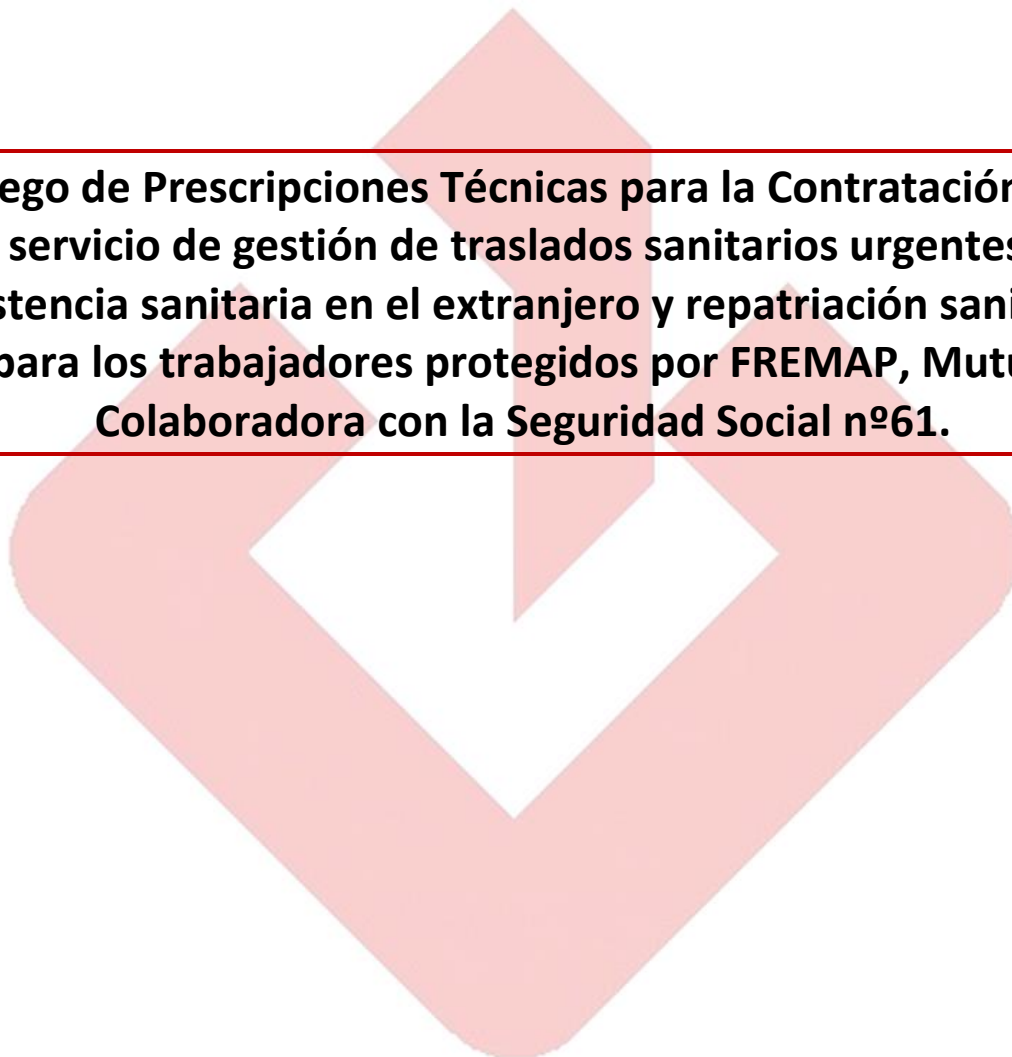


Expediente Nº. LICT/99/033/2021/0023

Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del servicio de gestión de traslados sanitarios urgentes, asistencia sanitaria en el extranjero y repatriación sanitaria para los trabajadores protegidos por FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº61.



ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO	4
3. ALCANCE DEL SERVICIO	4
4. EJECUCIÓN DEL SERVICIO	7
4.1 Expediente informativo nacional	8
4.2 Traslado nacional urgente.	8
4.3 Traslado nacional interhospitalario.....	9
4.4 Traslados de alta a domicilio.	9
4.5 Gasto médico, en el ámbito internacional.....	9
4.6 Repatriación sanitaria, en el ámbito internacional.	11
4.7 Expediente informativo internacional sin consulta a filiales	13
4.8 Expediente informativo internacional con intervención de filial.....	13
4.9 Comunicación de los expedientes	13
4.10 Lugar	13
4.11 Horario	13
5. EJECUCIÓN DEL SERVICIO	14
5.1 Condiciones generales.....	14
5.2 Condiciones particulares.....	14
5.2.1 Medios personales.....	14
5.2.2 Medios materiales y tecnológicos.....	14
5.3 Formación.....	17
5.4 Plan de Implantation	19
5.5 Control y seguimiento	19
5.6 Responsables/Supervisor	20

1. OBJETO

El objeto de la presente licitación es la contratación del Servicio de gestión de los traslados nacionales urgentes, interhospitalarios nacionales, la asistencia médica y repatriación sanitaria para los trabajadores protegidos por FREMAP en la cobertura de accidente de trabajo y enfermedad profesional cuando:

- Soliciten información sobre los trámites administrativos a seguir en sus desplazamientos y estancias en el extranjero por motivos de trabajo sobre la citada cobertura.
- Soliciten información sobre los centros médicos más cercanos a la ubicación del centro donde realizan su trabajo tanto en el ámbito nacional como internacional. Esta solicitud también podrá ser requerida por aquellos trabajadores que hayan sufrido un accidente de trabajo in itinere o in misión.
- Precisen traslado a un centro sanitario con destino a cualquier centro de la red propia o concertada de FREMAP, o sanidad pública para recibir atención médica como consecuencia de un accidente de trabajo tanto en el ámbito nacional como internacional.
- Requieran de seguimiento médico con o sin ingreso, hasta su alta hospitalaria.
- Requieran de una repatriación sanitaria según criterio médico que haga necesaria su centralización en España.

Dicho Servicio incluye también la atención telefónica en horario 24*7 los 365 días del año, para el ámbito internacional, poniendo FREMAP a disposición de los trabajadores protegidos el teléfono **91.919.61.61** y en el ámbito nacional, el Servicio de atención telefónica será prestado de **lunes a domingo desde las 22:00 hs a 08:00 hs** y se atenderán llamadas que respondan a la siguiente tipología:

1. Información general de centros de FREMAP, como ubicación, horarios, etc.
2. Información general de centros de la red sanitaria concertada de FREMAP en los mismos términos que los previstos en el numeral 1.
3. Información de centros de red sanitaria concertada de FREMAP solicitando cobertura del trabajador accidentado, es decir, puede ocurrir que nos llame el Servicio de admisión de cualquier hospital con el que FREMAP tenga concierto sanitario, para saber si el trabajador accidentado tiene la cobertura de accidente de trabajo (en adelante AT) con FREMAP.

NOTA IMPORTANTE TODA AQUELLA LLAMADA QUE NO SE CORRESPONDA CON LAS SEÑALADAS ANTERIORMENTE NI TENGA LUGAR EN LA FRANJA HORARIA Y DIAS INDICADOS, EL OPERADOR DEBERA REMITIR AL LLAMANTE AL NUMERO DE INFORMACION GENERAL 900.61.00.61 OPCION ESPERE ADVIERTIENDO ADEMAS QUE EL HORARIO DE ATENCION DE DICHO TELEFONO ES DE 08:00 HS A 22:00 HS DE LUNES A DOMINGO.

FREMAP se reserva el derecho a que, ante cualquier circunstancia sobrevenida, situación de carácter excepcional, deba el adjudicatario atender llamadas de tipología distinta a las indicadas anteriormente en horario de lunes a domingo de 22:00 hs a 08:00 hs, y se facturarán con el honorario correspondiente de expediente informativo nacional.

Cualquier circunstancia sobrevenida o situación excepcional de la que FREMAP sea concedora, será comunicada por escrito al adjudicatario.

Asimismo, FREMAP se reserva el derecho a prescindir del Servicio de atención telefónica en horario de lunes a domingo de 22:00 hs a 08:00 hs, debiéndoselo comunicar por escrito al adjudicatario en el plazo de 7 días hábiles.

2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO

Con carácter particular, la empresa adjudicataria deberá cumplir con la normativa vigente sobre traslados sanitarios (normas locales, autonómicas, estatales o internacionales) que apliquen al lugar donde se haya producido el accidente de trabajo, tanto para los traslados que deban realizarse al accidentado dentro del territorio como para la repatriación del mismo, en el caso de que fuese necesario.

En materia de protección de datos el adjudicatario deberá cumplir con la normativa aplicable en vigor en dicha materia y deberá presentar el certificado de cumplimiento del sistema de seguridad. En el caso de que el adjudicatario mantenga su infraestructura informática fuera de la Unión Europea deberá contar con la autorización pertinente de la Agencia Española de Protección de Datos, que deberá aportar a FREMAP.

Esta clasificación normativa no tiene carácter restrictivo, debiendo observarse en la ejecución de los trabajos cualquier otro tipo de reglamento, norma o instrucción oficial (de carácter local, autonómico, estatal o internacional) que, aunque no se mencione explícitamente en este documento, pueda afectar al objeto del contrato, así como las posibles modificaciones legales que puedan afectar a las normas de aplicación.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

El servicio que ha de prestar el adjudicatario será de:

A) EN EL ÁMBITO NACIONAL

1. Atención telefónica de información general de lunes a domingo de 22:00 hs a 08:00 hs en adelante expediente informativo nacional:

El adjudicatario cuando reciba una llamada en el horario y días señalados, deberá abrir en su CTI un expediente informativo indicando:

- El motivo de la llamada.
- Nombre y apellidos del trabajador.
- Nombre de la empresa.
- Respuesta facilitada por el operador.

Las llamadas atendidas por el operador en el teléfono que FREMAP pone a disposición de sus trabajadores y empresa asociadas 900.61.00.61 opción 1 de traslados sanitarios responderán a la siguiente tipología:

- Solicitud de traslado sanitario como consecuencia de un accidente de trabajo.

- Información sobre la evolución del traslado solicitado, el tiempo de espera del medio de transporte etc
- Información general de centros de FREMAP o de su red concertada, como ubicación, horarios, especialidad etc, a los que acudir ante un accidente de trabajo.
- Información de centros de red sanitaria concertada de FREMAP solicitando cobertura del trabajador accidentado, es decir, puede ocurrir que nos llame el Servicio de admisión de cualquier hospital con el que FREMAP tenga concierto sanitario para saber si el trabajador accidentado tiene la cobertura de accidente de trabajo (en adelante AT) con FREMAP.

Cuando la información solicitada no se ajuste por la tipología de la llamada a ninguna de las señaladas anteriormente, la empresa adjudicataria informará al llamante con arreglo a las instrucciones que indique **FREMAP Y EN NINGUN CASO PODRA SER FACTURADA.**

FREMAP se reserva el derecho a que, ante cualquier circunstancia sobrevenida, situación de carácter excepcional, deba el adjudicatario atender llamadas de una tipología distinta a las indicadas en horario de lunes a domingo de 22:00 hs a 08:00 hs, las cuales se facturarán con el honorario correspondiente de expediente informativo en España.

Asimismo, FREMAP se reserva el derecho a prescindir del Servicio de atención telefónica en horario de lunes a domingo de 22:00 hs a 08:00 hs, debiéndoselo comunicar por escrito al adjudicatario en el plazo de 7 días.

2.- Gestión de Traslado Nacional Urgente:

La gestión del traslado nacional urgente comprenderá las siguientes actuaciones por parte del adjudicatario:

- Determinación de la urgencia de la solicitud.
- Valoración por parte del equipo médico del adjudicatario de la situación médica del accidentado. En caso de que el Servicio médico de la adjudicataria por considerar que la patología del trabajador accidentado no se corresponde con un accidente de trabajo y por ese motivo se decida activar el protocolo del 112, dicho expediente será tipificado y facturado como expediente informativo nacional. El protocolo de activación del Servicio 112 será a la adjudicación del contrato consensuado por ambas partes.
- Elección del centro sanitario más adecuado y próximo para la atención al accidentado. En caso necesario y, tras valoración médica, derivación al Servicio de urgencias 112.
- Puesta a disposición del medio de transporte.
- Este tipo de traslado no requiere autorización escrita de la Responsable del Servicio de FREMAP, salvo que, por las circunstancias del caso, el equipo de supervisión de la adjudicataria así lo considere.

3.-Gestión de Traslado Nacional Interhospitalario:

La gestión del traslado sanitario interhospitalario nacional comprenderá las siguientes actuaciones por parte del adjudicatario:

- Recepción de la solicitud de traslado. Puede ser solicitado por una trabajadora social, gestor o del propio Servicio médico de urgencias donde se encuentre ingresado el accidentado.
- Este traslado puede tener el carácter de programado o en tiempo real.
- Comunicación por teléfono y via mail a la Responsable del Servicio de FREMAP para que envíe la autorización del traslado.

- Solicitud de información médica.
- Valoración por parte del equipo médico del adjudicatario de la situación del accidentado, realización de contacto médicos y cualquier actuación que sea requiera para la realización del traslado.
- Elección del centro sanitario más adecuado para la atención al accidentado.
- Puesta a disposición del medio de transporte.

4.-Traslados de alta a domicilio.

La gestión de este traslado comprenderá las siguientes actuaciones siendo muy frecuente su realización en fines de semana:

- Recepción de la solicitud de traslado que generalmente realiza el hospital donde se encuentra el trabajador accidentado.
- Comunicación por teléfono y via e-mail a la Responsable del Servicio FREMAP, para la autorización del mismo.
- Valoración por parte del equipo médico del adjudicatario de la situación del accidentado para la determinación del medio de transporte a poner.
- Puesta a disposición del medio de transporte.

Serán comunes a todos los expedientes indicados en este punto las siguientes actuaciones por parte de la adjudicataria:

- Adelanto de todos los gastos que se ocasionen
- Presentación a FREMAP de las facturas por los gastos producidos.
- Envío de e-mail al gestor de FREMAP. Los datos de dicho e-mail serán consensuados por ambas partes.
- Cierre de expediente para facturación.

B) EN EL ÁMBITO INTERNACIONAL

Expediente de Repatriación Sanitaria:

Las actividades propias de la repatriación sanitaria serán:

- Seguimiento minucioso y diario del caso conjuntamente con la Responsable del Servicio de FREMAP.
- Solicitud de la información médica disponible.
- Establecimiento de los contactos médicos necesario entre el medico tratante y el medico regulador siempre con carácter previo al mismo.
- Determinación de las condiciones del traslado según criterio de Médico Regulador asignado al expediente por la adjudicataria (plazos, medio de transporte, escolta sanitaria y características del centro sanitario de destino en España).
- Solicitud de presupuestos para el traslado, mínimo 2.
- Obtención, cumplimentación y presentación de la documentación administrativa y sanitaria requerida para el traslado.
- Traducción de documentación administrativa y sanitaria, en caso de que se precise.
- Envío de e-mail tanto al gestor como a la Responsable del Servicio de FREMAP, una vez que el trabajador se encuentre en España.

Expediente de Gasto médico sin repatriación sanitaria

El adjudicatario realizará las siguientes actuaciones:

- Valoración por parte del equipo médico del adjudicatario de la situación del accidentado.
- Elección del centro sanitario más adecuado y próximo para la atención al accidentado.
- Puesta a disposición del medio de transporte, si procede y siempre a criterio del médico regulador.
- Seguimiento médico de la situación del accidentado, conjuntamente con el personal de FREMAP.
- Cobertura de otras necesidades que puedan presentarse durante la evolución del caso, traslado de un centro sanitario a otro etc., siempre contando con la autorización expresa de FREMAP.
- Traducción de documentación administrativa y sanitaria, en caso de que se precise.

En caso de que un expediente de gasto médico debido a la necesidad del paciente sea necesario su repatriación a España, se facturará con el honorario correspondiente a expediente por repatriación sanitaria y no por gasto médico.

Expediente informativo sin consulta a filial

El adjudicatario realizará las siguientes actuaciones:

- Informará al trabajador del centro al que puede acudir en caso de accidente de trabajo.
- Resolverá las dudas que pueda plantear el trabajador o empresa.
- Cierre de expediente para facturación.

La resolución de este expediente por parte de la adjudicataria se realizará durante el transcurso de la llamada, salvo en los casos en los que por la dificultad del lugar donde se encuentra el trabajador accidentado sea imposible la resolución de la consulta en la misma llamada. En estos supuestos, el operador tomará los datos del trabajador y un teléfono de contacto para que una vez tenga resuelta la consulta se ponga en contacto con el trabajador.

Expediente informativo con consulta a filial

El adjudicatario realizará las siguientes actuaciones:

- Atender en el plazo de 48-72h a las solicitudes de centros en el extranjero. Esta solicitud la puede realizar la propia empresa antes o durante el desplazamiento de sus trabajadores o el propio trabajador, aunque este caso es bastante inusual, y siempre por correo electrónico.
- Resolverá las dudas que pueda plantear el trabajador o empresa.
- Cierre de expediente para facturación.

4. EJECUCIÓN DEL SERVICIO

La ejecución del Servicio se realizará atendiendo a los requisitos se indican a continuación, así como los manuales, protocolos de actuación que serán entregados por FREMAP en el momento de la formación inicial de los operadores y equipo staff.

El centro de atención recibirá las llamadas de solicitud de asistencia de:

- Trabajador accidentado.
- La empresa a la que pertenece el trabajador.
- FREMAP directamente.

El operador deberá abrir un expediente en su CTI, con número identificativo, donde recogerá los siguientes datos:

- Nombre y apellidos del trabajador.
- DNI o NIE del trabajador. En el caso de que una empresa realice una consulta informativa no referida a ningún trabajador en concreto, no serán necesarios estos datos.
- Nombre de la empresa o CIF.
- Tipo de expediente: expediente informativo nacional o internacional, traslado nacional urgente, traslado nacional interhospitalario, cobertura de gastos médicos o repatriación sanitaria.

En caso de accidente o gasto médico, además:

- Lugar donde se encuentra.
- Número de teléfono de contacto.
- Breve descripción de cómo ha ocurrido el accidente.
- Breve descripción de la sintomatología que presenta el accidentado.

A continuación, el operador, deberá verificar que el trabajador o en su caso la empresa, tiene la cobertura de AT con FREMAP. Para ello, deberá acceder a la aplicación web correspondiente, facilitada por FREMAP.

Si no aparece con cobertura de AT, con el fin de verificar alguna posible desactualización de los datos, se llamará a un teléfono específico facilitado por FREMAP para efectuar la comprobación. Si de dicha comprobación resultara que el trabajador no tiene la cobertura de AT con FREMAP se le informará en esos términos dando por cerrado el expediente informativo.

Por el contrario, si el trabajador tiene la cobertura con FREMAP, su llamada se tipificará en uno de los siguientes tipos de expediente:

4.1 Expediente informativo nacional

Este Servicio se prestará en horario de lunes a domingo de 22:00 hs a 08:00 hs y responderá a consultas que se han señalado en el punto 3 **Alcance del Servicio**.

4.2 Traslado nacional urgente.

El trabajador accidentado requerirá un medio de transporte para el desplazamiento al centro sanitario más adecuado; el equipo médico de la adjudicataria valorará y determinará el mismo para su traslado con la máxima urgencia: taxi, ambulancia sin o con escolta sanitaria, UVI Móvil, etc.

Para la elección del centro sanitario más próximo y adecuado se atenderá a las circunstancias del accidente y su gravedad, la valoración que realice el equipo médico de la adjudicataria de su situación, primer diagnóstico, especialidades médicas que disponga el centro, etc.

El centro sanitario se seleccionará del listado de centros que proporcionará FREMAP o, en caso necesario, se elegirá un centro público.

La empresa adjudicataria podrá ponerse en contacto telefónico con la Responsable del Servicio de FREMAP para todas las peticiones de traslado nacional urgente que puedan plantear problemas o dificultades en su

resolución.

Dentro de esta clasificación de expedientes, se incluyen los siguientes tipos de traslado:

- Traslados primarios, desde el lugar del accidente al centro sanitario.
- Traslados primarios diferidos, desde el primer centro sanitario que no puede atender la urgencia a un segundo centro que cuente con la especialización necesaria.
- Otros traslados sanitarios solicitados por FREMAP.

En estos tipos de traslado por normal general se emplean como medios de transporte el taxi y la ambulancia.

Como excepción, si tuviera que realizarse un traslado nacional urgente de un trabajador en avión, barco, tren u otros medios especiales (generalmente desde las islas al territorio peninsular) podrá la empresa adjudicataria facturar la asistencia con los honorarios correspondientes a una repatriación sanitaria.

4.3 Traslado nacional interhospitalario.

La petición del traslado del trabajador accidentado entrará, en la mayoría de los casos, por llamada del médico del Servicio de urgencias del hospital donde se encuentra el mismo.

Como regla general, el accidentado nunca se encontrará hospitalizado en planta. Si se da el caso, este traslado deberá contar con la autorización previa de la Responsable del Servicio de FREMAP.

La empresa adjudicataria buscará el centro al que puede derivarse al paciente y solicitará autorización al centro de destino para la recepción del paciente.

Asimismo, solicitará al médico receptor contacto con el médico tratante en origen para que, previa deliberación, entrega de informes médicos –en su caso–, etc. decidan sobre la procedencia del traslado y el medio de transporte a emplear.

La adjudicataria informará a la Responsable del Servicio de FREMAP de la apertura y cierre de todos los expedientes de este tipo, mediante:

- Llamada telefónica en la apertura.
- Correo electrónico al cierre.

4.4 Traslados de alta a domicilio.

La gestión de este traslado comprenderá las siguientes actuaciones:

- Recepción de la solicitud de traslado que generalmente realiza el hospital donde se encuentra el trabajador accidentado.
- Comunicación por teléfono a FREMAP, para la autorización del mismo.
- Valoración por parte del equipo médico del adjudicatario de la situación del accidentado para la determinación del medio de transporte a poner.
- Puesta a disposición del medio de transporte.

4.5 Gasto médico, en el ámbito internacional.

En la primera evaluación de la solicitud de asistencia se determinará si ésta es urgente o no.

Asistencia URGENTE

En el caso de que el trabajador accidentado requiera de un medio de transporte para el desplazamiento a centro sanitario más próximo, el equipo médico de la adjudicataria valorará y determinará el mismo para su traslado con la máxima urgencia: taxi, ambulancia sin o con escolta sanitaria, uvi móvil etc.

Para la elección del centro sanitario más próximo se atenderá a las circunstancias del accidente, su gravedad, la valoración que realice el equipo médico de la adjudicataria de la situación, primer diagnóstico, especialidades de que disponga el centro, etc.

Además, siempre que las circunstancias lo permitan se deberá dirigir a un centro público o concertado en el especial en aquellos países que pertenezcan a la Unión Europea o mantengan convenio bilateral con asistencia sanitaria incluida.

Siempre se deberá tener en cuenta que, ante una necesidad sanitaria urgente se deberá prestar la asistencia con la máxima celeridad y los medios adecuados al alcance, para garantizar la mejor atención al accidentado y minimizar los riesgos sanitarios para el mismo.

La adjudicataria informará a la Responsable del Servicio de FREMAP de la apertura, evolución y cierre del expediente mediante:

- Llamada telefónica en la apertura.
- Correo electrónico diario de evolución.
- Correo electrónico al cierre.

La adjudicataria asignará un médico regulador al expediente, que realizará seguimiento del mismo y tomará las decisiones oportunas a partir de la información de que disponga.

La empresa adjudicataria contactará con la Responsable del Servicio de FREMAP para concretar las circunstancias del accidente pudiendo ocurrir:

- Que la empresa reconozca el accidente como laboral, por lo que el adjudicatario procederá a cubrir todos los gastos sanitarios y de transporte que se requieran dependiendo de cada caso (primera asistencia, traslado a otro centro etc)
- Que la empresa no reconozca el accidente como laboral. En este caso se informará al accidentado de esta circunstancia y se le indicará que se ponga en contacto con su empresa.

Reconocido el accidente de trabajo como laboral, una vez que la adjudicataria disponga de los gastos médicos que hayan sido necesarios para la asistencia del trabajador, se lo comunicará por correo electrónico junto con la documentación, facturas, nota de cargo, albaranes etc que se disponga, a la Responsable del Servicio de FREMAP para la garantía de los mismos.

La adjudicataria realizará el pago por adelantado de todos los gastos médicos y de transporte ocasionados, para su posterior repercusión a FREMAP, sin sobrecose alguno. **En ningún caso FREMAP adelantará importe alguno.**

Asistencia NO URGENTE

En este caso, normalmente el trabajador habrá acudido al centro sanitario más cercano por sus propios medios o solicitará información a la adjudicataria sobre donde debe acudir:

Si nos solicita información, en caso de que el accidente haya tenido lugar en un país:

- De la Unión Europea, Espacio Económico Europeo, Suiza y países con convenio bilateral firmado con España en que se incluya la asistencia sanitaria se deberá remitir al trabajador accidentado a los Servicios sanitarios públicos o concertados.
- Donde España tiene firmado convenio bilateral pero no incluye la asistencia sanitaria deberán utilizar los servicios sanitarios públicos y abonar el importe de la asistencia sanitaria recibida. Dichos importes serán reintegrados por FREMAP previa la presentación de la documentación oportuna.

La adjudicataria informará a la Responsable del Servicio de FREMAP de la apertura, evolución y cierre del expediente mediante:

- Llamada telefónica en la apertura y correo electrónico diario de evolución.

La adjudicataria asignará un médico regulador al expediente, que realizará seguimiento del mismo y tomará las decisiones oportunas a partir de la información de que disponga.

La empresa adjudicataria contactará con la Responsable del Servicio de FREMAP para concretar las circunstancias del accidente pudiendo ocurrir:

- Que la empresa reconozca el accidente como laboral, por lo que el adjudicatario procederá a cubrir todos los gastos sanitarios y de transporte que se requieran dependiendo de cada caso (primera asistencia, traslado a otro centro etc).
- Que la empresa no reconozca el accidente como laboral. En este caso se informará al accidentado de esta circunstancia y se le indicará que se ponga en contacto con su empresa.

Reconocido el accidente de trabajo como laboral, una vez que la adjudicataria disponga de los gastos médicos que hayan sido necesarios para la asistencia del trabajador, se lo comunicará por correo electrónico junto con la documentación, facturas, nota de cargo, albaranes etc que se disponga, a la Responsable del Servicio de FREMAP para la garantía de los mismos.

La adjudicataria realizará el pago por adelantado de todos los gastos médicos ocasionados, transporte para su posterior repercusión a FREMAP, sin sobrecoste alguno. En ningún caso FREMAP adelantará importe alguno.

4.6 Repatriación sanitaria, en el ámbito internacional.

El expediente de repatriación podrá iniciarse desde una primera solicitud o bien por evolución de expedientes de "Gasto médico que precise de una repatriación".

El adjudicatario informará a la Responsable del Servicio de FREMAP de la apertura, evolución y cierre de todos los expedientes de este tipo, con especial celeridad, mediante:

- Llamada telefónica en la apertura.
- Llamada telefónica ante cualquier circunstancia que altere la planificación del traslado.
- Llamada telefónica ante cualquier cuestión, circunstancia sobrevenida del expediente de la que deba tener conocimiento la Responsable del Servicio.
- Correo electrónico diario en la evolución si la hubiere y sino cuando se precise (salvo que la Responsable del Servicio indique llamada telefónica).
- Correo electrónico al cierre.

El adjudicatario asignará un Médico Regulador al expediente, que realizará el seguimiento al accidentado. En cualquier caso, la decisión de la repatriación siempre se tomará en base al criterio del Médico Regulador de la

adjudicataria que fijará los plazos, medio de transporte a emplear, si se precisa o no de escolta sanitaria y características del centro sanitario de destino en España. Para ello deberá de tener en cuenta la información médica disponible, la realización de pruebas complementarias que se requieran, los contactos médicos con el Médico Tratante y el Médico del centro de destino, etc.

El centro sanitario de destino en España se asignará por FREMAP, cumpliendo en cualquier caso con los requisitos médicos indicados por el Médico Regulador y atendiendo a la cercanía al domicilio del accidentado siempre que ello fuera posible.

Decidido el medio de evacuación y el lugar de destino, el equipo de la adjudicataria solicitará a sus proveedores los correspondientes presupuestos que serán remitidos por correo electrónico a la Responsable del Servicio de FREMAP para su elección y aprobación. Siempre que sea posible, en función del lugar de origen del traslado, se remitirán 2 presupuestos, especialmente en el caso de traslados en avión sanitario. Si el adjudicatario cuenta con medios propios para la repatriación, indicará el coste de los mismos como un presupuesto más. La elección y aprobación por la Responsable del Servicio de FREMAP se realizará mediante correo electrónico.

Aprobado el presupuesto, el operador informará detalladamente de la ruta del traslado a la Responsable del Servicio de FREMAP para su supervisión.

Los medios de transporte que se emplearán con más frecuencia son:

- **Taxi.** Se concretará con el accidentado la hora, día y lugar de recogida y destino.
- **Ambulancia.** Se tendrá en cuenta qué tipo de ambulancia se va a utilizar en cada traslado: ambulancia convencional o UVI móvil.

El equipo médico de la adjudicataria determinará la escolta médica y de enfermería necesarias. En el caso de UVI móvil siempre se requiere el acompañamiento de un médico y de un enfermero. El Médico Regulador de la adjudicataria será quien determine el equipamiento que ha de llevar la ambulancia (camilla de cuchara, colchón de vacío, respirador, etc.) siendo muy importante detallar claramente al suministrador de la ambulancia cómo ha de ir equipada para que no surja ningún imprevisto de última hora y así evitar retrasos, molestias al accidentado u otros inconvenientes.

En el caso de que el accidentado viaje acompañado por algún familiar o compañero de trabajo se deberá solicitar autorización al proveedor de la ambulancia.

- **Avión de Línea Regular.** Los traslados en este medio de evacuación por lo general precisan de una modificación dentro del propio avión (que realizará la compañía aérea) ya sea porque el accidentado precisa de extra-seat, camilla (que representa una ocupación de un mínimo de 6 plazas), silla de ruedas hasta el asiento, etc.

Este tipo de traslado no se realiza en el mismo día ya que es necesario contar con la autorización del Servicio médico de la compañía aérea y esperar respuesta. Para ello el equipo de la adjudicataria deberá cumplimentar los formularios INCAD o MEDIF especificando las patologías y necesidades del accidentado durante el vuelo.

- **Avión Sanitario.** Siempre llevará acompañamiento de un equipo facultativo (al menos un médico y un enfermero).

No se descarta en ningún caso la utilización de otros medios de transporte (tren, barco o helicóptero) cuando las circunstancias del accidente y el lugar de ubicación lo requieran.

4.7 Expediente informativo internacional sin consulta a filiales

Este Servicio responderá a consultas que el operador puede resolver de forma autónoma que normalmente corresponden a:

- Ubicación de centros médicos cercanos al lugar de trabajo donde se encuentran los trabajadores desplazados o donde haya ocurrido el accidente.
- Información sobre trámites administrativos, documentación que debe cumplimentar la empresa para desplazar a sus trabajadores, así como documentación que deban llevar los trabajadores en sus desplazamientos etc.

4.8 Expediente informativo internacional con intervención de filial

En este tipo de expediente la adjudicataria debe de realizar gestiones con alguna filial o corresponsal para resolver la consulta planteada por el llamante. Las consultas en este tipo de expedientes, generalmente suelen ser para solicitar información sobre los centros en el extranjero a los que puede acudir un trabajador en caso de accidente de trabajo.

Cuando la consulta sea sobre centros sanitarios de la Unión Europea, el operador facilitará el centro de la sanidad pública de país más cercano al lugar bien del accidente bien donde se encuentre el trabajador.

Ahora bien, si la solicitud es para centros sanitarios **fuera de la Unión Europea**, la solicitud la realizará la empresa antes del desplazamiento o en algunas ocasiones durante el desplazamiento de los trabajadores, por escrito al adjudicatario. El plazo de respuesta de que dispone el adjudicatario es de 48-72 horas e informará por correo electrónico al solicitante.

4.9 Comunicación de los expedientes

La comunicación de los expedientes que se realice por correo electrónico, se deberá realizar de forma cifrada, con el fin de garantizar la privacidad y seguridad de los datos tratados de acuerdo a la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.

4.10 Lugar

Los Servicios objeto de la presente licitación se prestarán en un centro de trabajo que disponga de las funcionalidades tecnológicas y de comunicaciones necesarias para el desarrollo de las actividades indicadas en el presente pliego, dentro del territorio español, y que reúna los requisitos legales en materia de prevención de riesgos laborales.

Si por circunstancias objetivas fuera necesario para la continuidad del Servicio el traslado del personal a otro centro de trabajo será siempre dentro del territorio español manteniéndose en todo momento los criterios indicados para el centro principal.

4.11 Horario

El Servicio de atención y gestión telefónica se prestará en horario de lunes a domingo, 24 horas, los 365 días del año, en el ámbito internacional y de lunes a domingo de 22:00 hs a 08:00 hs en el ámbito nacional.

5. EJECUCIÓN DEL SERVICIO

5.1 Condiciones generales.

El personal de la empresa adjudicataria deberá ejercer el debido control y seguimiento del contrato con la finalidad de mantener los niveles de Servicio y calidad descritos en la presente licitación, debiendo de manera inmediata ya sea por teléfono o vía mail informar a FREMAP de cualquier circunstancia por la cual se pudiera ver afectado el nivel de Servicio y calidad.

5.2 Condiciones particulares.

5.2.1 Medios personales

De acuerdo con lo indicado en el pliego de cláusulas administrativas (Compromiso de Adscripción de Medios) la empresa adjudicataria deberá realizar el Servicio objeto de esta licitación con medios propios debiendo contar con un equipo multidisciplinar que pueda prestar el Servicio adecuadamente, tanto desde un punto de vista administrativo como sanitario.

No se requiere que dicho equipo esté dedicado en exclusiva a FREMAP, pero sí que la atención a otros clientes se corresponda con actividades similares y de ámbito análogo al objeto del contrato.

En el pliego de cláusulas administrativas, Modelo de Compromiso de Adscripción de Medios se especifica los perfiles de los recursos humanos que deben conformar el equipo.

5.2.2 Medios materiales y tecnológicos

El adjudicatario deberá garantizar el suministro eléctrico estable y seguro garantizando la conexión a un sistema de alimentación ininterrumpida.

El adjudicatario debe cumplir con toda la normativa vigente en materia de dimensiones de los puestos de trabajo, luz en las salas, salidas de emergencia, etc.

Todos los componentes que integran la arquitectura para la prestación del Servicio telefónico (teléfonos de agentes, licencias de software, ordenadores de agentes, red de área local en pool de agentes, servidores Call Center y todos los otros elementos necesarios para poder prestar el Servicio), serán propiedad de la empresa adjudicataria.

El adjudicatario deberá adquirir el mobiliario necesario para la puesta en marcha y correcto funcionamiento del Servicio, presentando en la formalización del contrato una propuesta al respecto.

El adjudicatario deberá contar con una plataforma técnica de atención con al menos los siguientes elementos necesarios para una correcta atención al usuario:

Comunicaciones de voz:

La infraestructura tecnológica del Contact Center deberá poseer funcionalidades de distribución automática de llamadas (ACD) y sistema de respuesta interactiva de voz (IVR). La empresa adjudicataria deberá presentar en el momento de la formalización una descripción detallada de la plataforma tecnológica.

Las características de la infraestructura deben permitir:

- Trabajar con telefonía IP.
- Implementar los protocolos H.323 y SIP.
- Alta capacidad y escalabilidad.
- Reducir al máximo el tiempo necesario en la ampliación de recursos.
- Las versiones de hardware y software han de estar soportados a nivel de mantenimiento por el fabricante.
- Alta fiabilidad basada en un alto grado de redundancia que permita minimizar los tiempos anuales de caída del sistema.

Aplicaciones:

- Sistema de gestión de contactos multicanal con CTI: El Servicio de Contact Center deberá disponer de una aplicación básica CRM que se integre con CTI mediante una interfaz CTI, donde queden registrados todos los eventos de contacto, así como todos los datos de la interacción mantenida (datos del interlocutor, fechas de contacto, Servicio solicitado), de una forma estructurada. Este sistema debe tener capacidad de unificar los datos de todos los canales de atención (teléfono, e-mails, sms, portal web).
- Es imprescindible disponer de un sistema de grabación que permita la grabación total de las llamadas. Es necesario que el adjudicatario proporcione un soporte duradero de estas grabaciones, debiendo mantener las mismas toda la duración del contrato. El adjudicatario deberá proporcionar documentación de las características del grabador y de almacenamiento.

FREMAP se reserva el derecho de solicitar la grabación en un soporte legible (CD, MP3, etc.). A la solicitud de grabaciones por parte de FREMAP, el adjudicatario debe aportar la misma en el plazo de 48 horas.

Puesto de los agentes:

La configuración mínima requerida en los puestos de los gestores será la que se detalla para PCs y monitores:

- Procesador: Intel Core I5.
- Conexiones: tarjeta de red de 100Mbps/1Gbps.
- Audio: tarjeta de audio que permita la interacción del agente con el software del call center en caso de implantarse una tecnología que así lo requiera.
- Memoria: 4 GB de RAM.
- Disco duro con capacidad suficiente para la instalación de las aplicaciones pertinentes.
- Pantalla TFT: 17 pulgadas con resolución mínima de 1024x768.
- Software: Software base de acuerdo con los estándares de informática FREMAP, que en estos momentos incluye los siguientes productos: Windows 10, MS OFFICE 2016, adobe acrobat reader, software antivirus, firewall
- Se debe incluir toda clase de licencias necesarias para la correcta operación de los ordenadores.
- Se deben tener en cuenta las actualizaciones acometidas por FREMAP y se deben realizar los ajustes necesarios en los ordenadores provistos por el adjudicatario para ceñirse a los nuevos estándares definidos por FREMAP.
- La plataforma deberá contar con dos impresoras una de ellas en color y un escáner.
- Posibilidad de acceso a los aplicativos de FREMAP (web services); para ello FREMAP entregará al gestor un usuario y contraseña que será entregado en sobre cerrado.

Terminales telefónicos:

Para el caso de los teléfonos, con terminales ACD, se contará con las siguientes funcionalidades:

- Handsfree.
- Group listening.
- Speaker/mute indicator.
- Message waiting indicator.
- Headset socket.
- 2x24 Character display.
- 7 Configurable feature keys.
- Volumen control bar for:
 - Ring tone.
 - Buzz tone.
- Speaker.
- Auto dial.
- Call forward.
- Call hold.
- Call transfer.
- Conference call.
- Group intercom call.
- Last number re-dial.
- Speed call: voice mail notification.
- Retrieve voice messages.

Requisitos técnicos de red:

La red local utilizada para la prestación del Servicio deberá ser conmutada y totalmente independiente de la red del adjudicatario y no podrá existir ningún elemento común entre ambas.

Además, se solicita un cableado estructurado **CAT 6** mejorado.

Transmisión de datos:

FREMAP dará de alta a los usuarios en la plataforma con un tiempo de expiración suficientemente alto para que el gestor no tenga que logarse continuamente. Para lograr una comunicación con las aplicaciones de FREMAP de forma segura, el adjudicatario deberá contar con una IP fija que proporcionará a FREMAP.

Gestión de las comunicaciones telefónicas:

Es imprescindible que el adjudicatario cuente en sus instalaciones con enlaces de voz suficientes para la prestación del Servicio. Además, debe demostrar la conexión de estos enlaces con dos operadores de telecomunicaciones diferentes con el fin de garantizar la disponibilidad de los diferentes enlaces entre caídas de uno u otro operador. El adjudicatario debe implementar y gestionar todo el equipamiento necesario para garantizar el correcto funcionamiento de estas comunicaciones. La instalación, mantenimiento y coste de los mismos correrá por cuenta del adjudicatario. Los **SLAs** ofrecidos sobre las llamadas recibidas deben ser iguales o superiores al **99,72% al mes y 99,9 % al año**.

Conexión a internet propia y gestionada por el adjudicatario para los agentes que lo necesiten con un ancho de banda suficiente para garantizar el nivel de Servicio, incluyendo líneas de respaldo (backup).

Soporte técnico y mantenimiento:

El adjudicatario pondrá a disposición de FREMAP técnicos de soporte de mantenimiento del software,

hardware y comunicaciones del mismo, de forma continua y permanente durante el horario de duración del Servicio.

El adjudicatario deberá incluir documentación de las características de este mantenimiento, así como de las características de los mantenimientos disponibles para todos los elementos técnicos que darán Servicio a FREMAP.

El adjudicatario deberá contar con políticas de seguridad definidas e implementadas, que deberán incluir mecanismos y procedimientos de control de acceso físico a las instalaciones para impedir el acceso a los equipos, soportes y otros repositorios de información por parte de personal no autorizado, así como los controles necesarios para garantizar el acceso a la información y mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma.

Plan de Contingencia

El adjudicatario debe contemplar unos planes de contingencia que aseguren el Servicio en casos excepcionales e informar a FREMAP de los mismos en los casos de:

- Contingencia por desalojo de la plataforma donde se encuentre ubicado el Servicio de atención telefónica.
- Contingencia en las caídas en las comunicaciones e infraestructuras informáticas.
- Contingencia por pérdida de suministro eléctrico.

Además, el adjudicatario deberá disponer de una plataforma adicional (como mínimo), con capacidad para prestar al menos el 75% del Servicio. Dicha plataforma deberá de estar ubicada en territorio español.

El adjudicatario deberá ajustarse en todo momento a las necesidades del Servicio para actualizar los planes de contingencia y de continuidad de negocio.

El plan de contingencia a presentar por el adjudicatario se pondrá a disposición de FREMAP a requerimiento de esta, una vez formalizado el contrato.

5.3 Formación

En este apartado se incluye el plan de formación, la formación inicial del Servicio y la formación de reciclaje.

A) Plan de formación:

El adjudicatario deberá presentar un plan de formación donde se incluyan los diferentes aspectos de interés para la formación del personal adscrito al Servicio.

En el documento, se incluirán los siguientes puntos:

- **Metodología a emplear en la formación** donde se incluirá de manera clara y ordenada:
 - Funciones y composición del equipo formador.
 - Metodología orientada al equipo de staff y operadores de Servicio.
 - Métodos estructurados de formación inicial, específica y reciclaje con detalle de su contenido y acciones formativas.
 - Sistema de actualización del material de formación.
 - Realización y contenido de ejercicios prácticos.
 - Dinámicas de grupo.

- **Cronograma de formación inicial y de formación de reciclaje**, en el que se incluirá con detalle las horas y los días a emplear en las citadas formaciones, así como la materia a impartir en las sesiones formativas.
- **Plan de seguimiento y control de la formación**, en el que necesariamente se incluirá un control de calidad basado en el sistema de monitorizaciones de agentes. El informe de las monitorizaciones será realizado con una periodicidad mensual, con un mínimo de 5 escuchas por agente y entregado a FREMAP para su valoración.
- **Lugar de impartición de la formación**, dada la situación actual podrá haber dos tipos de formaciones:
 - Presencial el adjudicatario deberá aportar foto/s de las dependencias donde se vaya a impartir la formación, así como una descripción de la dotación de los medios materiales de los que dispone.
 - On line: para ello el adjudicatario deberá disponer de la aplicación de Skype o de Microsoft Teams.

El plan incluirá también los requisitos reflejados en los apartados B) Formación inicial del personal y C) Formación de reciclaje que se describen a continuación.

FREMAP revisará el plan de formación presentado por la adjudicataria pudiendo solicitar las aclaraciones y/o cambios necesarios (referidos a fechas de impartición, composición y número de grupos, etc.) con el fin de personalizar dicho plan a las exigencias de la implantación del Servicio.

B) Formación inicial del personal que comprenderá:

Formación específica del Servicio que será impartida por personal cualificado de FREMAP, siendo el material necesario para dicha formación entregado por FREMAP, que comprenderá:

- Información General sobre la actividad de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social; en especial todo lo relacionado con el accidente de trabajo que resulte relevante para la prestación del Servicio por parte del equipo de la empresa adjudicataria.
- Procedimiento a seguir en la apertura y seguimiento de cada tipo de expediente.

Esta formación en caso de que sea presencial:

- Se impartirá en las dependencias de la empresa adjudicataria o en las de FREMAP según la decisión que se tome por parte de FREMAP.
- A fin de garantizar los niveles de calidad del Servicio, el periodo de formación específica será de 14 horas (2 días laborables * 7 horas). Cada sesión formativa será firmada en una hoja de asistencia, elaborada por el adjudicatario, y entregada a la finalización de cada sesión a FREMAP.

Si la formación fuera On line:

- Se realizará a través de las aplicaciones tipo Skype o Microsoft teams
- A fin de garantizar los niveles de calidad del Servicio, el periodo de formación específica será como mínimo de 14 horas (2 días laborables * 7 horas). Cada sesión formativa será firmada en una hoja de asistencia, elaborada por el adjudicatario, y entregada a la finalización de cada sesión a FREMAP.

Tanto si la formación es On line como presencial una vez concluido el periodo de formación inicial, FREMAP hará un "test de conocimientos" a cada gestor, de 15 preguntas tipo test con cuatro respuestas, siendo solo una de ellas la correcta para su cumplimentación. A la vista de los resultados obtenidos, FREMAP podrá impartir formaciones de refuerzo a los gestores que considere.

La duración de este será de 45 minutos y a su finalización será entregado a la Responsable del Servicio de FREMAP.

C) Formación de reciclaje:

La empresa adjudicataria impartirá sesiones formativas de reciclaje a todo al personal adscrito al Servicio con una periodicidad semestral. Dicha formación será impartida por el supervisor del Servicio. Esta formación será dirigida al grupo en su totalidad, si bien la empresa adjudicataria podrá convocar sesiones formativas particulares, atendiendo a las necesidades del gestor.

En cuanto a la duración de dicha formación será la que la empresa adjudicataria considere, previa comunicación y aprobación por el equipo de FREMAP.

FREMAP se reserva el derecho a proponer formaciones de reciclaje respecto de aquellos gestores que considere necesario.

Finalmente, toda información que por su relevancia pudiera afectar al equipo de gestores, médicos reguladores y supervisor será comunicada por FREMAP vía email o teléfono y puesta a disposición de los operadores por el adjudicatario.

El plan de formación a presentar por el adjudicatario se pondrá a disposición de FREMAP a requerimiento de ésta, una vez formalizado el contrato.

5.4 Plan de Implantation

El adjudicatario deberá presentar un plan de implantación del Servicio que contenga los siguientes aspectos:

- **Sistema de implantación**, estructurado en fases, reflejando la duración y los hitos que componen cada una de ellas y con presentación de cronograma de implantación.
- **Dimensionamiento del equipo de trabajo**, estructurado por franjas horarias, días y recursos personales adscritos.
- **Presentación de mejoras para el Servicio.**
- **Plan de contingencia de comunicaciones y datos, infraestructura e inmuebles, evacuación de la plataforma donde se esté prestando el Servicio.** Es necesario que el adjudicatario refleje el tiempo en que el citado plan se lleva a cabo, así como el % de garantía de continuidad en la prestación del Servicio.

FREMAP revisará el plan de implantación presentado por el adjudicatario pudiendo solicitar las aclaraciones y/o cambios necesarios con el fin de personalizar dicho plan a las exigencias de la implantación del Servicio.

El plan de implantación a presentar por el adjudicatario se pondrá a disposición de FREMAP a requerimiento de esta, una vez formalizado el contrato.

5.5 Control y seguimiento

El adjudicatario deberá realizar tareas de control y seguimiento proporcionando:

- Una adecuada calidad del Servicio y correcta gestión de los expedientes haciéndose necesario que las llamadas que se reciban en el centro de trabajo se ajusten en todo momento al protocolo de actuación de FREMAP. Para garantizar lo anterior, la adjudicataria entregará a FREMAP en el formato que conjuntamente determinen llamadas de los operadores para su valoración.
- Resolución de reclamaciones al Servicio. Ante una queja o reclamación, formulada por cualquier trabajador o empresa asociada, FREMAP se lo comunicará de manera inmediata al adjudicatario, debiendo éste realizar detallado informe de la misma en el plazo máximo de 72 horas.
- Seguridad y privacidad de los datos tratados mediante el establecimiento de mecanismos que se requieran para el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Elaboración de informes de seguimiento con carácter semanal para tener un perfecto conocimiento de la evolución de los casos.

Con el objetivo de analizar y mejorar el Servicio se realizarán reuniones de seguimiento y mejora como mínimo con carácter mensual, elaborándose un acta con la información tratada y los acuerdos alcanzados en cada reunión. Dichas reuniones se celebrarán en las dependencias del adjudicatario o de FREMAP o dadas las circunstancias actuales podrán realizarse On line, según la decisión que adopte FREMAP.

La periodicidad de la reunión podrá variarse de acuerdo a los requerimientos de FREMAP.

5.6 Responsables/Supervisor

Como Responsable/Supervisor del contrato, la empresa adjudicataria pondrá a disposición de FREMAP una persona cualificada para el Servicio.

Será necesario que este Responsable/Supervisor se encuentre en funciones de guardia localizada, de lunes a domingo incluyendo festividades, de manera que cualquier incidencia en la prestación del Servicio, el adjudicatario en la persona designada, deberá dar cuenta de la misma ya sea vía email o por teléfono a FREMAP en la persona de la Responsable del contrato en el plazo máximo de 30 minutos.

Tendrán la consideración de incidencias del Servicio, entre otras, las siguientes:

- Aumento considerable de las llamadas de en horario de lunes a domingo en el turno de noche. Esta incidencia será comunicada al día siguiente a la Responsable del Servicio de FREMAP para que sea estudiada y ofrezca al adjudicatario la solución precisa.
- Nuevas tipologías de llamadas. Será comunicada a la Responsable del Servicio de FREMAP tan pronto la tipología de la llamada tenga un carácter recurrente. Al igual que el caso anterior, la incidencia será estudiada por FREMAP y ofrecerá al adjudicatario la solución adecuada.
- Pérdida de vuelos en las repatriaciones sanitarias. Esta incidencia requerirá una solución inmediata por parte del adjudicatario y será comunicada la resolución o las medidas a tomar a la Responsable del Servicio de forma inmediata.
- Retrasos injustificados del medio empleado en la ejecución del traslado. El adjudicatario ofrecerá a FREMAP informe detallado de dicha incidencia.
- Problemas en el sistema de comunicaciones ante por ejemplo una caída del servidor, de las líneas de teléfono etc., Mientras esta incidencia no tenga resolución, el adjudicatario informará a FREMAP cada hora; resuelta la incidencia el adjudicatario emitirá informe detallado que será entregado a FREMAP en el plazo de 24 horas.

FREMAP pondrá a disposición de la empresa adjudicataria a la firma del contrato, los datos de contacto de la persona y el teléfono de guardia de su Responsable del Servicio.