

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MEDIACIÓ INTERCULTURAL PER ALS CENTRES DEL CONSORCI MAR PARC DE SALUT DE BARCELONA**1. OBJECTE DEL CONTRACTE**

L'objecte d'aquest contracte és la prestació del servei de mediació intercultural d'interpretació i traducció per al Consorci Mar Parc de Salut de Barcelona (en endavant, CMPSB) orientat a les persones immigrants i de diferents ètnies i cultures pertanyents a algun dels lots indicats a la memòria justificativa de la contractació, que presenten algun tipus de necessitat sanitària i que acudeixen als centres assistencials i/o dispositius del Consorci Mar Parc de Salut de Barcelona.

El servei de mediació intercultural es prestarà quan el CMPSB necessiti la intervenció de professionals especialitzats per poder realitzar una bona interlocució amb els pacients i els seus familiars, en el context de l'atenció sanitària, així com una bona acollida, informació, acomodació i orientació de les persones de les ètnies i cultures indicades durant la seva estada als diferents centres assistencials del CMPSB i, així, afavorir la seva comunicació amb els professionals de la xarxa assistencial.

Les persones destinatàries del servei són aquelles s'identifiquen amb la cultura del Pakistan i del Magreb i, en aquest sentit, el contracte es divideix en els següents lots:

- **Lot núm. 1: El Pakistan i les seves regions lingüístiques principals**, que inclou el coneixement de la cultura i religió de l'islam i dels idiomes més representatius d'aquestes regions:
 - Panjabi
 - Urdú
 - Anglès
- **Lot núm. 2: La regió del Magreb**, que inclou el domini dels següents idiomes:
 - Àrab
 - Francès

2. ÀMBIT DEL CONTRACTE

Poden resultar peticionaris del servei de mediació intercultural els centres del CMPSB que s'enumeren a continuació:

Centre	Adreça
Hospital del Mar	Passeig Marítim 25-29. 08003 Barcelona
CUAP Peracamps	C/. Sant Oleguer, 17. 08001 Barcelona
Centre de l'Esperança	C/. Sant Josep de la Muntanya 12. 08024 Barcelona
Centre Fòrum	C/. Llull, 410. 08019 Barcelona
Centre Dr. Emili Mira	C/ Prat de la Riba 171, Recinte Torribera. 08921 Santa Coloma de Gramenet
CSMIJ Ciutat Vella	(Dins CAP Drassanes)

	Av. Drassanes,17 planta 4a 08001-Barcelona
CSMIJ Sant Martí Sud	(Dins CAP Ramon Turró) Ramón Turró, 337-339, planta 3a 08003-Barcelona
CSMIJ Sant Martí Nord	(Dins CAP Ramon Turró) Ramón Turró, 337-339, planta 3a 08003-Barcelona
CSMIJ La Mina	(Dins el Cap la Mina) Pl. Maria Àngels Rosell Simplicio, 1, planta 3a 08930- Sant Adrià del Besòs
CSMA La Mina	(Dins el CAP la Mina) Pl. Maria Àngels Rosell Simplicio, 1, planta 3a 08930- Sant Adrià del Besòs
CSMA Sant Martí Nord	(Dins el CAP el Clot) C/ Concili de Trento, 25 08018-Barcelona
CSMA Santa Coloma	C/ Irlanda, 79 08921-Santa Coloma
CAS La Mina	C. del Mar, s/n Edifici ambulatori, planta 3a 08930 Sant Adrià de Besòs
REDAN La Mina	Av. Manuel Fernández Márquez, s/n, 08930, Sant Adrià del Besòs
CAS Santa Coloma	C/ Prat de la Riba 171, Recinte Torribera. 08921 Santa Coloma de Gramenet

3. REQUERIMENTS BÀSICS DEL SERVEI I OBLIGACIONS DE L'ADJUDICATARI

L'adjudicatari es compromet al compliment dels següents requeriments durant l'execució del contracte:

REQUERIMENTS COMUNS A AMBDÓS LOTS:

- Posar a disposició del CMPSB els professionals de mediació intercultural que es precisin, d'acord amb les necessitats expressades pel Servei d'Atenció a la Ciutadania, els quals s'hauran de personar a les dependències dels centres del CMPSB.
- La formació continuada dels mediadors adscrits a l'execució del contracte que estan a càrrec de l'adjudicatari, de conformitat amb les directrius i requeriments que es transmetin per part de la direcció del CMPSB.

- c) Completar el registre d'activitat: tant les sol·licituds com l'activitat realitzada pel personal mediador, hauran de ser enregistrades en l'aplicatiu informàtic que facilitarà el CMPSB per tal d'assegurar el seguiment correcte de cada servei prestat i obtenir informació del mateix.
- d) Emetre anualment l'informe d'activitat: l'empresa adjudicatària haurà de presentar un informe anual detallant les sol·licituds rebudes i les intervencions realitzades, amb indicació del centre, dates, idiomes i temps emprat en cada servei.
- e) Protocol a seguir en cas de canvis o incidències: en cas que es produeixi una incidència que impedeixi la prestació del servei sol·licitat, l'empresa adjudicatària ho comunicarà immediatament al CMPSB per correu electrònic i per via telefònica, en el cas de sol·licituds urgents.
- f) Assistir a les reunions de seguiment de l'execució del contracte que convoqui el CMPSB.
- g) El personal mediador haurà d'anar degudament identificat com a mediador intercultural durant les intervencions que realitzi als centres del CMPSB. En aquest sentit, el CMPSB haurà de facilitar l'esmentada identificació als professionals.
- h) L'adjudicatari donarà suport al CMPSB en activitats d'educació sanitària i de promoció de la salut adreçades a la població immigrant i de les ètnies i cultures del Pakistan i les seves regions lingüístiques principals o de la regió del Magreb, ateses als centres del CMPSB que es requereixin.
- i) L'equip mínim per l'execució del contracte el formaran:

Per al Lot núm. 1:

- 1 director, que actuarà com a interlocutor amb el CMPSB.
- 3 mediadors interculturals en l'àmbit cultural de Pakistan.

Per al Lot núm. 2:

- 1 director, que actuarà com a interlocutor amb el CMPSB.
- 1 mediador intercultural en l'àmbit cultural de Magreb.

L'equip de treball, segons l'oferta presentada per l'adjudicatari, no podrà ser modificat en el transcurs dels treballs sense el consentiment del responsable del contracte del CMPSB.

La Direcció del CMPSB donarà el seu vistiplau previ a l'inici de l'activitat del mediador, i es reserva el dret a exigir en qualsevol moment el canvi d'aquest sempre que els informes de la seva actuació i/o actitud així ho requereixin.

En cas de vacances i substitucions del personal adscrit a l'execució del contracte, caldrà designar un personal substitut que compleixi amb els requisits acadèmics/formatius i amb l'experiència professional mínima indicada seguidament.

- j) Els mediadors adscrits a l'execució del contracte compliran els següent requisits:
 - o **Experiència professional:** comptar amb una experiència professional mínima de 2 anys en la prestació de serveis de mediador intercultural en les regions lingüístiques corresponents al/s lot/s al/s qual/s es presenti/n. Aquesta circumstància s'haurà d'acreditar d'acord amb allò indicat a l'Annex 3 del PCAP.
 - o **Competències lingüístiques:** domini del català i del castellà, així com del punjabi, urdú, anglès / àrab i francès, segons el lot que correspongui.
 - o **Habilitats i competències:** capacitat per treballar en entorns multiculturals i per respectar les diferències culturals.

- **Habilitats comunicatives i de col·laboració** amb altres professionals.
- Compliment de les normatives vigents en matèria de **protecció de dades personals**, així com el **compromís de confidencialitat**.
- Coneixement dels **drets i deures dels pacients** en el sistema sanitari català.
- Disponibilitat per treballar en **horaris flexibles**.
- Estar capacitats i disposats a prestar **serveis de traducció**, ja que en determinades especialitats mèdiques una traducció resulta essencial per a l'adequada atenció dels pacients.

4. CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

4.1 Lot núm. 1:

- **Part fixa:** 31 hores setmanals distribuïdes entre els diferents centres del CMPSB per a la mediació intercultural en l'àmbit lingüístic de Pakistan (punjabi, urdú i anglès).

Els horaris seran els següents:

MEDIACIÓ INTERCULTURAL:		Lot núm. 1: Pakistanès- Punjabi - Urdú - Anglès				
CENTRES	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVENDRES	HORES SETMANALS
Hospital del Mar o altres centres del CMPSB	10:00 a 14:00	10:00 a 14:00	10:00 a 14:00	10:00 a 14:00	10:00 a 13:00	19
CUAP Peracamps	17.30 a 20.30	19 a 20.30	19 a 20.30	17.30 a 20.30	17.30 a 20.30	12
TOTAL HORES FIXES						31

No obstant això, cal assenyalar que **poden produir-se canvis** segons les necessitats que puguin sorgir de les dinàmiques dels centres i serveis. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària haurà d'acceptar i aplicar aquests criteris de flexibilitat tant d'horari com de desplaçament, en cas que calgui disposar del mediador intercultural en un horari i/o dia diferent al pactat prèviament i que aquest pugui ser compensat. La forma de compensació serà la permuta de les hores realitzades fora de l'horari inicialment establert per les hores que, amb posterioritat, li corresponguin, segons l'horari fixat.

- **Part variable segons demanda:**
 - Bossa de 150 hores anuals destinades a cobrir necessitats addicionals en l'àmbit lingüístic del Pakistan (punjabi, urdú i anglès).

4.2 Lot núm. 2:

- **Part variable segons demanda:**

- Bossa de 175 hores anuals destinades a cobrir necessitats en l'àmbit lingüístic de la regió del Magreb (àrab i francès).

El CMPSB no està obligat a exhaurir el nombre total d'hores de la part variable, ja que aquestes seran emprades segons les necessitats del Servei d'Atenció a la Ciutadania. La bossa d'hores prevista tant per al Lot núm. 1 com per al Lot núm. 2, es basa en una estimació aproximada, tenint en compte l'històric anual del darrers anys, de tal manera que, en finalitzar el termini de vigència del contracte, les hores efectivament utilitzades en la part variable podrien ascendir a una quantitat inferior a l'inicialment prevista, com a conseqüència de l'ús total o parcial del servei.

LOT	CONCEPTE	SERVEI DE MEDIACIÓ INTERCULTURAL	HORES
LOT NÚM. 1	Hores fixes anuals	Punjabi - Urdú - Anglès	1.612
	Màxim d'hores variables anuals segons demanda	Punjabi - Urdú - Anglès	150
LOT NÚM. 2	Màxim d'hores variables anuals segons demanda	Àrab – Francès	175

5. GESTIÓ DE LES SOL·LICITUDS DE SERVEI

5.1 Part fixa (Lot núm. 1):

- **Sol·licituds:** les sol·licituds es faran directament per part del professional de cada centre, mitjançant correu electrònic, busca o presencialment.

Atès que els professionals es trobaran presencialment a les dependències dels centres del CMPSB, hauran de gestionar-se la seva pròpia agenda per donar cobertura al màxim nombre de serveis sol·licitats.

Una vegada rebuda la sol·licitud per part de l'empresa adjudicatària, aquesta haurà de donar compliment als requeriments indicats a l'apartat tercer del present PPT.

5.2 Part variable (Lots núm. 1 i 2):

- **Sol·licituds:** les sol·licituds s'efectuaran mitjançant correu electrònic a l'empresa adjudicatària, especificant el centre, l'idioma requerit i el tipus de servei de mediació sol·licitat. La confirmació de l'empresa adjudicatària també es farà mitjançant correu electrònic.

En cas que s'apreciï algun indicatiu d'urgència en la prestació del servei, indicada pel Servei d'Atenció a la Ciutadania a l'empresa adjudicatària, aquesta petició es complementarà, també, a través de trucada telefònica.

L'empresa adjudicatària haurà de donar compliment a la petició de servei, de forma presencial, en un termini màxim de 24 hores naturals, des del moment de la sol·licitud, i de conformitat amb els requeriments indicats a l'apartat tercer del present PPT.

6. COORDINACIÓ I SEGUIMENT DEL CONTRACTE

El Servei d'Atenció a la Ciutadania, serà el responsable de la supervisió de les activitats a realitzar per part de l'adjudicatari i farà el corresponent seguiment i coordinació per a la posada en pràctica de les millores i iniciatives proposades per aquest. En aquest senti, es preveu la celebració de reunions periòdiques per a un millor control de l'execució del contracte, quan ho estimi convenient el CMPSB.

Barcelona, a la data de la signatura electrònica

Maribel Pérez Piñero
Directora de Comunicació Corporativa i Atenció a la Ciutadania
Consorti Mar Parc de Salut de Barcelona