

**Expedient: 014\_P2500014**

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HAN DE REGIR EL CONTRACTE DE  
SERVEIS D'AGENTS COMUNITARIS DE SALUT A LA CIUTAT DE BARCELONA**

## ÍNDEX

|                                                                            |           |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. OBJECTE DEL CONTRACTE.....</b>                                       | <b>3</b>  |
| 1.1. Objectiu General .....                                                | 3         |
| 1.2. Objectius específics .....                                            | 3         |
| <b>2. TASQUES OBJECTE DEL CONTRACTE.....</b>                               | <b>4</b>  |
| 2.1.TASQUES DELS EQUIPS ACS .....                                          | 4         |
| 2.1.1. Tasques Genèriques .....                                            | 4         |
| 2.1.2. Tasques Específiques .....                                          | 5         |
| <b>3. RELACIÓ AMB L'ASPB I PRINCIPIS BÀSICS.....</b>                       | <b>6</b>  |
| 3.1. Funcions de coordinació .....                                         | 6         |
| 3.2. Aspectes generals .....                                               | 7         |
| 3.3. Recursos Humans .....                                                 | 7         |
| 3.4. Condicions d'execució.....                                            | 9         |
| <b>4. PLA DE TREBALL I MEMÒRIA.....</b>                                    | <b>9</b>  |
| <b>5. ACTIVITAT, HORARI I TERRITORIALITZACIÓ .....</b>                     | <b>9</b>  |
| 5.1. Quantificació de l'activitat a realitzar.....                         | 10        |
| 5.2. Horari d'atenció i hores de professional.....                         | 10        |
| 5.3. Territorialització .....                                              | 10        |
| <b>6. MITJANS MATERIALS.....</b>                                           | <b>11</b> |
| <b>7. CONFIDENCIALITAT, PROTECCIÓ DE DADES I ÚS DE LA INFORMACIÓ .....</b> | <b>11</b> |

## 1. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest contracte és l'adjudicació d'un servei que proporciona i desenvolupa accions assistencials d'informació sanitària i de mediació intercultural (pacient, sistema sanitari i personal sanitari), així com estratègies de mobilització comunitària (acompanyaments, enfortiment de la xarxa sociosanitària de suport, assessorament sobre recursos socials, sessions educatives) dirigides a les persones immigrades que arriben a Barcelona i que pateixen malalties transmissibles de declaració obligatòria.

## OBJECTIUS

### 1.1. Objectiu General

Millorar la prevenció i el control de les malalties de declaració obligatòria (MDO) en els col·lectius d'immigrants.

### 1.2. Objectius específics

- Donar atenció, de forma prioritzada i/o urgent, a aquelles persones immigrades ubicades a la ciutat de Barcelona a les que se'ls diagnostica una MDO, adaptant-la a les característiques i particularitats de cada pacient.
- Adaptar culturalment la informació per la prevenció i les mesures de control de les MDO amb la finalitat d'incloure de forma específica les necessitats dels diferents col·lectius d'immigrants.
- Promoure la difusió de la informació per la prevenció de les MDO.
- Augmentar el coneixement dels factors de risc de les MDO entre diferents col·lectius d'immigrants.
- Estimular l'adopció de formes de vida i de comportament que afavoreixen la salut.
- Proporcionar coneixements sobre els recursos socio-sanitaris de la ciutat per tal de millorar les condicions de context que serveixin per controlar millor les MDOs.
- Reforçar el teixit social de les comunitats d'immigrants per tal que puguin esdevenir un recurs útil en la lluita contra les MDO.

## 2. TASQUES OBJECTE DEL CONTRACTE

Des de l'any 2000 el nombre de persones immigrades que han anat arribant a la ciutat de Barcelona ha augmentat de forma continuada fins a situar-se al voltant dels 430.000 a l'any 2024. Aquest fenomen juntament amb la major incidència en aquest col·lectiu d'MDOs transmissibles (HIV, tuberculosi, malària), les condicions de precarietat socioeconòmica que pateixen, les diferents pràctiques i percepcions culturals de salut i el desconeixement del funcionament del sistema sanitari fa que hagi estat necessària la reorganització de les activitats de control d'aquestes malalties. En aquest sentit, ha estat imprescindible que la figura dels Agents Comunitaris de Salut (ACS) s'hagi anat incorporant progressivament als equips d'atenció a aquestes persones. L'equip ACS, més enllà de la traducció i interpretació idiomàtica, assumeixen la interpretació cultural del concepte de salut i malaltia, així com del diagnòstic i tractament, tenint en compte a més els diferents patrons culturals del procés de comunicació. La configuració de l'equip d'ACS segons l'àrea geogràfica d'origen dels seus components es fonamenta no només en els coneixements interculturals que es requereixen per poder desenvolupar les tasques d'intervenció encomanades sinó també en una metodologia de funcionament basada en la metodologia de perfils complementaris que assumeix el patrons culturals determinants del procés de comunicació.

La bibliografia existent així com l'experiència d'aquests darrers 24 anys ens demostra l'efectivitat d'estratègies d'intervenció com la dels ACS en tot allò relacionat amb la cerca activa d'informació sobre pacients immigrants, traducció i interpretació assistencial i comunitària, explicació de diagnòstics mèdics, interpretació cultural de la malaltia i el procés de tractament, sessions educatives a les cases i les comunitats mateixes, visites domiciliàries i suport sociosanitari a les persones afectades. És per això que volem donar continuïtat a aquesta estratègia d'intervenció multicultural no només pels beneficis assistencials amb el personal sanitari (traducció - interpretació en llengües com àrab, urdú, xinès, bengalí, indi, wòlof, nepalí, rus, romanès), sinó també en relació als patrons culturals determinants del procés de comunicació.

El servei dels ACS està orientat a persones immigrades diagnosticades d'una MDO i troben dificultats per interaccionar i relacionar-se amb el sistema sanitari de la ciutat.

### 2.1. TASQUES DELS EQUIPS ACS

#### 2.1.1. Tasques Genèriques

- a) Intervenció multicultural i seguiment de tots y cadascun dels pacients i els seus contactes intervinguts pels ACS.
- b) Coordinació permanent amb el personal (mèdic i d'infermeria) del Servei d'Epidemiologia de l'ASPB.

- c) Coordinació permanent amb agents externs de suport social i sanitari per els pacients identificats (Serveis Clínics, ETODA, Centres d'Atenció i Seguiment de Drogodependències (CAS), Serveis Socials de l'administració, xarxa d'atenció social per immigrants no regularitzats, altres).
- d) Formació inicial i continuada dels ACS (fonaments teòrics, eines per el treball de camp, habilitats per el desenvolupament de les tasques, recerca activa, metodologia IEC, teoria d'iguals i perfils complementaris, estratègies d'aproximació y mobilització comunitàries, consell assistit, altres).
- e) Desenvolupament d'estratègies de promoció de la salut per MDOs en la xarxa associativa d'immigrants i per a immigrants a Barcelona, així com a domicilis particulars i altres àmbits lúdics i familiars (Sessions educatives individuals i per grups, aprofitament dels tríptics, guies sanitàries i qualsevol material de suport i sensibilització).

### **2.1.2. Tasques Específiques**

Les tasques específiques realitzades per l'equip dels ACS és defineixen com:

#### **2.1.2.1. Intervenció individualitzada**

- a) Consell assistit.
- b) Informació i derivació a serveis socials.
- c) Informació de les vies de regularització.
- d) Acompanyament a petició del usuari o el metge.
- e) Derivació a organitzacions comunitàries (ONGs) de suport laboral, alimentari o d'habitatge.

2.1.2.2. Suport a l'equip sanitari d'assistència amb l'objectiu d'integrar el pacient a la xarxa assistencial general. Inclou les següents activitats:

- a) Traducció i interpretació en l'àmbit sanitari.
- b) Mediació i resolució de conflictes.
- c) Explicació del procés administratiu i aclariment de dubtes.
- d) Explicació del procés de diagnòstic i terapèutic i aclariment de dubtes.
- e) Acompanyament d'acord a la necessitat.

#### **2.1.2.3. Intervenció comunitària**

- a) Cerca activa de casos d'MDO i dels seus contactes a la comunitat on viuen i/o on desenvolupen les seves activitats.
- b) Intervencions a nivell de domicili.
- c) Contacte amb associacions i/o grups on s'ha detectat una necessitat a partir d'un cas o no.

- d) Suport a associacions i/o institucions on s'ha detectat una necessitat a partir d'un cas o no.
- e) Foment d'activitats amb altres entitats.
- f) Difusió dels programes preventius de l'ASPB.
- g) Participació en activitats especials (jornades, debats).
- h) Donar resposta i/o canalitzar demandes dels grups on s'ha detectat una necessitat a partir d'un cas o no.

#### 2.1.2.4. Elaboració de materials

En funció de les demandes manifestades per professionals, institucions sanitàries o entitats, inclou les següents activitats:

- a) Traducció i interpretació de materials i de textos.
- b) Desenvolupament, traducció i/o adaptació de materials per a les intervencions comunitàries.
- c) Desenvolupament, traducció i/o adaptació de materials per la formació a professionals.
- d) Desenvolupament, traducció i/o adaptació de materials per altres professionals, institucions o entitats.
- e) Definició de necessitats detectades en població general i per comunitat de la població immigrada.

### 3. RELACIÓ AMB L'ASPB I PRINCIPIS BÀSICS

#### 3.1. Funcions de coordinació

Les empreses designaran entre el seu personal un coordinador com a interlocutor habitual amb la cap del Servei d'Epidemiologia (o en qui ella delegui), que gestionarà l'aplicació dels objectius del present contracte i supervisarà la feina desenvolupada per l'equip ACS.

La funció de coordinació inclou les següents activitats:

- a) Supervisió de la feina desenvolupada per l'equip d'ACS.
- b) Participació activa en les sessions periòdiques de coordinació entre l'equip d'epidemiologia (mèdic i infermeria) de l'ASPB i els agents externs de suport dels casos (Serveis Clínics, ETODA, Centres d'Atenció i Seguiment de Drogodependències (CAS), Serveis Socials, i altres).
- c) Recopilació per escrit de totes les accions desenvolupades pels ACS amb els casos i els corresponents contactes.
- d) Participació en elaboració de les memòries del Servei d'Epidemiologia de l'ASPB.
- e) Participació en el desenvolupament d'activitats científiques.
- f) Disseny i assessorament de materials pedagògics de suport sanitari per a les comunitats diana.

g) Participació en reunions de coordinació i planificació que sobre immigració promou la xarxa sanitària de Barcelona ciutat.

### 3.2. Aspectes generals

L'ASPB és la responsable del servei dels ACS i així ha de constar en tota presentació pública relacionada, ja sigui imatge, atenció, publicació o comunicació científica. Per les activitats de comunicació externa i científica s'utilitzaran els elements definits com a imatge corporativa de l'ASPB. Les peticions de mitjans de comunicació caldrà que siguin adreçades als serveis de comunicació de l'ASPB que els donaran resposta. En cap cas l'empresa licitadora parlarà del servei d'ACS directament amb la premsa sense el vist i plau de l'ASPB. En cas de participar, el personal de l'empresa, en projectes de recerca cal que s'adhereixi a les normes I+D de l'ASPB.

Tot el personal de l'empresa adjudicatària que treballi en l'àmbit d'actuació objecte d'aquest contracte, haurà de portar una acreditació (carnet, tarja o similar) que l'identifiqui com a personal de l'empresa adjudicatària i on figure la seva condició d'ACS sota la direcció tècnica de l'ASPB.

L'empresa manifestarà per escrit el seu compromís de complir i de fer respectar pel personal aspectes de: confidencialitat de la informació personal, identificació del personal davant de l'usuari i lleialtat amb l'ASPB. És responsabilitat de l'empresa vetllar pel compliment efectiu de tots els aspectes inclosos en aquest paràgraf per part del personal.

L'ASPB té potestat per excloure de l'activitat a qualsevol integrant de l'equip de treball, si la prestació dels serveis no s'adequa a les necessitats descrites en aquest plec. L'adjudicatari restarà obligat a substituir i suplir les baixes del personal destinat a assegurar la prestació del servei, en el termini màxim d'una setmana.

### 3.3. Recursos Humans

D'acord amb l'art.120 de la LCSP, l'empresa contractista haurà de respectar les condicions laborals per les categories professionals i els conceptes salarials establerts en el conveni col·lectiu del sector de referència i d'aplicació preferent.

A aquests efectes, la informació relativa al conveni sectorial d'aplicació preferent i les condicions laborals del personal que s'ha utilitzat per fer els càlculs de costos és el "III Conveni col·lectiu de treball dels hospitals d'aguts, centres d'atenció primària, centres sociosanitaris i centres de salut mental concertats amb el Servei Català de la Salut" (codi núm. 79100135012015).

L'equip humà ofert ha de permetre a l'empresa adjudicatària portar a terme les diferents funcions descrites a aquest plec tècnic.

L'adjudicatària aportarà un equip humà constituït per 6 persones, tal com s'indica en el punt 5.2. d'aquest plec (ja que la funció de coordinació és assumida per la mateixa persona que és agent de salut per la comunitat d'Amèrica Llatina), amb les següents característiques:

- **1 ACS Coordinador/a (AS-TGS):** la categoria professional necessària serà l'equivalent a Facultatiu/va de plantilla, que pertany al grup professional 1, subgrup 1.2. i Nivell II del Conveni col·lectiu de referència, i haurà de disposar d'una experiència mínima superior als 5 anys, sense arribar als 10 anys, en tasques o funcions de tipus assistencial, docent i/o investigadora personal assistencial.
- **1 ACS Comunitat d'Amèrica Llatina (PAS-TGM DIVERS):** la categoria professional necessària serà l'equivalent a la del personal para assistencial de grau mitjà, que pertany al grup professional 5 del Conveni col·lectiu de referència, i haurà de disposar d'una experiència mínima d'1 any en tasques o funcions corresponents a aquest perfil i definides a l'apartat 2.1 d'aquest plec.

Aquestes funcions, tal com s'ha esmentat, seran assumides per la persona del Coordinador/a.

- **1 ACS Comunitat àrab i Nord Àfrica (PAS-TGM DIVERS):** la categoria professional necessària serà l'equivalent a la del personal para assistencial de grau mitjà, que pertany al grup professional 5 del Conveni col·lectiu de referència, i haurà de disposar d'una experiència mínima d'1 any en tasques o funcions corresponents a aquest perfil i definides a l'apartat 2.1 d'aquest plec.
- **1 ACS Comunitat Índia i Pakistan (PAS-TGM DIVERS):** la categoria professional necessària serà l'equivalent a la del personal para assistencial de grau mitjà, que pertany al grup professional 5 del Conveni col·lectiu de referència, i haurà de disposar d'una experiència mínima d'1 any en tasques o funcions corresponents a aquest perfil i definides a l'apartat 2.1 d'aquest plec.
- **1 ACS Comunitat Xinesa (PAS-TGM DIVERS):** la categoria professional necessària serà l'equivalent a la del personal para assistencial de grau mitjà, que pertany al grup professional 5 del Conveni col·lectiu de referència, i haurà de disposar d'una experiència mínima d'1 any en tasques o funcions corresponents a aquest perfil i definides a l'apartat 2.1 d'aquest plec.
- **1 ACS Comunitat Àfrica Subsahariana (PAS-TGM DIVERS):** la categoria professional necessària serà l'equivalent a la del personal para assistencial de grau mitjà, que pertany al grup professional 5 del Conveni col·lectiu de referència.
- **1 ACS Comunitat Europa de l'Est (PAS-TGM DIVERS):** la categoria professional necessària serà l'equivalent a la del personal para assistencial de grau mitjà, que pertany al grup

professional 5 del Conveni col·lectiu de referència, i haurà de disposar d'una experiència mínima d'1 any en tasques o funcions corresponents a aquest perfil i definides a l'apartat 2.1 d'aquest plec.

En cas que es donés una variació del personal durant la duració del contracte, s'haurà de notificar a l'interlocutor de l'ASPB amb una antelació mínima de 10 dies.

En cas d'absència d'alguna persona treballadora per malaltia o per permís (fora de les vacances), l'empresa adjudicatària ho notificarà a l'ASPB en les 24h posteriors i reposarà la persona en els 7 dies posteriors a la baixa o permís.

En qualsevol cas, l'equip haurà de permetre executar els treballs durant la total duració del contracte, amb el manteniment de la solvència professional dels seus integrants. Igualment, si per exigències de l'execució del contracte fos necessari, l'empresa adjudicatària es compromet a disposar dels mitjans humans per cobrir la demanda.

### **3.4. Condicions d'execució**

El control d'assoliment dels objectius marcats es realitzarà mitjançant l'avaluació dels següents aspectes:

- Seguiment i atenció dels pacients diagnosticats per part dels ACS.
- Intervencions comunitàries en les que ACS han participat.
- Existència d'espais de reunions d'equip i grups de treball amb l'ordre del dia.

## **4. PLA DE TREBALL I MEMÒRIA**

Les empreses licitadores hauran de presentar un projecte tècnic que reflecteixi l'oferta de prestació de servei tenint en compte les prescripcions tècniques especificades. Aquest projecte serà valorat de conformitat amb els criteris de valoració per a l'adjudicació del contracte.

El mateix esquema del projecte tècnic servirà per a què l'empresa adjudicatària elabori la memòria de gestió del servei, que serà un document públic que inclourà l'activitat realitzada i el personal del servei.

## **5. ACTIVITAT, HORARI I TERRITORIALITZACIÓ**

## 5.1. Quantificació de l'activitat a realitzar

L'empresa licitadora haurà de preveure la realització de les activitats necessàries per atendre aproximadament unes 900 persones cada any (entre els casos i els seus contactes) en el Programa d'Agents de Salut.

L'ASPB podrà modificar la distribució de l'activitat contractada si els canvis socials fan que aquestes no responguin a les necessitats dels usuaris, informant amb tres mesos d'antelació dels canvis, sense modificació del pressupost.

## 5.2. Horari d'atenció i hores de professional

L'horari d'atenció del Programa serà de 9 a 17h, de dilluns a divendres laborables.

La plantilla necessària que es contracta així com les hores/setmana de treballador segons funció/comunitat a la que proporciona atenció és la següent:

| Funció/país d'atenció         | Hores/setmana |
|-------------------------------|---------------|
| Coordinació*                  | 32,5          |
| Comunitat d'Amèrica Llatina*  | 6             |
| Comunitat àrab i Nord Àfrica  | 15            |
| Comunitat Índia i Pakistan    | 16            |
| Comunitat Xinesa              | 15            |
| Comunitat Àfrica Subsahariana | 12            |
| Comunitat Europa de l'Est     | 15            |

\*La funció de coordinació és assumida per la mateixa persona que és agent de salut per la comunitat d'Amèrica Llatina.

## 5.3. Territorialització

L'àrea d'influència de les activitats desenvolupades pel Programa d'ACS serà la ciutat de Barcelona.

## **6. MITJANS MATERIALS**

Els mitjans tècnics, material d'oficina i informàtic, així com les eines telemàtiques que han de permetre a l'empresa adjudicatària portar a terme els serveis d'accions assistencials d'informació sanitària i de mediació intercultural, així com estratègies de mobilització comunitària dirigides a les persones immigrades per a l'execució del contracte, seran a càrrec de l'ASPB. És essencial garantir les condicions de seguretat en l'ús dels mitjans electrònics i de la infraestructura tecnològica proporcionada, l'adjudicatària es responsabilitzarà de la integritat de les dades contingudes, tal com s'estableix a l'apartat 7 d'aquest plec.

Es dotarà al personal destinat al servei d'autorització especial d'entrada a l'ASPB. Així i tot, en cap cas el control d'accés comportarà un control de l'horari del personal de la contractista, corresponent a aquesta la potestat esmentada.

En cas que s'hagi d'assignar un compte de correu electrònic corporatiu als perfils professionals destinats al servei, a l'adreça electrònica es deixarà constància conforme es tracta de personal extern.

D'altra banda, pel que fa als mitjans de transport, correspon exclusivament a l'empresa adjudicatària proporcionar a l'equip de treball els recursos necessaris per dur a terme els desplaçaments requerits per a la correcta execució del contracte.

## **7. CONFIDENCIALITAT, PROTECCIÓ DE DADES I ÚS DE LA INFORMACIÓ**

L'empresa adjudicatària i l'equip de treball assignat a la prestació de serveis del present concurs, es comprometen a seguir les especificacions de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades, així com tota la normativa que es pugui desenvolupar sobre aquesta temàtica.

Tota informació obtinguda per l'adjudicatària sobre l'àmbit d'actuació de la prestació de serveis i els propis serveis serà confidencial i queda prohibida llur revelació a tercers, llevat autorització expressa de l'ASPB. En aquest sentit, l'empresa adjudicatària i les persones treballadores mantindran la confidencialitat i el secret sobre les dades personals, els fets, informacions, coneixements, documents i altres elements als quals tinguin accés amb motiu de la prestació del servei i no es podrà fer ni conservar còpies dels mateixos, o utilitzar-los amb una finalitat diferent de l'especificada a aquest plec.

Així mateix, es tindrà en compte la legislació esmentada en quant a les característiques que han de tenir els documents i fitxers per registrar les dades, en particular per a les dades personals i les dades de sensibilitat especial; i en quant a la gestió i distribució de suports i documents.

No es podrà fer ús de dispositius de còpia o extracció massiva de dades sense l'autorització expressa de l'ASPB. Tampoc es podrà fer bolcat d'informació relacionada amb el present contracte a dispositius perifèrics si no ha estat autoritzat per l'ASPB.

Totes aquelles dades tècniques referents als serveis realitzats per l'adjudicatària seran propietat de l'ASPB.

Ni l'empresa adjudicatària, ni cap de les persones que hi treballen podran utilitzar ni explotar dita informació amb finalitat divulgativa, ni elaborar informes o publicar treballs tècnics o científics de tipus descriptiu analític o estadístic representatius de l'activitat realitzada.

Ni l'empresa adjudicatària, ni cap de les persones que hi treballen podran utilitzar imatges recollides durant l'execució del contracte que puguin ser relacionades amb tasques o activitats dels serveis contractats.

Ni l'empresa adjudicatària, ni cap de les persones que hi treballen podran utilitzar la imatge corporativa de l'ASPB ni cap document elaborat per l'ASPB fora de l'ús pel qual hagi estat facilitat i queda prohibida la seva reproducció total o parcial.

L'accés a l'aplicació informàtica de l'ASPB o a qualsevol document, projecte, etc., necessari per executar els treballs, serà autoritzat per a la finalitat exclusiva de realització de les tasques que són objecte del contracte i queda prohibida la seva reproducció (ja sigui per part de l'adjudicatari, ja sigui per part del seu personal) per qualsevol mitjà, i la cessió total o parcial a qualsevol persona física o jurídica.

Ni l'empresa adjudicatària, ni cap de les persones que hi treballen podran fer declaracions a mitjans de comunicació, publicar informació o imatges a les xarxes socials, ni lliurar documentació o dades sobre temes relatius al servei contractat sense l'autorització expressa de l'ASPB. Tampoc podrà presentar dades en cursos, conferències, jornades, o similar, sense el permís explícit de l'ASPB. No podrà fer cap publicació de treballs científics que es derivin dels serveis prestats o que continguin dades relacionades amb els serveis prestats si no ha estat comunicat i aprovat per l'ASPB prèviament.

L'empresa adjudicatària aportarà una memòria en què descriui les mesures que adoptarà per assegurar la confidencialitat i integritat de les dades i de la documentació; i en què s'especifiqui la persona que es designa com a responsable de la implantació i seguiment d'aquestes mesures. Així mateix, farà signar, a cada persona treballadora que realitzi tasques associades a aquest contracte,

una clàusula de confidencialitat. Aquesta clàusula serà inclosa als nous contractes laborals que esdevinguin amb motiu d'aquest contracte.

Totes les obligacions recollides en aquest apartat subsistiran després de finalitzat el contracte.

Barcelona, a data de la signatura

Cristina Rius Gibert  
Cap del Servei d'Epidemiologia  
Pública  
Agència de Salut Pública de Barcelona

Lucia Artazcoz Lazcano  
Departament de l'Observatori de la Salut  
Agència de Salut Pública de Barcelona