

Expedient: 51/2023/AG
Procediment: Expedient de contractació de l'àrea gestora
Procedència: Àrea d'Espai Públic i Transició Ecològica

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS ADMINISTRATIUS I D'ATENCIÓ AL PÚBLIC A L'EQUIPAMENT MUNICIPAL DE L'AJUNTAMENT DE MONTCADA I REIXAC, CENTRE DE SALUT CAN SANT JOAN

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte del present plec és establir les condicions tècniques a partir de les quals les persones licitadores poden formular les seves propostes per a la prestació dels serveis administratius i d'atenció al públic a l'equipament municipal de l'Ajuntament de Montcada i Reixac, Centre de Salut Can Sant Joan, al carrer Turó, 40. Així mateix, es vol assolir l'objectiu social de la igualtat de gènere en un àmbit tradicionalment reservat als homes.

ABAST DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària haurà de cobrir els serveis descrits en el present document d'acord amb els horaris que s'especificaran per a l'equipament municipal Centre de Salut Can Sant Joan. Les condicions mínimes d'execució del servei objecte del present contracte es detallen a continuació:

1.1. CENTRE DE SALUT CAN SANT JOAN

L'equipament es compon d'una planta baixa que compta amb un espai amb taulell per atendre a les persones usuàries, els aparells de climatització i controls elèctrics, una sala d'espera, serveis sanitaris públics, magatzem i despatxos del personal mèdic.

1.1.1. Horaris i dedicació

De dilluns a divendres ... 37,5 hores setmanals

Dilluns: 14:00 a 21:30 h
Dimarts: 08:00 a 15:30 h
Dimecres: 08:00 a 15:30 h
Dijous: 14:00 a 21:30 h
Divendres: 08:00 a 15:30 h

Observacions als horaris: El nombre d'hores de serveis a prestar estarà subordinat a les necessitats de l'Ajuntament i podrà experimentar disminucions o increments en funció d'aquestes.

1.1.2. Tasques i funcions a desenvolupar

- Conèixer i aplicar el procés d'acollida als usuaris.
- Identificar i gestionar la tramitació d'altres i modificacions al Servei Català de la Salut: sol·licitud Targeta Sanitària Individual, tramitació dret assistència.

- Conèixer i aplicar el procés d'assignació i canvi de metge/infermer i lliure elecció d'EAP.
- Conèixer i aplicar el procés de programació i derivacions: programació de visites al centre i al domicili, gestió i derivació de proves complementàries, gestió i derivació de productes intermedis, gestió i derivació CCEE hospitals de referència, reclamar les proves diagnòstiques als centres i hospitals, gestionar trucades del 061, resoldre dubtes en relació a l'aplicació "la meva salut", utilitzar l'aplicatiu "programació de motius".
- Conèixer i aplicar el procés de tramitació de les següents prestacions: ortoprotèsiques, transport sanitari (ambulàncies), rescabament desplaçaments (taxis), productes de farmàcia exclosa, rescabament de despeses, lliurament fulls de confirmació IT, lliurament de tires reactives.
- Conèixer i aplicar el procés de documentació clínica, assegurant el compliment de les recomanacions sobre el maneig, conservació i destrucció de documentació.
- Conèixer i aplicar les funcions pròpies d'un Gestor Covid.
- Conèixer i utilitzar els programes SISSAP, PLANIFICAT i ECAP.
- Conèixer i aplicar el procés de facturació a tercers.
- Conèixer i aplicar els seus coneixements per a la realització de processos d'informació i imatge corporativa: distribució de les guies de serveis informatius propis del centre.
- Informar sobre tots els serveis del centre i en relació a les prestacions i altres serveis sanitaris.
- Donar suport pel compliment de les normes institucionals pel que fa al disseny de documents.
- Col·laborar per mantenir la retolació i el conjunt de la formació escrita en directoris i panells informatius.
- Col·laborar per assegurar la identificació de tots els professionals.
- Donar una correcta i eficient informació telefònica, garantint la confidencialitat necessària.
- Conèixer i aplicar el procés de reclamacions, queixes orals i suggeriments del centre.
- Procurar la promoció i el coneixement de drets i deures entre els usuaris.
- Conèixer i aplicar el procés de manteniment d'agendes així com les visites a domicili d'acompanyament al metge o personal d'infermeria assignat.
- Tenir coneixements i portar a terme el manteniment de dades SIAP, web, RCA.
- Conèixer i aplicar el procés administratiu de suport al servei d'extraccions.
- Lliurar informació als usuaris que requereixen material diabètic.
- Reprogramar les visites, quan sigui necessari.
- Conèixer i aplicar la gestió del magatzem.

- Conèixer i aplicar el procés de sol·licitud de talonaris (districenter).
- Gestionar les fitxes dels professionals de l'EAP: vacances, permisos, dies de lleure i registrar al GIRHA.
- Gestionar la correspondència.
- Fer la gestió i seguiment dels comunicats d'avaries (climatització, il·luminació, sistemes d'alarma, ...)
- Conèixer i aplicar el Programa d'atenció a l'immigrant.
- Conèixer el Pla d'emergències i d'evacuació del centre.
- Col·laborar en la millora contínua dels processos i procediments del centre.
- Conèixer i aplicar el Pla de residus intracentre.
- Donar suport administratiu a aquells professionals del centre que ho requereixen.
- Obrir i tancar el Centre de Salut Can Sant Joan.
- Condicionar i revisar l'espai per al bon funcionament del centre.
- Custodiar les claus de l'equipament.

El treball en equip és bàsic per determinar el bon funcionament del centre i assegurar la cobertura de les necessitats de la població.

2. CONDICIONS D'EXECUCIÓ A ACOMPLIR PER PART DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA DEL SERVEI

2.1. CONDICIONS GENERALS

Serà responsabilitat de l'empresa licitadora complir tots els requisits que la normativa vigent estipuli per aquest àmbit de treball.

L'abast dels serveis a realitzar es descriu en els presents plecs.

2.2. CAPACITACIÓ DE L'EQUIP PROFESSIONAL

Serà responsabilitat de l'empresa licitadora garantir la capacitat i experiència necessàries de l'equip professional al seu càrrec per al desenvolupament de les tasques detallades en els presents plecs. Els requisits mínims necessaris són:

- Formació general Mínima:
 - Titulació universitària de grau mitjà
 - Coneixement oral i comprensió lectora de la llengua catalana.
 - Formació en matèria de protecció contra incendis.
- Formació específica:
 - Coneixement de l'equipament on desenvolupis la seva tasca (plans d'autoprotecció, avaluació, localització de les instal·lacions i funcionament general d'aquestes).
 - Coneixement de l'organigrama del centre així com el directori

telefònic del mateix.

- Coneixement de les instruccions internes de l'edifici.

2.3. NORMES D'EXECUCIÓ

L'empresa licitadora haurà de garantir que la prestació del servei respongui als següents requisits:

- L'exercici del servei s'atindrà als principis d'integritat i dignitat; protecció i tracte correcte a les persones.
- El personal:
 - Garantirà la reserva professional i complirà la normativa vigent en matèria de protecció de dades en relació a les informacions a què pugui tenir accés per raó de la prestació del servei.
 - Comunicarà a la persona o servei designat per l'ajuntament qualsevol incidència relacionada amb l'equipament on presti el seus serveis.
 - Farà un ús dins dels paràmetres considerats com a ús racional i de necessitat dels sistemes de telefonia i telecomunicacions de l'edifici.
 - No permetrà la presència de personal aliè al servei al lloc de prestació del servei i mostrarà una actitud proactiva, respectuosa i amable amb el personal usuari de l'edifici o instal·lació i amb els visitants.
 - En cas de dubte s'adreçarà a la persona de contacte designada per l'ajuntament per a la resolució de dubtes o incidències.
 - No podrà tenir al lloc de la prestació del servei material de lectura (premsa, revistes, llibres, etc.) ni sintonitzadors de cap mena (aparells de ràdio, TV) ni fer ús d'auriculars connectats a reproductors que puguin distreure'l de la seva feina.
 - Haurà de mostrar diligència en la transmissió d'informacions rellevants que succeeixin durant la prestació del servei.
 - Registrarà la informació que es determini rellevant sobre la prestació del servei, per garantir el seguiment, control i qualitat del mateix.

2.4. COMPOSICIÓ DE LA PLANTILLA I CANVIS DE COBERTURA

- La plantilla es compondrà d'un conjunt fix de professionals defugint d'un model basat en rotació amb personal variat.
- Els canvis de personal, sempre que siguin previsibles, es comunicaran al departament de Recursos humans de l'Ajuntament amb una antelació de 10 dies. En cas de canvis o substitucions per circumstàncies sobrevingudes, aquest avís s'haurà de fet tan aviat com sigui possible.
- El personal de nova incorporació haurà de rebre per part de l'empresa adjudicatària la formació necessària per desenvolupar correctament les seves funcions. Aquesta formació haurà de tenir una durada no inferior a 2 hores i haurà d'incloure una formació in-situ a la instal·lació.
- En cas d'absència per qualsevol causa, l'empresa haurà de cobrir el servei contractant en un màxim de 2 hores.

2.5. CONTROL DE LA QUALITAT DEL SERVEI

- L'empresa adjudicatària disposarà d'un sistema propi d'inspecció i control de qualitat.

- Es programaran inspeccions periòdiques, fixes i aleatòries, i se n'informarà del resultat a l'Ajuntament de Montcada i Reixac.
- L'empresa adjudicatària nomenarà a una persona qualificada per a la interlocució i seguiment del contracte amb l'Ajuntament de Montcada i Reixac.
- Quan sigui necessari la persona contractada es reunirà amb els responsables del contracte a l'Ajuntament de Montcada i Reixac.
- L'empresa adjudicatària emetrà un informe sobre els diferents serveis prestats a l'Ajuntament de Montcada i Reixac.
- Amb independència dels informes, l'empresa adjudicatària comunicarà directament qualsevol incidència o aspecte que, per la seva naturalesa, requereixi una intervenció immediata.

3. PERSONAL ADSCRIT AL SERVEI

L'empresa adjudicatària del contracte que tingui la condició d'ocupadora estarà obligada a subrogar les relacions laborals dels/les treballadors/es afectats/es.

El conveni aplicable és el Conveni col·lectiu de treball del sector d'oficines i despatxos de Catalunya per als anys 2017 i 2018 (codi de conveni núm. 79002575012007).

D'acord amb l'article 120 del TRLCSP, aprovat per RDL 3/2011, de 14 de novembre, es facilita la informació bàsica sobre les condicions dels/les treballadors/es següent:

Lloc de treball	Categoria	Antiguitat	Sou brut mensual	Contracte	Hores/setmana
Centre de Salut Can Sant Joan (C/Turó, 40)	Administratiu/va	21/12/2014	1.880,03€	401	37,5 h

Nombre de treballadors afectats: 1 treballador

- Empresa ocupadora actual: NARGY SERVICIOS AUXILIARES, SL