

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE SUPORT ADMINISTRATIU PER LES CONVOCATÒRIES DE DONACIÓ DE PLASMA PEL BANC DE SANG I TEIXITS (EXP. CSE/1000/1100005879/24/PSS)

INTRODUCCIÓ

El Banc de Sang i Teixits de Catalunya és una empresa de titularitat pública que gestiona la obtenció, fraccionament i transfusió de productes sanguinis a partir de la donació altruista de persones voluntàries.

En dels darrers anys les convocatòries via telefònica ha adquirit una gran importància en la crida de donants per la donació de plasma per els següents motius:

- Es tracta d'un mecanisme per recordar als donants actius del BST de la necessitat de fer noves donacions i potenciar la seva fidelització.
- Proporcionar als donants un horari concret per fer la donació de plasma.
- També és un mecanisme per promoure la donació de plasma entre la població general.

Es promou el present procediment per disposar d'un servei de suport a les convocatòries via telefònica de qualitat que proveeixi d'un equip d'agents addicionals per poder atendre les cites de donació i comunicacions telefòniques necessàries amb els donants.

Situació actual i perspectives de futur

Donació de plasma

Del plasma se n'obtenen unes proteïnes essencials pel bon funcionament del nostre cos. Algunes malalties tenen el seu origen en la manca d'algunes d'aquestes proteïnes (Hemoderivats) Malauradament la majoria d'elles no es poden sintetitzar artificialment i només les podem obtenir de les donacions de plasma. Actualment a Catalunya no podem cobrir les necessitats d'aquests malalts amb les donacions de plasma/any realitzades. Depenem en un 60% del plasma de tercers països, sobre tot d'EEUU.

Per poder arribar a tractar els malalts que requereixen d'aquests Hemoderivats i que no tenen alternativa terapèutica hauríem d'arribar a 64.000 plasmafèresi/any. El 2023 es van registrar 30.051 afèresi. L'objectiu és incrementar gradualment els 3 propers anys per arribar al 2026 als 64.000 processos.

Per assolir aquest repte s'han d'incrementar les donacions de plasma (PFA) tant als centres BST ubicats als hospitals com a les campanyes. El repte 2024 és arribar a les 36.000 PFA

El 57% de la programació es realitza a través del personal dels centres BST als hospitals i auto cita per web del propi donant . La resta, el 43% es porta a terme a través de trucades telefòniques.

El 2024 cal aconseguir un total de 15.480 donacions de plasma mitjançant les convocatòries telefòniques.

OBJECTE DE LA LICITACIÓ

L'objecte de la licitació és la contractació d'un servei extern de suport d'assistència telefònica per facilitar la promoció de la donació de plasma entre la societat, i concretar les donacions de plasma necessàries pel BST, així com la voluntat d'oferir un servei de màxima qualitat en l'atenció al donant en moments específics de la seva relació amb el Banc de Sang i Teixits. Aquesta necessitat fa convenient la contractació d'un proveïdor que pugui donar resposta a través de la comunicació telefònica amb els donants Informant-los sobre les condicions necessàries per la donació de plasma i citant-los a les diverses campanyes i hospitals.

ESPECIFICACIÓ I ABAST DEL SERVEI

L'adjudicatari ha de proveir d'un equip humà de 3 persones per poder assumir el volum de trucades per poder omplir l'agenda de plasmafèresi programada de cada campanya i centre.

Els agents que proporcioni l'empresa adjudicatària caldrà que compleixin els següents requisits:

- Català natiu i nivell de castellà alt.
- Estudis equiparables a auxiliar administratiu.
- Habilitats comunicatives.

Es valoraran els següents aspectes:

- Altres idiomes (anglès i francès)
- Estudis superiors als mínims requerits
- Coneixements en ciències de la salut.
- Experiència prèvia en l'àmbit de l'objecte del contracte (àmbit sanitari) i en tracte al públic en diferents àmbits.

Per tant, l'empresa adjudicatària haurà d'aportar els CV dels treballadors destinats a aquest servei.

Els licitadors interessats hauran d'aportar un nombre mínim de 5 CV, amb uns perfils adequats i aquests hauran de complir amb els requisits fixats en l'apartat anterior.

El BST es reserva l'opció d'escollir entre els CV presentats els candidats més òptims i adequats a la prestació, fins i tot es reserva l'oportunitat de efectuar entrevistes prèvies amb l'objectiu d'aconseguir el candidats òptims per la prestació del servei.

Els candidats escollits en cap cas tindran un vincle laboral amb el BST, ni expectativa d'obtenir-lo, organitzativament dependran de l'àrea de donació del BST i hauran de seguir les instruccions d'aquesta.

L'espai de treball serà a les instal·lacions del BST, a l'Edifici FDJ del Passeig Taulat, 116.

El treballador disposarà dels dispositius necessaris per desenvolupar adequadament la seva tasca.

L'empresa adjudicatària es compromet a disposar d'una persona substituïda en cas d'absència de la persona titular que desenvolupa el servei per tal de garantir que sempre hi hagi tres persones fent el servei.

La durada d'aquest contracte s'estima en 8 mesos, a partir de la signatura del contracte i finalitzant, en qualsevol cas, el 31 de desembre de 2024.

El termini començarà a comptar des de la data de la signatura del contracte.

ESPECIFICACIÓ DEL SERVEI

Programació de plasmafèresi mitjançant la realització de trucades: Els agents trucaran als donants de plasma amb la finalitat de que el donant reservi cita per fer la seva donació en el centre i/o campanya per la qual li informem en el moment de la trucada.

Els agents utilitzaran les plataformes pròpies i agenda de reserves pròpies del BST per tal de registrar la informació de la trucada.

El BST implementarà una formació tècnica respecte el contingut i argument de la trucada a l'inici del servei. Es definiran indicadors per l'avaluació continua de la qualitat del mateix.

ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI DEMANAT

S'estableixen els següents criteris que caldrà que es contemplin en les propostes de col·laboració de les potencials empreses licitadores:

1. Fer les trucades necessàries per garantir les cites de donació de plasma proposades diàriament.
2. Les trucades telefòniques es faran en la franja horària de 10 a 14 i de 15 a 18 hores tots els dies laborables de dilluns a divendres. En cas de necessitat per donar cobertura a campanyes de donació especials caldrà fer trucades els dissabtes i/o dies festius.

3. Els operadors telefònics han de ser capaços de mantenir una conversa correctament i amb fluïdesa en català i en castellà atenent al donant en el seu idioma de preferència.

Ocasionalment caldrà disposar d'operadors que puguin mantenir una conversa en francès i/o anglès.

4. S'establirà un protocol de trucada que recollirà l'argumentari i la informació necessària que li faciliti el BST i que supervisarà la persona que el BST designi per aquesta tasca.
5. El BST impartirà la formació sobre les característiques de la donació plasma i dels criteris bàsics de selecció de donants.
6. El BST impartirà la formació per la correcta utilització de les aplicacions informàtiques necessàries per desenvolupar la tasca correctament.
7. Les empreses licitadores hauran de fer constar les persones que seran responsables davant del BST indicant el nom i cognoms, telèfons fixos i mòbils i correu electrònic.
8. Indicadors:

S'analitzaran els següents indicadors per cada operador:

- Trucades diàries realitzades
- Cites de plasma aconseguits diaris

Qualitat de la trucada:

El BST farà seguiment continu del control de qualitat de la trucada. On es valorarà les següents habilitats:

- La presentació
- El to de veu
- La capacitat d'expressió
- L'Empatia
- L'Actitud d'escolta activa
- El tancament de la conversa
- La velocitat
- El vocabulari utilitzat
- El somriure telefònic
- Actitud resolutiva

9. L'empresa adjudicatària es compromet a canviar l'operador del servei si aquest no compleix amb els indicadors establerts per el BST, en un termini de temps de 24 hores.

OBLIGACIONS DE L'EMPRESA ADJUDICATÀRIA

Així mateix, s'estableixen les següents obligacions a tenir en compte en la proposta global de servei:

L'empresa contractista es compromet a dedicar els recursos humans necessaris per la correcta execució del contracte.

El personal de l'empresa adjudicatària dependrà exclusivament de l'empresa adjudicatària i no adquirirà cap vincle laboral amb el BST.

1. Es signarà un contracte de confidencialitat per a garantir el bon ús de la informació:
 - L'adjudicatari de la licitació tractarà les dades conforme a les instruccions del BST. Es compromet a no comunicar les dades a terceres persones ni utilitzar-les o aplicar-les fora de l'àmbit d'aquesta contractació, i garantint en tot moment la seguretat i confidencialitat de les dades facilitades pel BST, d'acord amb la Llei de Protecció de Dades de Caràcter Personal vigent i d'altres normes que la desenvolupen.

Aquestes obligacions substituiran fins i tot després de finalitzar i extingir-se la vinculació derivada del contracte subscrit.

2. La percepció del donant en relació al tracte rebut per part dels teleoperadors/es, té una incidència directa en la imatge del BST. Per tal de garantir la qualitat de les trucades i preservar la imatge generada, serà necessari:
 - L'assignació del projecte del BST a **personal estable durant la vigència del contracte**. Es requerirà una relació amb les persones assignades al servei per al BST, i el tipus de vincle contractual.

El conveni col·lectiu aplicable és el de treball del sector d'oficines i despatxos de Catalunya per als anys 2022-2024 (codi de conveni núm. 79000375011994) o altres.

3. D'acord amb la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, el Banc de Sang i Teixits, com a empresa pública de la Generalitat de Catalunya, emprem habitualment el català en les nostres comunicacions. De tota manera, i tenint en compte la situació de cooficialitat idiomàtica al nostre país, és el donant qui decideix la llengua en què vol rebre les comunicacions.

DOCUMENTACIÓ A PRESENTAR

Tota la informació s'incorporarà en un sobre únic.

En relació a la documentació administrativa, caldrà aportar DEUC degudament emplenat o en el seu cas la declaració responsable que també s'acompanya.

En relació a la proposta econòmica que s'ha incorporar i que se li aplicaran els criteris d'adjudicació de forma automàtica, els elements següents:

- Les empreses licitadores hauran d'especificar el **preu unitari** del servei.

En relació a la proposta tècnica, els elements detallats al present plec, així com l'oferta d'altres serveis complementaris als sol·licitats que puguin afavorir l'activitat de la promoció de la donació de sang i la satisfacció en l'atenció telefònica al donant i, especialment, caldrà aportar:

- Els CV de les persones proposades, detallant específicament els elements que consten en els criteris d'avaluació de caràcter automàtic (coneixement d'idiomes (angles i francès); estudis superiors als mínims requerits; coneixements en ciències de la salut; experiència prèvia en l'àmbit de l'objecte del contracte (àmbit sanitari) i en tracte al públic en diferents àmbits), amb les corresponents acreditacions, ja que únicament amb el CV no serà suficient la manca de l'acreditació pot suposar la no consideració de l'oferta.