

Plec de prescripcions tècniques (PPT) que regiran el contracte de provisió de serveis de telemàrqueting per al Programa de detecció precoç de càncer de mama del CMPSB

Índex

1. OBJECTIUS I ABAST DEL SERVEI	2
2. REQUERIMENTS DEL SERVEI	2
3. FORMACIÓ	3
4. COORDINACIÓ AMB L'EQUIP	3
5. CALENDARI DE TREBALL	4
6. COMPROMÍS DE CONFIDENCIALITAT	4
7. ANNEXOS	4

1. OBJECTIUS I ABAST DEL SERVEI

El Programa de detecció precoç del càncer de mama (d'ara endavant PDPCM) del Consorci Mar Parc de Salut de Barcelona convida a participar en el PDPCM a totes les dones d'entre 50 i 69 anys de l'àmbit territorial dels districtes municipals de Ciutat Vella, Sarrià-Sant Gervasi, Gràcia i Sant Martí. Actualment això representa una població diana d'unes 75.000 dones.

Iniciat el 1995, el PDPCM segueix les directrius del Departament de Salut de la Generalitat. Com tot programa de detecció precoç de càncer té per objectiu diagnosticar la malaltia abans que doni símptomes. La mamografia és la prova radiològica que s'utilitza. És una prova innòcua i ràpida d'efectuar, sense que calgui una preparació prèvia de la dona. Les mamografies del PDPCM es realitzen tant a l'Hospital del Mar com a l'Hospital de l'Esperança.

Totes les dones de la població diana són convidades cada 2 anys a través d'una *carta de citació* personalitzada, que indica ja el dia i l'hora per fer-se la mamografia. En cas de necessitar un canvi de data sempre poden contactar al telèfon del PDPCM i se'ls facilita una altra citació.

Si la senyora no acudeix el dia de la citació, aleshores s'intenta contactar telefònicament amb ella per facilitar-li una nova cita, esbrinar el motiu de la incompareixença i, si s'escau, donar-li més informació del PDPCM i animar-la a participar-hi.

Aquesta trucada ha de ser efectuada per una persona amb expertesa i excel·lent coneixement del PDPCM. Alhora ha de tenir bon tracte i capacitat de persuasió. És un objectiu del PDPCM assolir una alta participació de les dones, fet que ja indica la importància que aquest servei de trucades telefòniques sigui al màxim d'eficient.

2. REQUERIMENTS DEL SERVEI

El licitador haurà de presentar una relació dels recursos humans amb els quals comptarà per a dur a terme el desenvolupament de les feines, el qual serà com a mínim:

Un/a teleoperador/a amb el següent perfil:

- Domini oral de les llengües catalana i castellana.
- Experiència en atenció telefònica en serveis similars.
- Fluïdesa verbal i facilitat d'expressió oral.
- Bon tracte, empatia i capacitat de persuasió.
- Flexibilitat d'adaptació a l'interlocutor.
- Veu agradable
- Pràctica en l'ús de terminals informàtics i maneig de programes informàtics tipus MS Office.

Es requerirà l'acreditació de mínim un (1) any d'experiència en la realització del servei en tasques de teleoperador/a en empreses de l'àmbit sanitari acreditat mitjançant certificats de les empreses amb la descripció de les tasques realitzades i la seva durada, en els tres últims anys.

Característiques de les trucades que ha d'efectuar el teleoperador/a:

- En un termini no superior a una setmana després de la incompareixença a la citació de la mamografia s'ha de trucar la senyora per facilitar-li una nova data, esbrinar el motiu de la incompareixença i, si s'escau, donar-li més informació del PDPCM i animar-la a participar-hi.
- Per a cada dona trucada es realitzaran un mínim de 3 intents de contacte, tots en dies diferents i en diferent franja horària.
- La informació obtinguda caldrà introduir-la a l'aplicació informàtica que gestiona el PDPCM.

- En funció de les necessitats del CMPSB, les trucades es realitzaran o bé des d'un espai del CMPSB o bé des del domicili del teleoperador/a (teletreball). En aquest cas, la línia telefònica i el telèfon mòbil per a realitzar la tasca els haurà de proporcionar l'empresa.
- El calendari de vacances del teleoperador/a s'adequarà al del PDPCM.
- Eventualment s'efectuaran trucades de reforç per aconseguir contacte amb grups de dones no participants o d'altres tipologies específiques.
- En cas d'incidències, detecció de problemes o de casos particulars amb alguna anomalia, tant informàtica o com de dades, el teleoperador/a notificarà el cas a l'Oficina Tècnica del PDPCM.

Per a fer la trucada telefònica a les dones que no han participat ni contactat amb nosaltres seran necessaris (i el teleoperador/a rebrà formació inicial en aquest sentit):

- Bon coneixement del funcionament del PDPCM:
 - Objectius i raó de ser del PDPCM.
 - A qui va adreçat.
 - Què ofereix el programa.
 - Circuits del programa.
 - Motius d'exclusió.
 - Capacitat de respondre les preguntes freqüents que poden formular les dones a qui es truca.
- Conèixer i moure's amb expertesa amb l'eina de gestió informàtica del PDPCM, així com saber codificar correctament i introduir en l'aplicació informàtica la informació obtinguda de les trucades:
 - Saber la raó de no participació (en les citacions prèvies),
 - Saber si ja porten algun tipus de control (quan, motiu, on, periodicitat, resultat)
 - Saber si han patit la malaltia (des de quan, centre de tractament, etc.)
 - Informar el motiu d'exclusió (30 opcions possibles)
 - Programar una citació per fer la mamografia.
 - Gestió de noves adreces, dades geocodificades i telèfons
 - Gestió de rondes
- L'equip de treball, segons l'oferta presentada per l'adjudicatari, no podrà ser modificat en el transcurs dels treballs sense el consentiment de la responsable del contracte.

3. FORMACIÓ

Tant a l'inici de la tasca del teleoperador/a, com en qualsevol substitució, l'empresa haurà de comptar amb la necessitat d'un temps previ de formació (mínim 20 hores; 5 dies) que efectuaran tant l'Oficina Tècnica de Cribratge com la persona que fins aquell moment estigui desenvolupant aquesta feina.

4. COORDINACIÓ AMB L'EQUIP

El teleoperador/a haurà d'estar en coordinació permanent amb l'equip administratiu del PDPCM, i especialment amb el despatx de cribratges, per via telefònica i/o correu electrònic.

Participarà en les reunions generals de l'equip del PDPCM (almenys dos cops l'any) i també en possibles reunions que es puguin requerir relacionades amb la seva tasca.

La tasca del teleoperador/a serà monitorada i avaluada per l'equip del PDPCM. Rebrà feed-back periòdic i haurà de corregir els aspectes que es consideri que ha de millorar.

5. CALENDARI DE TREBALL

Durant tot l'any, excepte dissabtes i dies festius (segons calendari laboral del CMPSB) i períodes de vacances del PDPCM (usualment durant el mes d'agost).

S'efectuaran trucades cada dia feiner, 5 dies a la setmana, de dilluns a divendres, 8 hores cada dia, alternant l'inici a partir de les 9 h o de les 12 h). En total, 40 h setmanals, sempre en coordinació amb l'equip administratiu del PDPCM del CMPSB.

6. COMPROMÍS DE CONFIDENCIALITAT

Atès que per a la realització de les seves tasques és indispensable que el teleoperador/a accedeixi al programa informàtic de gestió del PDPCM i a les bases de dades de la població diana, haurà de signar un compromís de confidencialitat amb el CMPSB.

Totes les dades personals seran tractades d'acord amb el que estableix el Reglament General de Protecció de Dades i la Llei 3/2018 Orgànica de Protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, prenent com a referència de les mateixes, als efectes enunciats que no limitadors, les que siguin susceptibles de ser revelades de paraula, per escrit o per qualsevol mitjà o suport, intercanviades com a conseqüència del desenvolupament del treball encomanat a l'adjudicatari.

Així mateix, qualsevol anàlisi, compilació, estudi, resum, extracte o document de qualsevol classe desenvolupat per qualssevol de les parts o conjuntament per elles sobre la base de la informació referida anteriorment.

7. ANNEXOS

Annex 1. Detall de la categoria i altres dades del personal a subrogar

Barcelona, a la data de la signatura electrònica

Francesc Macià i Guilà
Coordinador del Programa de detecció precoç de càncer de mama