informar de cualquier interrupción del servicio por cualquier motivo, indicando la previsión de su restablecimiento.

Para la correcta prestación del servicio, EGARSAT pondrá a disposición de sus mutualistas un número de teléfono gratuito para llamadas nacionales y otro para las internacionales. Por su

parte, la empresa adjudicataria deberá facilitar a EGARSAT las líneas de destino desde las que serán atendidas dichas llamadas.

La empresa adjudicataria deberá establecer los acuerdos y/o contratos que sean necesarios con diversos propietarios de servicios (aviones sanitarios, ambulancias, transportistas, etc.), para mantener en todo momento el máximo nivel de eficacia en su gestión sanitaria.

En tales supuestos deberá garantizar que los distintos proveedores cumplan con las correspondientes obligaciones legales vigentes y que estén cubiertas por las pertinentes pólizas de seguros, siendo responsabilidad de la empresa seleccionada velar por el cumplimiento de tales obligaciones.

4.- ANALISIS DEL SERVICIO.

Cada inicio de mes se enviará por mail, al interlocutor que indique la Dirección de Gestión Sanitaria, estadísticas mensuales referentes al servicio global efectuado. Se detallan a continuación los conceptos mínimos que éstas deben reflejar.

■ Análisis de llamadas (número de llamadas atendidas)

- Número de llamadas de urgencias. (Velocidad promedio en segundos de la respuesta)
- Número de llamadas de consulta. (Velocidad promedio en segundos de la respuesta).

■ Número de expedientes abiertos según la siguiente clasificación:

- Atención telefónica
- Accidente de trabajo nacional
- Accidente de trabajo en el extranjero
- Consulta médica
- Quejas y reclamaciones
- Información internacional
- Consulta administrativa
- Llamada errónea

■ Servicio activado por tipología:

- Consulta médica
- Consulta de Información
- Médico Repatriación
- Enfermero Repatriación
- Hotel
- Activación Corresponsal
- Avión Sanitario
- Helicóptero
- Ambulancia
- Avión de Línea

- Taxi
- Gastos Médicos
- Otros Servicios

También se remitirán resumen de los servicios realizados en menos de 24 horas vía mail la persona que designe la Dirección de Gestión Sanitaria.

5.- ESTIMACIÓN DE SERVICIOS Y TARIFAS APLICABLES

Presupuesto base de licitación: 128.355,40 euros anuales, exento de IVA, desglosados de la siguiente forma:

-ATENCIÓN TELEFÓNICA Y ORIENTACIÓN MÉDICA: 23.058,00 euros anuales.

El techo máximo de licitación para cada uno de los elementos que comprende el presente apartado es el siguiente:

1.- Precio fijo mensual: 1.771,00 euros/mes. Este precio se pagará a tanto alzado e incluirá en todo caso, la atención de, como máximo, las primeras 350 llamadas telefónicas recibidas.

El precio total anual máximo que podrán presentar los licitadores bajo este concepto será de 21.252,00 euros.

2.- Precio llamadas que excedan de las 350 llamadas mensuales: 4,30 euros por llamada, estimándose un consumo de unas 35 llamadas al mes y por consiguiente, un importe anual de 1.806,00 euros.

-TRASLADOS SANITARIOS / REPATRIACIONES: 105.297,40 euros anuales.

-Apertura de expedientes internacionales: 5.297,40 euros anuales. Por la tramitación de expedientes internacionales: 196,20 euros por expediente, precio fijo, estimándose un total de 27 expedientes anuales.

Facturación de traslados, repatriaciones y asistencia en el extranjero: 100.000 euros anuales. Basada en la actividad realizada en años anteriores, se estima un gasto anual de unos 100.000 euros, correspondientes a la gestión de unos traslados o repatriaciones (22 en territorio nacional y 8 en territorio internacional). El cargo de gestión de las facturas emitidas por expedientes internacionales, cuyo pago se haya avanzado por el proveedor, será del 2% del total de la factura.

Las estimaciones de llamadas así como los posibles gastos de gestión de traslados sanitarios y repatriaciones se entenderán siempre como orientativos, siendo el valor estimado de la licitación detallado anteriormente, el presupuesto máximo autorizado que operará como límite máximo al que queda obligada EGARSAT como consecuencia de la ejecución del contrato, abonando los servicios realmente solicitados a la empresa adjudicataria por el importe de los precios adjudicados. Dichos importes se facilitan a efectos de la elaboración de las ofertas por parte de los licitadores y sin que revistan carácter vinculante para EGARSAT.

A efectos de valoración de la mejor oferta económica sólo se tendrá en cuenta el importe

de la atención telefónica y orientación médica.

Los licitadores deberán presentar listado de tarifas de todos los servicios detallados en el presente pliego de acuerdo con el modelo de oferta económica presentada en el Anexo 2.

En el Anexo nº 2 los licitadores deberán especificar el importe ofertado para cada servicio, de lo contrario quedarán excluidos de la licitación.

5.- FACTURACION

La empresa adjudicataria facturará a mes vencido, dentro de los cinco primeros días del mes siguiente, los servicios efectuados, **las facturas que emitan deberán ser realizadas en formato electrónico.**

Las facturas deberán cumplir los siguientes requisitos:

- Con carácter general, conforme a los requisitos fiscales establecidos, en la factura constará la Razón Social, C.I.F./N.I.F. y dirección tanto de la entidad emisora como de la receptora de la factura, número y fecha de la misma.
- Las facturas se emitirán siempre tras la realización de los servicios.
- En caso de emitir una factura por trabajador, deberá indicarse en la misma el nombre, apellidos, DNI/NIF, tarifa aplicada según el servicio prestado y fecha de realización.
- En caso de emitir una factura por el conjunto de servicios efectuados durante el mes, deberá acompañarse una relación detallada de los mismos, aportando en todos los casos los datos e información especificados en el párrafo anterior.
- La factura deberá ir acompañada de la correspondiente autorización por parte de EGARSAT, si fuera el caso.
- Los importes unitarios aplicados que se relacionen en las facturas se ajustarán siempre a los ofertados por el adjudicatario.
- En la factura deberá constar el número del expediente de esta licitación.
- El incumplimiento de alguno o todos los requisitos mencionados, supondrá la devolución de la factura al proveedor.

Las facturas que emitan deberán ser realizadas en formato electrónico, se permite un periodo de adaptación inicial. Los requisitos y sistema de envío de las facturas para su adecuada tramitación se detallan a continuación:

- El formato de las facturas electrónicas debe ser Facturae 3.2 ó 3.2.1
- Para su elaboración en dicho formato, si no dispone de aplicaciones informáticas para su creación, puede utilizar el programa gratuito proporcionado por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo en el siguiente enlace:

<http://www.facturae.gob.es/formato/Paginas/descarga-aplicacion-escritorio.aspx>

- Las facturas deben estar firmadas electrónicamente
- Indicar la Mutua como destinatario de la factura con los siguientes códigos:
- Nombre Unidad Tramitadora: EGARSAT

	CODIGO	DENOMINACION
Oficina contable	GE0000511	EGARSAT
Órgano Gestor	GE0000511	EGARSAT
Unidad Tramitadora	GE0000511	EGARSAT

- Enviar la factura por internet a través del portal web del Punto General de Entrada de la Factura Electrónica de la Administración, denominado FACE en el siguiente enlace <https://face.gob.es/es/> o mediante la conexión automática entre su sistema informático y dicho portal.

Firmado digitalmente por Presentación Gallardo Yebra

Presentacion
Gallardo
Yebra

Firmado digitalmente
por Presentacion
Gallardo Yebra
Fecha: 2021.11.25
17:23:26 +01'00'