

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS RELATIVO A LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA, GESTIÓN Y FACTURACIÓN DE LA ATENCIÓN SANITARIA AL PACIENTE EXTRANJERO NO RESIDENTE CON DESTINACIÓN AL CONSORCIO PARC MAR DE SALUT DE BARCELONA

Nota aclaratoria: En caso de duda o contradicción entre el original en catalán y la versión en castellano de este Pliego prevalecerá la versión en catalán

1. INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES

El Consorci Mar Parc de Salut de Barcelona (en adelante, CMPSB) es una entidad perteneciente al Sector Público de la Generalidad de Cataluña, constituida por tiempo indefinido mediante convenio de 27 de enero de 2010 suscrito entre la Administración de la Generalitat de Cataluña, a través del Departamento de Salud, y el Ayuntamiento de Barcelona. Sus Estatutos fueron aprobados a través del citado convenio y publicados en el DOGC núm. 5.555, de 28 de enero de 2010, habiéndose publicado su modificación en el DOGC núm. 7881 de 23 de mayo de 2019. El objeto del CMPSB es la prestación de asistencia sanitaria, sociosanitaria, la docencia y la investigación en el ámbito de las ciencias de la salud.

La información institucional y organizativa del CMPSB de posible interés para la formulación de las ofertas por parte de los licitadores y, particularmente, para hacer frente a la redacción de las proposiciones se encuentra disponible en el Portal de Transparencia del CMPSB, accesible a través del siguiente enlace: <https://www.hospitaldelmar.cat/ca/portal-transparencia/>

Actualmente, el CMPSB es titular de la gestión del Hospital de Mar, centro hospitalario perteneciente a la red de centros de internamiento del Sistema Sanitario Integral de Utilización Pública de Cataluña (SISCAT) y se encuentra autorizado por el Departamento de Salud de la Generalidad de Cataluña con el código H08000240. Su actividad, en consecuencia, se orienta principalmente a la prestación de asistencia sanitaria con cargo al Servicio Catalán de la Salud, la cual le es contratada de acuerdo con el régimen establecido en el Decreto 118/2014, de 5 de agosto, sobre la contratación y prestación de los servicios sanitarios con cargo al Servicio Catalán de la Salud.

No obstante, es frecuente que en el Hospital del Mar se tenga que atender a personas que no tienen su residencia en el estado español y que se encuentran ocasionalmente en la ciudad de Barcelona, ya sea por motivos profesionales, turísticos u otros. En estos casos, el régimen de financiación puede ser diverso, debiendo ser repercutido el coste de la asistencia a los propios pacientes, a sus servicios públicos de salud o bien a terceros obligados legal o contractualmente al pago, como es el caso de las compañías aseguradoras de viaje o de accidentes de tráfico.

El Real Decreto-ley 7/2018, de 27 de julio, que modifica la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud, establece el derecho a la protección de la salud y a la atención sanitaria a todas las personas españolas y extranjeras residentes legalmente en el estado español, así como a las personas extranjeras no registradas ni autorizadas como residentes en España. En relación con este último colectivo, la financiación de la asistencia sanitaria con cargo a fondos públicos está sujeta al cumplimiento de los requisitos de no tener obligación de acreditar una cobertura obligatoria de la prestación, no poder exportar el derecho de cobertura sanitaria del país de origen y no existir un tercero obligado al pago. Por tanto, con independencia de su financiación, la asistencia sanitaria a todas las personas que lo requieran se encuentra actualmente garantizada de acuerdo con la legislación vigente.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El servicio a contratar tiene por objeto llevar a cabo las gestiones accesorias a la asistencia sanitaria urgente al paciente extranjero no residente, con independencia del régimen de cobertura financiera de esta actividad. El contrato persigue la finalidad de apoyar la asistencia sanitaria de una forma integral, apoyando las gestiones propias del proceso de admisiones, facturación y cobro en nombre del Consorcio. También es objeto del contrato la indemnidad económica del CMPSB respecto a la eventual morosidad que se derive de la facturación de actividad asistencial en régimen privado a pacientes no residentes.

A los efectos del presente PPT, se entiende por "paciente extranjero no residente" cualquier paciente que requiera de asistencia sanitaria al Hospital del Mar que no disponga de Tarjeta Sanitaria Individual que acredite

su condición de asegurado o beneficiario del Sistema Nacional de Salud. En consecuencia, este concepto puede incluir a pacientes con residencia habitual en el estado español pero que no tengan derecho a asistencia sanitaria con cargo a fondos públicos. Hay que tener en cuenta que el concepto utilizado pretende englobar, con la máxima amplitud posible, la diversa casuística a la que deberá entender adecuadamente la empresa adjudicataria de acuerdo con las condiciones establecidas en los pliegos reguladores de esta contratación.

A continuación, se detallan, de manera enunciativa y no limitadora, los ámbitos incluidos en el objeto del contrato:

- Apoyo al Servicio de Admisiones del Hospital del Mar en relación con cualquier paciente que tenga la consideración de paciente extranjero no residente de acuerdo con lo establecido en el presente Pliego.
- Tareas de traducción e interpretación.
- Apoyo en la gestión del traslado de pacientes extranjero no residentes a un centro hospitalario de su país de residencia.
- Elaboración y emisión de las facturas en el momento del alta, de acuerdo con las tarifas aplicables, y gestión del cobro.

En este contexto, la propuesta de contrato responde a las siguientes finalidades:

- La garantía de la atención sanitaria.
- La igualdad de trato mediante un sistema de admisión y lista de espera únicos.
- La eficiencia y eficacia en la gestión de recursos públicos de acuerdo con los objetivos establecidos por la legislación vigente.
- La preservación de los intereses públicos ante conductas en fraude de ley en materia de asistencia sanitaria (prevención del llamado "turismo sanitario").

3. DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato es la establecida en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

4. RÉGIMEN JURÍDICO DE REFERENCIA

Principal legislación sectorial a tener en cuenta para la ejecución del contrato:

- Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud.
- Real Decreto-ley 7/2018, de 27 de julio, sobre acceso universal al Sistema Nacional de Salud.
- Real Decreto 1192/2012, de 3 de agosto, por el que se regula la condición de persona asegurada y beneficiaria a efectos de asistencia sanitaria en el estado español con cargo a fondos públicos del Sistema Nacional de Salud.
- Real Decreto 81/2014, de 7 de febrero, por el que se establecen normas para garantizar la asistencia sanitaria transfronteriza, y por el que se modifica el Real Decreto 1718/2010, de 17 de diciembre, sobre receta médica y órdenes de dispensación.
- Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud y el procedimiento para su actualización.
- Real Decreto Legislativo 1/2015, de 24 de julio, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios.
- Instrucción del Servicio Catalán de la Salud 8/2015, de 22 de julio.
- Ley 9/2017, de 27 de junio, de universalización de la asistencia sanitaria con cargo a fondos públicos por medio del Servicio Catalán de la Salud (suspendida por haber sido admitido a trámite el recurso de inconstitucionalidad presentado por el Gobierno del estado español contra dicha disposición).
- Directiva 2011/24/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de marzo de 2011, relativa a la aplicación de los derechos de los pacientes en la asistencia sanitaria transfronteriza.

- Reglamento (CE) núm. 883/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, sobre la coordinación de los sistemas de seguridad social.
- Reglamento (CE) núm. 987/2009, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009, por el que se adoptan las normas de aplicación del Reglamento (CE) núm. 883/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, sobre la coordinación de los sistemas de seguridad social.
- Real Decreto 180/2026, de 11 de marzo, por el que se regula el reconocimiento del derecho a la protección de la salud y a la atención sanitaria con cargo a fondos públicos de las personas extranjeras que encontrándose en España no tengan residencia legal en el territorio español.

5. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

El servicio a prestar por parte de la empresa contratista pretende dar respuesta a diversas necesidades para la mejora de la atención del paciente extranjero no residente que requiere de asistencia sanitaria urgente en el Hospital del Mar y del paciente atendido en el ámbito de la atención sanitaria transfronteriza, de acuerdo a la definición establecida en el artículo 3.2 del Real Decreto 81/2014, de 7 de febrero. En este sentido, se entiende por asistencia sanitaria urgente aquella que se lleva a cabo de manera no programada, a través del Servicio de Urgencias del Hospital del Mar, incluyendo todo el proceso asistencial hasta el alta del paciente (incluyendo todos los supuestos que incluye la situación administrativa de alta).

5.1. Atención del paciente extranjero no residente en la entrada: admisión del paciente en el Servicio de Urgencias

La empresa adjudicataria del servicio dispondrá de un espacio próximo al Servicio de Urgencias con la finalidad de que pueda recibir a los pacientes extranjeros no residentes que acudan al Servicio de Urgencias del Hospital del Mar, o bien sus acompañantes.

La empresa adjudicataria apoyará al Servicio de Admisiones en la recogida de datos personales identificativos del paciente y para la descripción del motivo de la solicitud de asistencia sanitaria.

Las gestiones relacionadas con el apoyo al Servicio de Admisiones del Servicio de Urgencias del Hospital del Mar se regirán estrictamente por el protocolo de gestión que se incorpora al presente PTT como Anexo 1.

5.2. Apoyo en la asistencia sanitaria

En caso de ser requerido por parte del personal sanitario del CMPSB, la empresa adjudicataria deberá dar apoyo idiomático a los profesionales del CMPSB para facilitar la comunicación con los pacientes durante el triaje y también en relación con cualquier actuación relacionada con la atención al paciente durante su estancia hospitalaria.

5.3. Seguimiento y facturación de la actividad asistencial

La empresa adjudicataria tendrá acceso a la Historia Clínica (HC) de los pacientes respecto a los cuales deba gestionar la facturación y cobro de la asistencia sanitaria. El acceso a la misma se producirá con la única finalidad de poder elaborar las correspondientes facturas en función de la actividad realizada para cada paciente y de las tarifas aplicables.

La entidad adjudicataria debe garantizar que no se produzca una doble facturación por un mismo concepto/paciente.

5.4. Gestión en relación con pacientes extranjeros no residentes con derecho a asistencia sanitaria con cargo a fondos públicos del Sistema Nacional de Salud o del servicio de salud de su país de residencia

El concepto de paciente extranjero no residente, según se ha descrito en el presente PPT, puede incluir pacientes no residentes en el estado español que estén de paso en Barcelona, pero que tengan derecho a asistencia sanitaria con cargo a fondos públicos de acuerdo con la normativa europea o convenios bilaterales.

En estos casos, la empresa adjudicataria:

- Deberá verificar si el paciente dispone de documentación acreditativa de ser asegurado o beneficiario de un régimen de cobertura pública de la asistencia sanitaria, particularmente, de la Tarjeta Sanitaria Europea (TSE).
- Deberá comprobar, si es posible y a solicitud del paciente, si éste tiene derecho a que le sean reembolsados total o parcialmente los gastos derivados de la asistencia sanitaria al Hospital del Mar.
- En el caso de pacientes residentes en países de la Unión Europea, Liechtenstein, Noruega y Suiza, que en el momento de ser registrados en el Servicio de Admisiones no acrediten disponer de TSE ni de un seguro que cubra los gastos de asistencia sanitaria, la empresa adjudicataria deberá apoyar a los pacientes en la realización de los trámites para la emisión de la TSE o expedición de copia de la TSE para poder ser exhibida en el Servicio de Admisiones de la TSE. el Hospital del Mar.

En el caso de los ciudadanos del Reino Unido, se realizarán los mismos trámites en relación con el régimen de cobertura de la asistencia sanitaria que se derive para estas personas del Protocolo de coordinación de seguridad social del Acuerdo de Comercio y Cooperación entre la Unión Europea y la Comunidad Europea de la Energía Atómica, por una parte, y el Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, por otro, o instrumento que lo complemente o sustituya.

- En el caso de que un paciente extranjero no residente atendido en el Hospital del Mar manifieste no disponer de recursos económicos suficientes para hacer frente a la factura emitida correspondiente a los servicios sanitarios prestados, deberá comprobar si el paciente puede tener acceso a cobertura con cargo a fondos públicos de acuerdo con la normativa vigente o de acuerdo con las instrucciones que dicte el Servicio Catalán de la Salud en esta materia. En estos casos, deberá informar de los trámites a seguir y facilitar el acceso a los formularios de solicitud oficiales que permitan acceder a este régimen.

Los licitadores conocen y aceptan al momento de presentar sus proposiciones que el CMPSB se encuentra vinculado por las instrucciones que dicte el Servicio Catalán de la Salud, de acuerdo con lo dispuesto en el art. 11 del Decreto 118/2014, de 5 de agosto, sobre la contratación y prestación de los servicios sanitarios con cargo al Servicio Catalán de la Salud. Por este motivo, las obligaciones de la empresa contratista en relación con las gestiones derivadas de la Instrucción 8/2015, de 22 de julio pueden verse alteradas por cambios promovidos por el Servicio Catalán de la Salud en esta materia, que en ningún caso podrán considerarse como una modificación contractual, siempre que no hicieran irrealizable la prestación objeto del presente contrato.

5.5. Gestión en relación con pacientes extranjeros no residentes sin derecho a cobertura sanitaria con cargo a fondos públicos

La empresa contratista deberá realizar los trámites para la facturación de la asistencia sanitaria realizada a pacientes extranjeros no residentes sin derecho a cobertura sanitaria con cargo a fondos públicos.

En estos casos, la empresa contratista:

- Consultará la información asistencial que sea necesaria para la redacción de las facturas que deban emitirse a cada paciente de acuerdo con las tarifas aprobadas por el CMPSB. El importe de estas facturas se expresará, en todo caso, en euros.
- Entregará la factura al paciente o acompañante del paciente.
- Gestionará el pago de la asistencia, ya sea por parte del propio paciente o de un tercero.

El adjudicatario deberá garantizar el cumplimiento de la normativa de aplicación.

Las gestiones correspondientes a la facturación de la actividad asistencial se efectuarán tomando como base las descripciones y precios establecidos por los órganos de gobierno del CMPSB, las cuales serán actualizadas anualmente durante el periodo de vigencia del contrato por estos órganos. En la actualidad, las descripciones y precios vigentes del CMPSB se encuentran en el tarifario que se adjunta como Anexo 4 al presente PPT.

Como Anexo 3 se aporta información de actividad y facturación 2024-2025.

6. GESTIÓN DE LOS PAGOS

La empresa contratista gestionará los pagos correspondientes que se aceptarán preferentemente con tarjeta bancaria de crédito o débito, o mediante transferencia bancaria, según preferencia de los pacientes o terceros que deban hacerlos efectivos.

En los pagos en efectivo y también en el caso de que se presenten cheques bancarios, el adjudicatario se hará cargo y transferirá el importe al CMPSB a través de transferencia bancaria.

En el caso de pagos con tarjeta bancaria, la empresa adjudicataria dispondrá de una terminal TVP vinculada a una cuenta bancaria del CMPSB.

El departamento de facturación facilitará a la empresa contratista información diaria sobre el estado del pago de la facturación y sobre los eventuales casos de morosidad.

7. RIESGO ASOCIADO A LA MOROSIDAD

El deudor de una factura de servicios asistenciales emitida en virtud de la presente contratación se entenderá en riesgo asociado a la morosidad cuando hayan transcurrido 30 días desde el alta sin que se haya procedido a su pago. Las facturas que se mantengan dicha situación durante un plazo superior a seis meses desde su emisión serán a cargo de la empresa contratista, que asumirá el riesgo, sin perjuicio de que pueda reclamar el importe de la deuda al deudor principal.

El CMPSB pagará a la empresa contratista una cantidad en concepto de riesgo asociado a la morosidad, la cual resultará de la aplicación progresiva de los porcentajes, hasta un máximo del 11%, según los tramos de facturación indicados en el cuadro siguiente aplicado respecto a la facturación alcanzada. Estos porcentajes resultarán de la oferta formulada por la empresa contratista de acuerdo con los tramos que constan en el modelo de oferta del Anexo 2 del PCAP, que se reproduce a continuación:

FACTURACIÓN	MOROSIDAD
Hasta 2M€	...%

De 2M€ a 2,5M€	...%
De 2,5M€ a 3M€	...%
De 3M€ en adelante	...%

El pago realizado por el CMPSB en concepto de riesgo asociado a la morosidad se entiende que constituye la contraprestación de la empresa contratista que asume expresamente en virtud del contrato.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de la obligación de la empresa contratista de realizar las gestiones necesarias para la emisión y cobro puntual de las facturas.

8. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

La dirección, supervisión y control de la ejecución del contrato corresponderá al/la responsable del contrato designado/a al efecto, quien determinará las tareas concretas a desarrollar por el/la profesional adscrito/a al contrato, hará su seguimiento y velará por el correcto cumplimiento de las obligaciones contractuales.

El/la responsable del contrato proporcionará a la empresa adjudicataria la documentación y la información necesarias para el buen desarrollo de los trabajos y podrá solicitar en cualquier momento información sobre el estado de ejecución. Se realizarán reuniones de seguimiento con una periodicidad mínima semestral, las cuales tendrán carácter obligatorio y se podrán celebrar de forma presencial o virtual, a elección del/de la responsable del contrato. Asimismo, se podrán convocar reuniones adicionales cuando se considere necesario para el correcto seguimiento y coordinación del servicio.

En el marco de estas reuniones o en cualquier otro momento, el/la responsable del contrato podrá formular las observaciones, indicaciones o requerimientos que estime pertinentes para garantizar la correcta prestación del servicio.

En caso de que se detecten incoherencias, carencias, defectos o cualquier otro incumplimiento en la prestación del servicio o en la relación contractual, el/la responsable del contrato lo comunicará al adjudicatario, que quedará obligado a adoptar, con la máxima diligencia y en el plazo que se establezca, las medidas correctoras necesarias para asegurar el pleno y correcto cumplimiento del contrato.

La empresa adjudicataria designará un interlocutor para el seguimiento del contrato, y que mantendrá la comunicación directa con el responsable del contrato del CMPSB.

- a. Las órdenes y directrices se emitirán a través del representante designado por el adjudicatario, que será la persona encargada de regular la organización y de gestionar cualquier incidencia relacionada con el personal del adjudicatario.
- b. El seguimiento y la supervisión del personal del adjudicatario destinado a la ejecución de los servicios corresponderán al representante designado.
- c. En todo caso, las órdenes y directrices emitidas por el adjudicatario deberán ser las adecuadas para garantizar el cumplimiento de las obligaciones contractuales y ajustadas a las prioridades y al calendario establecidos por el Responsable del Contrato.
- d. El representante del adjudicatario será la persona encargada de la organización del equipo asignado al contrato. Estas funciones incluirán, como mínimo:
 - i. La dirección, control y gestión del personal destinado al servicio (vacaciones, bajas, permisos, sustituciones, horarios, organización, solicitudes de material, obligaciones de prevención de riesgos, pago de salarios, cotizaciones y demás obligaciones laborales).
 - ii. La emisión de órdenes directas al personal asignado.
 - iii. La adopción de la metodología y la organización necesarias para garantizar el correcto cumplimiento del objeto del contrato.

9. INFRAESTRUCTURA

Los trabajos del presente contrato que requieran de una dedicación presencial se realizarán en las instalaciones habilitadas por el CMPSB en el Hospital del Mar.

El Hospital del Mar se compromete a poner a disposición del contratista los espacios y dependencias necesarios para la adecuada ejecución del contrato, debidamente dotados con los suministros básicos, acceso a internet y líneas de telefonía fija.

El adjudicatario deberá aportar, bajo su exclusiva responsabilidad, los medios informáticos, ofimáticos y técnicos propios que resulten necesarios para el correcto desarrollo de los trabajos objeto del contrato, sin que esta obligación comporte coste adicional alguno para el Hospital del Mar.

En el caso que por la tipología de la prestación, resulte necesario que el personal del adjudicatario acceda a recursos y/o materiales propios de CMPSB (acceso a aplicaciones informáticas, cesiones de materiales), habrá que dejar constancia en la documentación que CMPSB proporcione a estos efectos. En el caso que el personal externo requiera hacer uso de correo corporativo, podrá asignarse una cuenta de correo electrónico donde quede constancia de que se trata de personal externo. Asimismo, una vez finalizada la prestación, habrá que dejar constancia de la finalización del acceso y/o del retorno de las herramientas o dispositivos, que deberán ser entregados en el mismo estado en que se encontraban en el momento de su puesta a disposición, excepto el desgaste normal derivado de un uso correcto y adecuado.

En todo caso, todos los medios, bienes y recursos, tanto tangibles como intangibles, que CMPSB ponga a disposición del contratista, ya sea en virtud del presente pliego o con posterioridad si resultan necesarios para la correcta ejecución del contrato, deberán ser devueltos en las mismas condiciones de entrega, con la única excepción del deterioro ordinario derivado de un uso adecuado conforme a su naturaleza.

Las empresas licitadoras deberán disponer obligatoriamente de oficina propia dotada con personal de gestión "back office" para el apoyo en la ejecución del contrato en todas aquellas prestaciones que no impliquen presencia física para la atención directa a pacientes o servicios del Hospital de Mar.

10. ABSORCIÓN HORARIA Y PERSONAL

De acuerdo con la naturaleza continuada de la actividad del Hospital del Mar, la empresa deberá ofrecer una propuesta de servicio 24h/día por 365 días al año.

La oferta debe incorporar una propuesta de organización del servicio contemplando la existencia de horario diurno y nocturno y garantizando la presencia mínima que se establece en la memoria justificativa de la licitación:

- Atención continuada mínima de un/a trabajador/a con funciones administrativas de atención al paciente, apoyo al Servicio de Admisiones y a la atención sanitaria y de facturación y gestión de pagos (experiencia mínima 1 año).
- La proposición del licitador deberá prever la presencia de un responsable con perfil de supervisión (experiencia mínima del responsable 5 años).
- Será requisito mínimo la presencia en horario diurno de la persona con perfil supervisor del contrato 365 días al año.

	Nº personas	Dies	Hores/dia	Hores	Conveni	P.E	Cost Empresa (*)	Cost Total
Laborables								
Dia (9-21 hores)								
Categoria								
Oficial administratiu (Nivell 1)	1	247	12	2.964	1726	1,72	34.471,05 €	59.195,94 €
Oficial administratiu (Nivell 2)	1	247	12	2.964	1726	1,72	35.294,07 €	60.609,28 €
Nit (21-9 hores)								
Categoria								
Oficial administratiu (Nivell 2)	1	247	12	2.964	1704	1,74	42.758,67 €	74.375,99 €
Festius (52 setmanes x 2 dies + 14 festius)								
Dia (9-21 hores)								
Categoria								
Oficial administratiu (Nivell 1)	1	118	12	1.416	1726	0,82	41.880,51 €	34.358,52 €
Oficial administratiu (Nivell 2)	1	118	12	1.416	1726	0,82	42.703,53 €	35.033,72 €
Nit (21-9 hores)								
Categoria								
Oficial administratiu (Nivell 2)	1,43	118	12	2.025	1704	1,19	50.168,13 €	59.615,29 €
Altres								
Supervisor / interlocutor	1			1726	1726	1	49.564,97 €	49.564,97 €
Supervisor	1			1726	1726	1	46.797,01 €	46.797,01 €
TOTAL				17.201		10,00		419.550,72 €

10.1. Medios personales

El adjudicatario se compromete expresamente a mantener en todo momento para la ejecución del servicio contratado, a los profesionales especializados que cuenten con la cualificación necesaria para llevar a cabo la prestación del servicio y de acuerdo con lo previsto en los pliegos.

Si, por alguna razón, las personas adscritas a la ejecución del servicio, de acuerdo con lo indicado en la oferta, dejaran de dedicarse a los trabajos objeto de este contrato, el adjudicatario se compromete a sustituir a esta/es persona/es por una/es otra/es con la misma calificación. En este sentido, si la persona que propone el adjudicatario no reuniera la calificación técnica comprometida, a juicio del CMPSB, se podrá exigir al adjudicatario que haga una nueva propuesta, estando el adjudicatario obligado a ello.

En cualquiera de los supuestos de sustitución del personal adscrito a la ejecución del contrato, el adjudicatario deberá asumir totalmente el coste del periodo de formación de la nueva persona y no podrá repercutirlo en el CMPSB.

Lo anteriormente indicado será igualmente de aplicación en el supuesto de que la/s persona/es originalmente adscrita/es por el adjudicatario incumpla/n de manera objetiva las expectativas lógicas de calidad de trabajo y nivel de competencia técnica derivadas de la calificación técnica acreditada en la oferta.

El incumplimiento de lo dispuesto en esta cláusula facultará al CMPSB para imponer las penalidades previstas en el Pliego de cláusulas administrativas particulares.

El adjudicatario estará obligado a comunicar inmediatamente al responsable del contrato, cualquier situación que pueda generar un conflicto de intereses o una falta de entendimiento entre las partes durante el desarrollo de la prestación del servicio. Sin perjuicio de ello, el CMPSB se reserva el derecho de exigir al adjudicatario la sustitución del personal designado siempre que se detecte un conflicto de intereses o una falta de entendimiento que pueda afectar al correcto desarrollo del servicio. El adjudicatario/a se obliga a proceder a esta sustitución en un plazo no superior a 48 horas, desde la comunicación a tal efecto por parte del CMPSB.

11. REQUISITOS DE IDIOMAS

Las empresas licitadoras deberán acreditar, como mínimo, la disposición de personal con conocimiento suficiente de los siguientes idiomas: castellano, inglés, francés, alemán y árabe. El nivel mínimo exigido será equivalente al nivel B2 del Marco Europeo Común de Referencia para las Lenguas, o bien acreditar que el idioma es lengua materna/nativo.

El cumplimiento de este requisito deberá garantizarse de manera efectiva durante toda la vigencia del contrato, asegurando que en todo momento se pueda prestar el servicio con capacidad de comunicación en los idiomas exigidos. La empresa adjudicataria deberá organizar sus recursos humanos de manera que la cobertura lingüística esté garantizada en todos los turnos, franjas horarias y periodos de prestación del servicio.

La disponibilidad lingüística podrá articularse mediante la presencia física de personal adscrito al servicio con esta capacitación o mediante mecanismos complementarios de apoyo, como asistencia telefónica, atención remota o sistemas de apoyo centralizado, siempre que se garantice la inmediatez, continuidad y calidad en la atención y que no se produzca ninguna interrupción imputable a la falta de recursos lingüísticos.

En cualquier caso, la organización concreta del servicio, los medios utilizados para garantizar la cobertura lingüística y el sistema de apoyo previsto quedarán sujetos a validación y supervisión por el CMPSB.

El sistema de cobertura y soporte no podrá generar en ningún supuesto ningún coste adicional ni repercusión económica directa o indirecta para el CMPSB, entendiéndose que todos los recursos humanos, técnicos, tecnológicos y organizativos necesarios para garantizar el cumplimiento de este requisito se incluyen íntegramente dentro del precio del contrato.

12. PROPIEDAD INTELECTUAL

Los derechos de propiedad intelectual e industrial que puedan corresponder al contratista respecto de la información, documentación, conocimientos técnicos (know-how) y cualquier otro elemento utilizado para la ejecución del contrato se entenderán cedidos al CMPSB en los términos previstos en el artículo 308 de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público.

En este sentido, todos los informes, estudios, documentos, materiales y cualquier otro resultado, tangible o intangible, elaborados por el adjudicatario/a como consecuencia del desarrollo y ejecución del presente contrato tendrán la consideración de trabajos realizados por encargo y serán de propiedad exclusiva del CMPSB. En consecuencia, el adjudicatario/a no podrá alegar ningún derecho de propiedad intelectual o industrial sobre estos materiales ni oponerse a su uso, reproducción, transformación, distribución o comunicación pública por parte del CMPSB.

La empresa adjudicataria cede al CMPSB, de manera exclusiva, ilimitada, gratuita y por todo el plazo legal de protección, la totalidad de los derechos de explotación sobre los materiales entregados, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo, los derechos de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación, en cualquier modalidad, soporte o formato, actual o futuro.

El adjudicatario/a se obliga a no hacer ningún uso, comunicación, publicación ni divulgación —total o parcial, directa o indirecta, extractada, transformada o reproducida— de los trabajos elaborados en el marco del contrato sin la autorización previa, expresa y por escrito del CMPSB. Esta obligación se extiende tanto al personal de la empresa adjudicataria como a cualquier tercero que intervenga en la ejecución del contrato.

Las obligaciones de cesión de derechos, confidencialidad y no divulgación establecidas en esta cláusula mantendrán su vigencia con posterioridad a la finalización o extinción del contrato, con independencia de la causa.

El incumplimiento total o parcial de estas obligaciones facultará al CMPSB para adoptar las medidas que considere oportunas, incluida la resolución del contrato de acuerdo con la normativa de contratación pública, sin perjuicio de la exigencia de responsabilidad por daños y perjuicios. El adjudicatario/a será responsable de los daños materiales, económicos, reputacionales o de cualquier otra naturaleza derivados del incumplimiento o del uso indebido o divulgación no autorizada de los materiales, y el CMPSB podrá exigir la correspondiente indemnización.

La exigencia de las responsabilidades previstas en esta cláusula es compatible con cualquier otra acción legal que pueda corresponder al CMPSB para la defensa de sus derechos e intereses.

13. DEBER DE CONFIDENCIALIDAD

Toda la información, documentación, datos, conocimientos técnicos y cualquier contenido al que el adjudicatario/a, su personal o cualquier tercero que intervenga en la ejecución del contrato tenga acceso con ocasión de la prestación del servicio tiene carácter estrictamente confidencial, con especial incidencia cuando se trate de datos de salud, información clínica, datos de categoría especial o cualquier otra información especialmente protegida conforme a la normativa de protección de datos y al artículo 133 de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público.

El adjudicatario/a y el personal adscrito a la ejecución del contrato se obligan a no utilizar para finalidades propias ni a comunicar, ceder, reproducir, divulgar o facilitar a terceros, por ningún medio, total o parcialmente, la información y documentación a la que tengan acceso, sin autorización previa, expresa y por escrito del CMPSB, incluso cuando esta información no haya sido expresamente calificada como confidencial.

En particular, al tratarse de un servicio que puede incluir la traducción y tratamiento de contenidos clínicos, el adjudicatario/a deberá adoptar medidas técnicas y organizativas reforzadas para garantizar la máxima seguridad, integridad y reserva de la información, incluyendo, a título enunciativo y no limitativo:

- Control de acceso restringido únicamente al personal estrictamente necesario.
- Sistemas de identificación y autenticación segura.
- Entornos de trabajo protegidos y canales de transmisión cifrados.
- Prohibición expresa de almacenar la información en dispositivos o sistemas no autorizados por el CMPSB.
- Eliminación segura de cualquier copia, borrador o soporte una vez finalizada la prestación o cuando así sea requerido.

La obligación de confidencialidad se extiende a todos los resultados obtenidos, traducciones, documentos intermedios, bases de datos, borradores y cualquier material generado en ejecución del contrato, con independencia de su formato o soporte.

Este deber de confidencialidad vincula al adjudicatario/a y a su personal durante la vigencia del contrato y se mantendrá indefinidamente con posterioridad a su finalización, por cualquier causa.

El incumplimiento de esta obligación tendrá la consideración de incumplimiento contractual grave, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles o penales que pudieran derivarse, facultando al CMPSB para instar la resolución del contrato y exigir la indemnización por los daños y perjuicios causados.

14. SEGUIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL SERVICIO

Con carácter anual, la empresa adjudicataria quedará obligada a facilitar al CMPSB la información y los datos necesarios relativos a la ejecución del contrato, con la finalidad de permitir el análisis, la evaluación, organizativa y económica del servicio.

La información a entregar deberá incluir, como mínimo y sin carácter limitativo, la siguiente información:

- Datos económicos vinculados a la ejecución del contrato.
- Datos estadísticos de actividad del servicio, como volumen de actuaciones, tipología de gestiones realizadas, número de casos atendidos, tiempo de respuesta e indicadores de rendimiento de impacto económico.
- Información estadística agregada relativa al servicio, incluyendo datos como la procedencia geográfica u otras variables demográficas relevantes a efectos estrictamente estadísticos y de planificación sanitaria, siempre presentadas de manera anonimizada y agregada, sin posibilidad de identificación individual.

La información deberá ser presentada mediante informe estructurado, en formato electrónico incentivable y reutilizable, dentro del primer trimestre de cada anualidad o en el plazo específico que establezca el CMPSB.

El informe deberá ir firmado por el/la responsable designado/a por la empresa adjudicataria como interlocutor/a del contrato, quien asumirá la responsabilidad de la veracidad, coherencia y completa de los datos facilitados.

El CMPSB podrá requerir aclaraciones, ampliaciones o datos complementarios, los cuales deberán ser aportados sin que ello genere ningún coste adicional ni altere las condiciones económicas del contrato.

15. PROTECCIÓN DE DATOS

La ejecución del presente contrato conlleva el tratamiento de datos de carácter personal por cuenta del CMPSB. Los datos que serán objeto de tratamiento debido a las necesidades propias del servicio a prestar serán datos de naturaleza identificativa y de salud, los cuales tienen la consideración de especialmente protegidos por la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

La empresa contratista tendrá la condición de encargado del tratamiento de datos de carácter personal y deberá cumplir con lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos. Con la finalidad de regular los términos en que se producirá el tratamiento de datos con motivo de la presente contratación, la empresa contratista, antes de iniciar la ejecución de las prestaciones, deberá suscribir un contrato de encargo de tratamiento de datos personales de acuerdo con el modelo que se adjunta como anexo del PCAP.

En relación con los datos personales que se incorporan a las ofertas presentadas por los licitadores, la empresa candidata será responsable de obtener el consentimiento de las personas que aparezcan en las ofertas con la finalidad de legitimar el tratamiento de sus datos con la finalidad de llevar a cabo el procedimiento administrativo tendente a la licitación pública y adjudicación de la presente contratación. En este sentido, el CMPSB informa que de acuerdo con la legislación vigente en materia de contratos del sector público y a los efectos de auditoría pública de los órganos de control interno y externo de la Administración, puede custodiar la documentación relativa a las ofertas de los licitadores por el plazo necesario al efecto.

El régimen de ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y de oposición al tratamiento se establece en la cláusula 8.6. del PCAP.

16. FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL ADJUDICATARIO

El precio del contrato se hará efectivo por mensualidades vencidas previa presentación de la factura correspondiente al importe resultado de dividir el precio total del contrato por el número de meses de vigencia del mismo.

Sin perjuicio de lo establecido en este apartado la facturación de este contrato se regirá por lo establecido en

el Anexo 8 del PCAP.

17. ESPECIFICIDAD DE LA RELACIÓN ENTRE CMPSB Y LA PLANTILLA DE TRABAJADORES DEL ADJUDICATARIO

Ambas partes manifiestan expresamente que entre la plantilla de trabajadores del Adjudicatario y CMPSB no se crea ningún vínculo laboral ni dependencia, siendo el adjudicatario el responsable, en su condición de empleador de todos los deberes y obligaciones que se deriven de su relación laboral con sus trabajadores.

El poder de dirección sobre el personal de la empresa y/o profesional adjudicatario/a que sea adscrito al servicio objeto de este contrato se ejercerá única y directamente desde la propia empresa y/o profesional adjudicatario/a, de tal manera que, el personal propio de la CMPSB no podrá, en ningún momento, asumir funciones directivas mediante la emisión directa de órdenes o instrucciones sobre el personal de y/o profesional adjudicatario/a, sin perjuicio de las facultades que la legislación pueda reconocer a tal efecto.

La empresa y/o profesional adjudicatario/a asume la obligación de ejercer de manera real, efectiva y continua el poder de dirección de las personas trabajadoras adscritas a la ejecución del contrato, siendo responsable de la organización del servicio (mediante su representante) y de la calidad técnica de las actividades y prestaciones que desarrolle.

La empresa adjudicataria es responsable de impartir a las personas trabajadoras adscritas a la ejecución del contrato las órdenes correspondientes, los criterios de realización del trabajo y las directrices de cómo distribuirlo. En particular, debe asumir el pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de las personas trabajadoras en los casos de baja o de ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como todos los derechos y obligaciones derivados de la relación contractual entre la empresa y la persona trabajadora.

18. PREINSCRIPCIÓN DE PERSONAL

Dada la tipología de los servicios objeto del contrato y de acuerdo con lo que establezca el convenio colectivo sectorial aplicable, en caso de que se den los supuestos legalmente previstos, el adjudicatario deberá subrogarse en los contratos de trabajo del personal adscrito a la ejecución del servicio, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 44 del Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores y la normativa vigente.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 130 de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público, el órgano de contratación facilitará en el momento de la licitación la información disponible relativa al personal adscrito al servicio que pueda estar afectado por eventual subrogación, así como el resto de datos necesarios para que los licitadores puedan formular sus ofertas con pleno conocimiento de causa, incluyendo, como mínimo: tipo de contrato (código correspondiente), categoría profesional, jornada y horario, días de prestación del servicio, retribución anual, antigüedad, derechos económicos reconocidos y, en su caso, situación de incapacidad temporal y fecha de inicio.

Si la información requerida no fuera facilitada correctamente o resultara inexacta, la empresa obligada a proporcionarla responderá de los daños y perjuicios que se deriven de acuerdo con lo previsto en la Ley de Contratos del Sector Público.

Como Anexo 2 se aporta información para los licitadores en los términos del art. 130 de la LCSP.

Barcelona, en la fecha de la firma electrónica

Emma Guallar Vicente
Jefe de Facturación
Consorti Mar Parc de Salut de Barcelona

ANEXO 1. PROTOCOLO DE GESTIÓN

Protocolo de gestión de pacientes extranjeros para la atención urgente al Consorci Parc Mar de Salut de Barcelona

Objetivo: protocolizar la gestión de la atención sanitaria urgente de los pacientes extranjeros en los centros del Consorci Parc Mar de Salut de Barcelona según la normativa vigente por el CatSalut.

Supuesto 1: Ciudadanos extranjeros residentes en Cataluña y sin tarjeta sanitaria

- 1.- Se informará que **serán atendidos en el Servicio de Urgencias a pesar de no disponer de ninguna documento en aquel momento.**
- 2.- Se les informará de los trámites a realizar para obtener la tarjeta sanitaria.
- 3.- Si no están empadronados se les informará.
- 3.1 **Si no tienen domicilio:** deberán dirigirse al S.O.A.S.S (Servicio de Oriente y Asesoramiento Social al Sinhogarismo) donde les ayudarán en todo el procedimiento de empadronamiento:
(Paseo Subirà 29, bajos, Tel. 93 256 66 50)
- 3.2 **Si tienen domicilio de residencia:** deberán dirigirse a la sede del distrito donde reside el paciente.
- 4.- Una vez empadronados y con la hoja del empadronamiento deberán dirigirse al Centro de Atención Primaria (CAP) de su barrio donde le tramitarán una tarjeta sanitaria provisional.
- 5.- Con esta tarjeta sanitaria deberán dirigirse nuevamente al hospital con el fin de facilitar el número de CIP. No es necesario que vengan personalmente, pueden contactar por teléfono, por fax, por correo ordinario o por correo electrónico a la dirección: admissionshospitaldelmar@hmar.cat
- 6.- Mientras no tengan estos trámites hechos, y no dispongan de recursos económicos suficientes para poder pagar el importe de la asistencia urgente, tienen a su disposición la **DECLARACIÓN RESPONSABLE DE NO DISPONER DE RECURSOS ECONOMICOS SUFICIENTES.**
- 7.- **Para reforzar esta información se facilitará la hoja informativa "Dirigido a personas extranjeras residentes en Cataluña que no tienen tarjeta sanitaria".** Hay disponibilidad de este documento en los siguientes 8 idiomas: catalán, castellano, ángulos, francés, urdú, árabe, bengali y chinos.
- 8.- Finalmente hay que informar sobre si no se siguen estos trámites, recibirán una factura por el importe de la visita.
- 9.- Recordatorio: En menos de una semana de la asistencia, se contactará de nuevo con el paciente por teléfono con el fin de reforzar la información de los trámites a realizar.
- 10.- Para más información se les puede dirigir al Servicio de Orientación y Acompañamiento para personas inmigradas (SOAPI) del Ayuntamiento de Barcelona.

Supuesto 2: Ciudadanos extranjeros no residentes en Cataluña

- 1.- Admisiones informará que **serán atendidos en el Servicio de Urgencias a pesar de no disponer de ningún documento en ese momento. Y derivará la gestión de la facturación a la empresa adjudicataria.**
- 2.- La empresa adjudicataria, subcontratada para la gestión de pacientes extranjero no residentes se encargará de la gestión económica de estos pacientes.

3.- A los ciudadanos se les informará de la siguiente situación:

3.1: Ciudadanos extranjeros con tarjeta sanitaria europea: se facturará mediante vía tarjeta sanitaria europea.

3.2: Ciudadanos extranjeros provenientes de países como convenios con España: se facturará mediante la vía del convenio estipulado.

3.3: Ciudadanos extranjeros con seguro privado contratado: se facturará según régimen de cobertura privada que corresponda.

3.4: Ciudadanos extranjeros sin recursos: se les entregará el documento de **DECLARACIÓN RESPONSABLE DE NO DISPONER DE RECURSOS ECONOMICOS SUFICIENTES**. Este documento indica que no se dispone de recursos económicos para hacer el pago así como, no hay un tercero obligado al pago.

Fecha de la última revisión: Abril 2026

ANEXO 2. INFORMACIÓN SOBRE COSTES DE SUBROGACIÓN DE PERSONAL

Nombre y Apellidos	Antigüedad	Categoría Profesional	Código Contrato	Salario bruto anual	Coste Empresa	Horas semanales	Centro de Trabajo	Otros pactos
Trabajador 1	18 febrero de 2019	Director	100 - Indefinido	44.298,01 €	60.134,98 €	40	Hospital del Mar	Pacto salarial con Hospital
Trabajador 2	18 julio de 2008	Supervisor	100 - Indefinido	46.955,11 €	61.844,45 €	40		
Trabajador 3	2 junio de 2014	Oficial Admin. Nivel 2	100 - Indefinido	37.143,05 €	49.099,44 €	37,5		
Trabajador 4	8 mayo de 2017	Oficial Admin. Nivel 2	100 - Indefinido	41.619,30 €	54.991,52 €	37,5		
Trabajador 5	11 marzo de 2019	Oficial Admin. Nivel 2	100 - Indefinido	38.981,23 €	49.751,57 €	37,5		
Trabajador 6	10 abril de 2017	Oficial Admin. Nivel 2	100 - Indefinido	41.619,30 €	54.991,52 €	37,5		
Trabajador 7	6 junio de 2023	Oficial Admin. Nivel 1	100 - Indefinido	37.383,91 €	47.844,31 €	37,5		
Trabajador 8	13 marzo de 2024	Oficial Admin. Nivel 1	100 - Indefinido	35.891,17 €	48.161,44 €	37,5		
Trabajador 9	6 junio de 2022	Oficial Admin. Nivel 1	100 - Indefinido	39.637,08 €	50.816,30 €	37,5		
Trabajador 10	16 septiembre de 2025	Telefonista Nivel 2	100 - Indefinido	37.916,95 €	50.158,72 €	37,5		10% incremento sobre el salario bruto

* XII Convenio colectivo de trabajo de establecimientos sanitarios de hospitalización, asistencia, consulta y laboratorios de análisis clínicos de Cataluña (2023-2025).

ANEXO 3. DATOS DE ACTIVIDAD Y FACTURACIÓN 2024-2025

2024	Tramitación con Tarjeta Sanitaria Europea (TSE)	Gestión cobro	Total	% TSE
Enero	216	81	297	72,73%
Febrero	173	94	267	64,79%
Marzo	288	111	399	72,18%
Abril	249	147	396	62,88%
Mayo	331	174	505	65,54%
Junio	280	168	448	62,50%
Julio	414	193	607	68,20%
Agosto	501	200	701	71,47%
Septiembre	295	163	458	64,41%
Octubre	259	134	393	65,90%
Noviembre	164	114	278	58,99%
Diciembre	222	117	339	65,49%
Total anual	3392	1696	5088	66,67%

2025	Tramitación con Tarjeta Sanitaria Europea (TSE)	Gestión cobro	Total	% TSE
Enero	191	116	307	62,21%
Febrero	180	96	276	65,22%
Marzo	254	114	368	69,02%
Abril	175	145	320	54,69%
Mayo	268	142	410	65,37%
Junio	308	188	496	62,10%
Julio	419	188	607	69,03%
Agosto	607	171	778	78,02%
Septiembre	312	170	482	64,73%
Octubre	272	173	445	61,12%
Noviembre	234	120	354	66,10%
Diciembre	225	114	339	66,37%
Total anual	3445	1737	5182	66,48%

Fecha	Facturación 2024-2025	Facturación total
Desde 15 de agosto	216.234,81	216.234,81
septiembre 2024	303.225,00	519.459,81
octubre 2024	293.136,80	812.596,61
noviembre 2024	194.619,63	1.007.216,24
diciembre 2024	325.152,34	1.332.368,58
enero 2025	120.464,46	1.452.833,04
febrero 2025	116.454,90	1.569.287,94
marzo 2025	183.910,36	1.753.198,30
abril 2025	287.928,29	2.041.126,59
mayo 2025	369.360,96	2.410.487,55
junio 2025	336.131,94	2.746.619,49
julio 2025	317.279,64	3.063.899,13
hasta 14 agosto 2025	96.627,25	3.160.526,38
Total	3.160.526,38	

ANEXO 4. PRECIOS A APLICAR POR PARTE DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA