Empresa Pública de Emergencias Sanitarias
CONSEJERÍA DE SALUD Y FAMILIAS

UNIÓN EUROPEA
Fondo Europeo de Desarrollo Regional

Andalucía se mueve con Europa

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ENCUESTACIÓN TELEFÓNICA RELACIONADA CON LA SEGURIDAD DEL PACIENTE (EXPTE. 20002080)

(Aprobado)
El Director Gerente de la
Empresa Pública de Emergencias Sanitarias

José Luis Pastrana Blanco

Código:	7GTMZ884PFIRMAMvxNxJBTuLHe6Rea	Fecha	22/09/2020
Firmado Por	JOSE LUIS PASTRANA BLANCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	1/9

1. OBJETO DEL CONTRATO

El contrato tiene por objeto la prestación del servicio de encuestación telefónica relacionada con la Seguridad del Paciente, a pacientes asistidos y trasladados por los equipos de emergencias de la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (en adelante EPES). El público objetivo prioritario son pacientes atendidos en los últimos 15-20 días. En caso de no posibilidad de entrevistar al paciente en cuestión, nos remitiremos a un testigo de la asistencia y el traslado.

El servicio objeto del contrato forma parte del desarrollo del proyecto cofinanciado con cargo al Fondo Europeo de Desarrollo Regional (FEDER) indicado en el ANEXO I del pliego de cláusulas administrativas particulares.

2. INFORMACIÓN PREVIA

Conseguir que la asistencia sanitaria sea más segura sigue siendo hoy en día una prioridad para los servicios de salud.

Los pacientes y sus familias quieren sentirse seguros cuando reciben asistencia sanitaria, y perciben este concepto con una visión más amplia que la tradicional "ausencia de errores", siendo capaces de detectar lo que, a veces, el profesional sanitario pasa por alto.

Para el ámbito asistencial de urgencias y emergencias extrahospitalarias, se dispone de herramientas validadas que permiten cuantificar la seguridad percibida de pacientes y testigos/familiares acerca de la asistencia sanitaria que reciben. Sin embargo, hasta ahora no se ha determinado aún qué factores pueden condicionar la seguridad percibida en urgencias y emergencias extrahospitalarias. Mientras no se conozcan esos factores no se podrá actuar sobre aquéllos que mejoran o empeoran esa percepción, para poder intervenir y mejorar la asistencia sanitaria. Por supuesto, tampoco se podría asociar la seguridad percibida por los pacientes directamente con eventos adversos (EAs), por no saber qué factores podrían estar confundiendo esa posible asociación.

Los problemas relacionados con la seguridad del paciente en el entorno sanitario, suponen un desafío en salud pública a nivel mundial, que afecta a todos los países, con independencia del nivel de desarrollo. En 2004, la Organización Mundial de la Salud (OMS) puso en marcha la Alianza Mundial para la Seguridad del Paciente, haciendo especial hincapié en fomentar la investigación como uno de los elementos esenciales para mejorar la seguridad de la atención sanitaria. La iniciativa "Pacientes en Defensa de su Seguridad" (PDS), una de las seis esferas de trabajo de la Alianza Mundial, se conformó para garantizar que el punto de vista de pacientes y familias, usuarios y ciudadanos de los países desarrollados y en desarrollo fuera el punto de referencia determinante: "Los pacientes y sus cuidadores legos ven cosas que el atareado personal sanitario a menudo pasa por alto". En los últimos años, para conocer las opiniones, percepciones y experiencias de los pacientes sobre la seguridad clínica en la asistencia sanitaria, se han publicado estudios basados tanto en metodología cuantitativa, con cuestionarios y escalas, como en metodología cualitativa, con técnicas de grupo focal y de entrevista semiestructurada, en los que se exploraban estos aspectos en distintos ámbitos asistenciales. Al comparar los resultados de estos estudios con las investigaciones en las que eran los propios profesionales los que mostraban sus percepciones sobre seguridad, se detectaba que las respuestas diferían, pudiéndose concluir que para los pacientes "seguridad" no era igual a "ausencia de errores", sino que aspectos como confianza, comunicación, información, continuidad asistencial y apoyo psicológico eran nombrados como factores importantes para garantizar la seguridad en el ámbito clínico, además de otros riesgos de seguridad tradicionales como caídas o infecciones.

En el contexto español, la Estrategia para la Seguridad del Paciente, del Sistema Nacional de Salud, definió como Líneas Estratégicas la Participación de los pacientes y ciudadanos por su seguridad, y la Investigación en seguridad del paciente. Entre las acciones a desarrollar propusieron que las Comunidades Autónomas fomentaran la investigación en seguridad del paciente, así como que promovieran la participación activa de los pacientes/cuidadores en aspectos relacionados con la seguridad del paciente en sus contactos con el sistema de salud. Por su parte, la Estrategia para la Seguridad del Paciente, del Sistema Sanitario Público de Andalucía (SSPA) estableció, entre sus objetivos, promover el

Código:	7GTMZ884PFIRMAMvxNxJBTuLHe6Rea	Fecha	22/09/2020
Firmado Por	JOSE LUIS PASTRANA BLANCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	2/9

desarrollo de líneas de investigación en seguridad del paciente en las Unidades de Gestión Clínica, Centros e Instituciones que incorporaran innovaciones tecnológicas y organizativas. En este sentido, EPES ha desarrollado proyectos de investigación relacionados con la seguridad clínica en urgencias y emergencias extrahospitalarias, haciendo partícipes a los propios pacientes y testigos/familiares. Se ha puesto el foco en la percepción que estos tienen sobre su propia seguridad, en un ámbito asistencial en el que, además de la complejidad intrínseca de la asistencia por una emergencia sanitaria, hay que tener en cuenta los riesgos extrínsecos derivados de la variabilidad del entorno en el que se encuentran (domicilios, carreteras, etc...), los derivados del factor tiempo como clave para evitar muertes o secuelas permanentes (tareas y decisiones en el menor tiempo posible), los derivados de tener que trabajar con órdenes verbales (fármacos, dosis, perfusiones, etc...), o de que en ocasiones un único equipo de emergencias asista a varios pacientes con multitud de tareas simultáneas.

Por una parte, el aumento de la vulnerabilidad de los pacientes aumenta el riesgo de sufrir EAs relacionados con la asistencia sanitaria, y en EPES se asiste a pacientes que sufren un alto grado de vulnerabilidad, derivado de factores intrínsecos y extrínsecos. Por otra parte, los pacientes y testigos/familiares son invitados a participar activamente en la defensa de su seguridad, con sus experiencias y expectativas. De hecho, se han publicado los resultados clinimétricos de la validación de la Escala de Seguridad Percibida ESP16, para cuantificar la seguridad percibida de los pacientes asistidos y trasladados por equipos móviles de emergencias, y la Escala de Seguridad Percibida por el Testigo ESPT10, como alternativa cuando el paciente no pudiera responder. Como continuidad en esta línea de investigación es necesario conocer qué factores, intrínsecos o extrínsecos, se relacionan con la percepción de seguridad de los pacientes que han sido asistidos y trasladados por equipos de emergencias.

3. DESCRIPCIÓN TÉCNICO-FUNCIONAL DEL SERVICIO

El servicio objeto de contratación consistirá en el desarrollo, bajo la dirección del investigador responsable del proyecto, de las siguientes funciones y con las características que se especifican a continuación:

- Realización de encuestas telefónicas a pacientes atendidos por el servicio de emergencias 061.
- Grabación en soporte digital del consentimiento de los encuestados a participar en la investigación.
- Cumplimentación de los datos y variables requeridas de la encuesta en las bases de datos proporcionadas por el investigador responsable del proyecto.

El personal que el contratista asigne a la realización de los trabajos deberá cumplir los siguientes requisitos, a cuyo cumplimiento, que le corresponde apreciar a EPES, se le atribuye el carácter de obligación contractual esencial a los efectos señalados en la letra f del artículo 211.1 de la Ley 9/2017, de Contratos del Sector Público:

- Experiencia en realización de encuestas, en técnicas de interrelación telefónica con pacientes.
- Manejo de bases de datos y hojas de cálculo, con experiencia acreditada.

El número de encuestas realizadas válidas será como mínimo 2.600 encuestas (1.452 pacientes y 1.148 testigos, equivalente a una proporción aproximada de 5 pacientes por cada 4 testigos).

El aumento de encuestas válidas, manteniendo la proporción pacientes/testigos, redunda directamente en una mejora en la precisión de los resultados del análisis estadístico que se realice, disminuyendo el error aleatorio derivado del trabajo con muestras. Por ello, a criterio exclusivo de EPES mediante acuerdo del órgano de contratación y con carácter obligatorio para el contratista, el número de encuestas podrá ser aumentado en caso de que el precio de adjudicación sea inferior al presupuesto base de licitación como consecuencia de la baja ofrecida por la persona adjudicataria, hasta agotar dicho presupuesto base de licitación, manteniéndose la relación entre el precio de adjudicación y el referido número de 2.600 encuestas válidas.

Código:	7GTMZ884PFIRMAMvxNxJBTuLHe6Rea	Fecha	22/09/2020
Firmado Por	JOSE LUIS PASTRANA BLANCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	3/9

La base de datos, que será aportada por EPES, ya contendrá datos básicos de la demanda asistencial para que el personal del contratista pueda contactar con el paciente y para que se le recuerde la asistencia mediante los siguientes datos: Fecha y Hora de la asistencia, Nombre y Apellidos del paciente, Edad y Sexo, Teléfonos de contacto, Lugar de la asistencia, Localidad, Provincia, Hospital de Destino.

Siempre se solicitará hablar con el paciente de la asistencia. Al contactar con éste se comprobará que cumple el criterio de inclusión: haber sido asistido y trasladado al hospital por el mismo equipo de emergencias.

Se comprobará que no concurre ninguno de los siguientes motivos de exclusión del paciente:

- Paciente menor de 18 años
- Paciente con incapacidad intelectual o presencia de barreras comunicativas (idiomáticas, sensoperceptivas o mecánicas)
- Imposibilidad de respuesta por parte del paciente por alguna de las siguientes causas:
  - alteración del nivel de consciencia durante la asistencia
  - deterioro cognitivo previo o sobrevenido

En caso de exclusión del paciente por alguno de los motivos señalados, se incluirá como sujeto de estudio la persona que fuese testigo de la asistencia y el traslado, siendo ésta la única persona que estuvo presente durante la asistencia y el traslado al hospital, ya que sólo puede ir en la ambulancia un acompañante, y que no tiene por qué ser familiar del paciente.

En caso de no conseguir contactar con una persona que fuese testigo de la asistencia y del traslado, se incluirá como sujeto de estudio a una persona testigo de la asistencia, con independencia de ser familiar o no, que haya estado presente durante todo el proceso asistencial. En caso de haber más de un testigo se incluirá en este orden: un cuidador principal, otro cuidador, un familiar, un no familiar.

Una vez seleccionado el sujeto de estudio se le pedirá su consentimiento para participar en la encuesta, que quedará grabado en soporte digital, informándole de la naturaleza e importancia del estudio. Hay que asegurarse de que el sujeto de estudio comprende que su participación es totalmente voluntaria; que puede retirarse del estudio cuando así lo manifieste, sin dar explicaciones y sin que esto repercuta en sus cuidados; que todos los datos carácter personal, obtenidos en este estudio son confidenciales y se tratarán conforme a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales., el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD) y demás normativa de aplicación en vigor en materia de protección de datos; y que la información obtenida se utilizará exclusivamente para los fines específicos de este estudio.

Las encuestas para los pacientes estarán compuestas de:

- Escala de Seguridad Percibida ESP16 (consta de 16 ítems con escala Liker)
- Datos sociodemográficos: edad, sexo y población (aportados en la BD), nivel de estudios y lugar de la asistencia
- 5-8 preguntas relacionadas con la asistencia (respuesta con 3 opciones)

Las encuestas para los testigos estarán compuestas de:

- Escala de Seguridad Percibida del Testigo ESPT10 (consta de 10 ítems con escala Liker),
- Datos sociodemográficos: población (aportados en la BD), edad, sexo, nivel de estudios, relación con el paciente y lugar de la asistencia
- 5-8 preguntas relacionadas con la asistencia (respuesta con 3 opciones)

Código:	7GTMZ884PFIRMAMvxNxJBTuLHe6Rea	Fecha	22/09/2020
Firmado Por	JOSE LUIS PASTRANA BLANCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	4/9

El contrato tendrá una duración inicial de 12 meses a partir de la formalización del contrato. Se desarrollará en dos fases para abarcar dos periodos de demanda asistencial diferentes: de mayo a agosto el 50% de encuestas y de noviembre a abril el 50% de encuestas.

El horario de prestación del servicio se adecuará a las necesidades de la ejecución del proyecto de investigación, y podrá abarcar tanto la mañana como la tarde. Diariamente se enviará por correo electrónico un informe básico de actividad al responsable del proyecto, detallando claramente las estadísticas, los datos y la información relevante de la actividad desarrollada: número de llamadas realizadas, número de contactos útiles, incidencias, etc.

La persona designada por el contratista como reponsable del servicio y el investigador a cargo del proyecto mantendrán las reuniones de coordinación y seguimiento que EPES considere necesarias. Dichas reuniones se podrán realizar por videoconferencia. No obstante, en caso de que EPES considere necesario su celebración presencial, La persona designada por el contratista como reponsable del servicio se desplazará a la sede del Servicio Provincial 061 de Cádiz de EPES, lugar de trabajo del investigador a cargo del proyecto, siendo los gastos que de ello se deriven por cuenta del contratista, siendo el número de reuniones presenciales no superior a cuatro.

4. OBLIGACIONES EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DEL CONTRATISTA. (ANEXO I)

a) El contratista cumplirá lo establecido en la legislación y normativa vigente en materia de prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995 y normativa de desarrollo).

b) El contratista cumplirá con lo establecido en el RD 171/2004 sobre Coordinación de Actividades Empresariales.

c) El contratista deberá aportar, con carácter previo al inicio de la prestación de los servicios, el Formato Fo1901 "Certificado de Cumplimiento Preventivo" y la documentación señalada en el Fo1902 "Solicitud de Documentación Preventiva", anexos al presente PPT.

El contratista proporcionará los Equipos de Protección suficientes para cada uno de los operarios asignados al servicio, sea de forma temporal o permanente.

5. OBLIGACIONES AMBIENTALES DEL CONTRATISTA

a) El contratista cumplirá lo establecido en la normativa vigente en materia medio ambiental.

b) El contratista <u>en caso de efectuar trabajos en instalaciones EPES,</u> cumplirá con los procedimientos internos EPES en materia medio ambiental.

c) El contratista, <u>en caso de efectuar trabajos en instalaciones EPES</u> especificará las medidas de gestión medioambiental a aplicar en la ejecución del servicio que le sean aplicables, como por ejemplo y sin ánimo de exhaustividad:

- Limpieza y retirada final de envases, embalajes, basuras y todo tipo de residuos generados en la zona de trabajo.
- Almacenamiento y manejo adecuado de productos químicos y mercancías o residuos peligrosos.
- Prevención de fugas, derrames y contaminación del suelo, arquetas o cauces, con prohibición de la realización de cualquier vertido incontrolado.
- Uso de contenedores adecuados. Segregación de los residuos generados, teniendo especial atención con los peligrosos.

Código:	7GTMZ884PFIRMAMvxNxJBTuLHe6Rea	Fecha	22/09/2020
Firmado Por	JOSE LUIS PASTRANA BLANCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	5/9

- Disposición de las fichas de Seguridad de los productos químicos utilizados.
- Uso de productos biodegradables, siempre que sea posible.
- Información de accidente medioambiental.
- Restauración del entorno ambiental alterado.

Código:	7GTMZ884PFIRMAMvxNxJBTuLHe6Rea	Fecha	22/09/2020
Firmado Por	JOSE LUIS PASTRANA BLANCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	6/9

ANEXO
OBLIGACIONES EMPRESARIALES EN PRL

CERTIFICADO DEL CUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES EMPRESARIALES EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO DE TRABAJO: Denominación: ..... Dirección: ..... CP/Ciudad: .....
Empresa Subcontratista:
Empresa Contratista:

En cumplimiento de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, del R.D. 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los servicios de prevención y del Real Decreto 171/2004 de 30 de Enero por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995 de 8 de Noviembre, de Prevención de Riesgos laborales, en materia de Coordinación de Actividades Empresariales, el representante legal de la empresa ....., mediante el presente documento, CERTIFICA QUE:

La organización de los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades preventivas, se ha realizado con arreglo a la modalidad:

_ Designando a uno o varios trabajadores para llevarla a cabo.
_ Constituyendo un servicio de prevención propio.
_ Recurriendo a un servicio de prevención ajeno. Servicio de prevención:_____

La prevención de riesgos laborales, se ha integrado en el sistema de gestión de la empresa, a través de la implantación y aplicación de un **plan de prevención de riesgos laborales**. Los instrumentos esenciales para la gestión y aplicación del Plan de prevención de riesgos, han sido la **evaluación de riesgos laborales** y **la planificación de la actividad preventiva.**

Todos los trabajadores presentes en las instalaciones EPES, han recibido los **equipos de protección individual** adecuados para el desempeño de sus funciones, comprometiéndome a velar por el uso efectivo de los mismos cuando, por la naturaleza de los trabajos realizados, sean necesarios.

Todos los trabajadores presentes en las instalaciones EPES, han recibido la **información** adecuada de todas las medidas que hayan de adoptarse en lo que se refiere a su seguridad y su salud en la obra. Dicha información, se ha llevado a cabo mediante la entrega comentada, de la parte del plan de seguridad y salud de la obra, correspondiente a los riesgos específicos que afectan a su puesto de trabajo o función y a las medidas de protección y prevención aplicables a dichos riesgos.

Todos los trabajadores presentes en las instalaciones EPES, han recibido la **formación** teórica y práctica, suficiente y adecuada, en materia preventiva.

Todos los trabajadores presentes en las instalaciones EPES, se han sometido al control periódico de la **vigilancia de la salud**, en función de los riesgos inherentes a su puesto de trabajo. Resultando que dichos trabajadores, son aptos para el desempeño de sus funciones.

NOTA: El presente certificado deberá ir acompañado del Fo1902 y la totalidad de la documentación solicitada en dicho formato.

Y para que conste a los efectos oportunos.

En _____, a ___ de _____ de _____

El representante legal de la empresa
Fo1901_1

Código:	7GTMZ884PFIRMAMvxNxJBTuLHe6Rea	Fecha	22/09/2020
Firmado Por	JOSE LUIS PASTRANA BLANCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	7/9

SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN PREVENTIVA A EMPRESAS CONCURRENTES

IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO DE TRABAJO: Denominación:	
Dirección:	CP/Ciudad:

IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA CONCURRENTE: Denominación:	CIF:
Dirección:	CP/Ciudad:

Según el Real Decreto 171/2004 de Coordinación de Actividades Empresariales, en los términos en que éste se expresa y en relación con los trabajos que su empresa está realizando en nuestro centro de trabajo, les pedimos los documentos que acrediten la información que a continuación les señalamos sobre la Prevención de Riesgos Laborales.

- Listado de Trabajadores que van a acceder a las instalaciones EPES (Fo 1903_1 "Listado de Trabajadores").
- Acreditación de la modalidad de organización preventiva (contrato en vigor).
- Evaluación de Riesgo de los puestos de trabajo presentes en las Instalaciones EPES.
- Planificación Anual Preventiva.
- Copia de documentación acreditativa de la vigilancia y control de la salud de los trabajadores presentes en nuestras instalaciones (certificados de aptitud).
- Acta de nombramiento de delegados de prevención (sí los hubiera).
- Certificados de formación (con desglose de contenidos) e información de todos los trabajadores presentes en nuestras instalaciones.
- Recibos de la entrega de los Equipos de Protección a todos los trabajadores presentes en nuestras instalaciones (caso de ser necesarios para su trabajo).

En _____ a ____ de _____ de 20___

Fdo.: Recibí:

Servicio de Prevención EPES Responsable o Interlocutor de empresa concurrente

Fo1902_1

Código:	7GTMZ884PFIRMAMvxNxJBTuLHe6Rea	Fecha	22/09/2020
Firmado Por	JOSE LUIS PASTRANA BLANCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	8/9

LISTADO DE TRABAJADORES PARA ACCESO AL CENTRO DE TRABAJO EPES

IDENTIFICACIÓN DEL CENTRO DE TRABAJO: Denominación: ..... Dirección: ..... CP/Ciudad: .....
Empresa Subcontratista:
Empresa Contratista:

El representante legal de la empresa ....., que va a desarrollar su actividad en el centro de trabajo EPES, informa que los trabajadores, abajo reseñados, actuarán en el citado centro de trabajo para el desarrollo de las actividades contratadas, bajo mi responsabilidad, ya que poseen aptitud médica, formación, información preventiva y utilizan los EPI´s adecuados.

El abajo firmante se compromete a actualizar dicha relación, siempre que se produzcan cambios en la misma.

Nombre y apellidos del trabajador	D.N.I.	Categoría profesional

En , a de de 2

El representante legal de la empresa

Fo1903_1

Código:	7GTMZ884PFIRMAMvxNxJBTuLHe6Rea	Fecha	22/09/2020
Firmado Por	JOSE LUIS PASTRANA BLANCO		
Url De Verificación	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	Página	9/9