Anexo I- Pliego de Prescripciones Técnicas

Exp. SP00087/2026

Servicio de primera atención médica mediante soporte telefónico para ASEPEYO, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 151.

1. Objeto

El presente pliego tiene por objeto regular las características y prescripciones técnicas que regirán la contratación y ejecución del servicio de primera atención médica mediante soporte telefónico, para la atención de los trabajadores que sufran un accidente de trabajo o enfermedad profesional, que estén protegidos por ASEPEYO, con las características descritas en el apartado 2 de este pliego.

2. Descripción del servicio a prestar

2.1. Tiempo de prestación del servicio

La prestación de primera atención médica mediante soporte telefónico deberá cubrir las 24 horas del día, durante todos los días del año.

2.2 Ámbito territorial del servicio

La asistencia telefónica debe dar respuesta a las solicitudes que puedan plantearse desde cualquier punto del territorio nacional, incluidas las Comunidades Autónomas de Canarias y Baleares y las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla. Asimismo se facilitará información y asistencia necesaria a los trabajadores desplazados al extranjero de acuerdo con las especificaciones detalladas en las prestaciones incluidas en el servicio.

2.3 Prestaciones incluidas en el servicio

2.3.1. Primera atención médica mediante soporte telefónico.

La empresa adjudicataria deberá prestar una primera atención médica, mediante soporte telefónico a cargo de personal sanitario especializado. Esta asistencia estará destinada única y exclusivamente a los trabajadores protegidos por la Mutua Asepeyo que hayan sufrido un accidente de trabajo o enfermedad profesional.

La asistencia sanitaria deberá de efectuarse en la centralita medicalizada de la empresa que resulte adjudicataria por una plantilla sanitaria que en diferentes turnos puedan efectuar la prestación las 24 horas del día y los 365 días del año. En función de cual sea la petición de información médica solicitada en la llamada y en atención a la patología que presente el trabajador beneficiario, el adjudicatario deberá decidir sobre la necesidad de evacuación, el tipo de transporte sanitario a utilizar, así como el centro sanitario donde se trasladará al paciente.

El adjudicatario decidirá por sí mismo, en base a la documentación y criterios facilitados por la Mutua y a la facilitada por el comunicante. El adjudicatario, deberá contactar con el centro sanitario elegido y en su caso, con el proveedor de transporte sanitario empleado, para

asegurar la atención al trabajador y efectuará el seguimiento, mediante llamadas al centro sanitario o cualquier otro lugar donde se halle el trabajador en función del momento, hasta que el paciente reciba la atención sanitaria en el centro sanitario de destino.

La Mutua no asumirá los gastos de evacuaciones aceptadas por el adjudicatario sin base para ello, por el tipo de lesión o por la evidente falta de vinculación del incidente con la Mutua.

Se prestará el servicio mediante las siguientes actuaciones:

A) Llamada administrativa: definidas como llamadas entrantes por parte de los usuarios, cuya finalidad no sea la asistencia sanitaria de ningún trabajador lesionado y que el proveedor se verá obligado a derivar al teléfono adecuado para su gestión.

B) Llamada sin asistencia sanitaria: se trata de llamadas relacionadas con información sanitaria, resueltas por gestores especializados, sin la intervención directa del médico en el momento de la llamada.

C) Llamada con asistencia sanitaria: atención médica propiamente dicha mediante soporte telefónico.

D) Gestión traslado a centro sanitario: Atenciones donde se requiera la derivación del paciente a un centro sanitario.

2.3.2 Asistencia a trabajadores accidentados en el extranjero

Para los trabajadores que sufran un accidente de trabajo o enfermedad profesional en el extranjero, la empresa adjudicataria también deberá prestar los servicios de atención telefónica, primera atención médica mediante soporte telefónico, en caso de requerirse y gestión de la repatriación en caso necesario, que se llevará a cabo según lo previsto en el apartado 5.3.

Las llamadas relativas a la asistencia a trabajadores accidentados en el extranjero, se recibirán en un número propio de Asepeyo. Estas llamadas serán derivadas automáticamente a la línea telefónica de la empresa adjudicataria asignada para la primera atención médica.

El equipo médico deberá valorar la situación, y, si es necesario, activará el traslado del trabajador a un centro sanitario público cercano al lugar del accidente, por lo que el adjudicatario deberá disponer de los recursos o acuerdos en el extranjero que permitan cubrir este servicio.

Se prestará el servicio mediante las siguientes actuaciones:

A) Gestión asistencia sanitaria y seguimiento hospitalización: consistirá en la atención médica mediante soporte telefónico al trabajador lesionado en el extranjero, seguimiento del paciente en caso de hospitalización y solicitud de informes. Así mismo, incluirá el estudio de la viabilidad del traslado en caso necesario.
B) Coordinación del proceso de repatriación si fuese necesario: Para los trabajadores que sufran un accidente de trabajo o enfermedad profesional en el extranjero, gestión de la repatriación en caso necesario, que se llevará a cabo según lo previsto en el apartado 5.3 del Pliego de Prescripciones técnica.
C) Repatriación en sí misma: en caso de ser necesario repatriar al trabajador, la empresa adjudicataria realizará el traslado previa autorización del presupuesto por parte de Asepeyo.

3. Recursos materiales y requerimientos técnicos.

Para la prestación del servicio objeto del contrato, las empresas licitadoras deberán disponer al menos de un centro sanitario que tenga en vigor **la autorización sanitaria de funcionamiento de la autoridad sanitaria autonómica correspondiente para la especialidad de Medicina General en la modalidad de Telemedicina o de Asistencia Sanitaria Domiciliaria**. En la autorización sanitaria de funcionamiento debe figurar como titular de la autorización la empresa licitadora. La prestación de Primera atención médica deberá prestarse en todo caso en el centro sanitario que oferten las empresas licitadoras.

Las empresas licitadoras deberán disponer de dos centralitas telefónicas, con duplicidad de red telefónica y duplicidad de la red eléctrica que garantice la funcionalidad y la fiabilidad del servicio.

Los niveles mínimos de servicio que deberá cumplir el adjudicatario durante todo el periodo de ejecución del servicio para todo tipo de llamadas, serán los siguientes:

- Nivel de atención mínimo: Del total de llamadas entrantes, las llamadas atendidas deben superar el 95% en las líneas de atención de urgencias médicas y asistencia en el extranjero.

- Nivel servicio mínimo: Del total de llamadas entrantes, las llamadas atendidas en tiempo inferior a 5 segundos deben suponer el 75%.

Estos niveles mínimos de servicio serán objeto de control periódico por parte de Asepeyo.

4.- Recursos personales

Todo el personal que lleve a cabo el servicio objeto del contrato dependerá exclusivamente del adjudicatario y deberá poseer las titulaciones profesionales exigidas por la legislación vigente y no podrá estar incurso en ninguno de los supuestos de incompatibilidad previstos en la normativa vigente.

El adjudicatario respecto de su personal deberá cumplir la normativa vigente en cada momento en materia de Laboral, de Seguridad Social, de Prevención de Riesgos Laborales y de Protección de Datos.

4.1 Recursos personales para Primera atención médica mediante soporte telefónico

La plantilla debe estar compuesta como mínimo por un equipo de 12 médicos, repartidos en diferentes turnos para dar cobertura al servicio 24 horas/día, 365 día/año. Entre ellos tiene que haber al menos uno con capacitación profesional en emergencias y transporte sanitario medicalizado. Para cada turno se designará un coordinador.

A efectos del presente concurso se entenderán como médicos capacitados en emergencias, los que dispongan de como mínimo una de las siguientes titulaciones:
- Certificado de Medicina de Urgencias y emergencias (CME), emitido por la Sociedad Española de Medicina de Urgencias y emergencias.
- Master en medicina de urgencias y emergencias (60 ECT-1500 horas)
- Título de experto universitario en emergencias médicas (26 ECT- 650 horas lectivas)

4.2. Recursos personales para asistencia a trabajadores accidentados en el extranjero.

Este servicio se llevará a cabo con los mismos recursos personales que para los servicios de primera atención médica mediante soporte telefónico.

5.- Protocolos de actuación.

5.1 Protocolo de actuación en la primera atención médica mediante soporte telefónico

1.- El receptor de la llamada deberá siempre identificarse como “ASEPEYO”.

2.- El operador deberá saludar al interlocutor y facilitar el nombre y 1r. apellido de la persona que atiende la llamada.
3.- El operador solicitará el nombre y DNI del accidentado, empresa asociada y resto de información para gestionar posteriormente la llamada a la centralita de atención médica. Previamente, el operador recabará los datos necesarios, para permitirle identificar aquellas situaciones de urgencia vital que requieran resolución urgente, en las que se seguirán los protocolos expresos definidos por ASEPEYO.

4.- La pauta de identificación corporativa y personal se observará también en las llamadas de salida que deba realizar el adjudicatario del servicio y que no se destinen a personas de la organización de la Mutua.

5.- La contestación se realizará siempre y como mínimo en castellano, sin perjuicio de utilizar cualquier otra lengua cooficial en función de la llamada entrante. Se requiere que como mínimo la empresa adjudicataria pueda responder en los siguientes idiomas: castellano, inglés y francés. La disponibilidad de atención en inglés y francés se acreditará mediante certificado nominativo, emitido por una empresa especializada en competencias de idiomas y en caso de que no sea posible o muy difícil obtener el certificado, cumplimentado una declaración responsable por la empresa licitadora al efecto como medio alternativo de acreditación. Se valorará la posibilidad de atención en otros idiomas.

6.- Al final de la conversación se darán las gracias al comunicante por su llamada.

7.- En caso de incidencia en la atención telefónica, la llamada será asumida por un supervisor.

8.- El adjudicatario deberá actuar siguiendo los protocolos de actuación de la Mutua Asepeyo descritos en este pliego.

9.- En las atenciones donde se requiera la derivación del paciente a un centro sanitario, el protocolo a seguir será el siguiente:

Informar a quien realice la llamada que para la atención de cualquier paciente beneficiario de Asepeyo, que sufra un accidente de trabajo o enfermedad profesional este deberá disponer de volante de asistencia.

De no disponer de volante de asistencia, se actuará según tipología y horario de la atención requerida:

- Urgencia vital:
  - En urgencia vital procederá derivar al paciente al centro sanitario correspondiente para la prestación de la primera asistencia y posteriormente se recabará desde el centro asistencial de Asepeyo la información y documentación necesaria.

- No Urgencia vital:
  - Si el trabajador realiza la llamada en horario en el que está abierto el Centro Asistencial de referencia de ASEPEYO, se informará al trabajador de la obligatoriedad de disponer del volante de asistencia, que será requerido por el centro sanitario de ASEPEYO. El adjudicatario facilitará el asesoramiento necesario para que la empresa/trabajador pueda disponer del impreso a rellenar, según las instrucciones establecidas por Asepeyo.
  - Si el trabajador realiza la llamada en horario en el que está cerrado el centro asistencial/oficina de ASEPEYO, se derivará al trabajador al centro sanitario establecido para su atención, informándole de la obligatoriedad de disponer del volante de asistencia, así como facilitará el asesoramiento necesario para que la empresa/trabajador pueda disponer del impreso a rellenar, según las instrucciones establecidas por Asepeyo. Además, se le informará sobre la condición de si la empresa no aporta la documentación necesaria, los gastos de la asistencia correrán a su cargo.

10.- El equipo médico deberá ofrecer pautas de actuación al paciente, en función de la información facilitada telefónicamente, hasta la llegada de los recursos asistenciales o al centro sanitario al que se derive.

11.- De requerir activación de transporte sanitario para el traslado del accidentado a un centro sanitario, el adjudicatario se atendrá igualmente a los protocolos establecidos por la Mutua (Anexo I del presente pliego de prescripciones técnicas). En caso de precisar activar un traslado sanitario de urgencia medicalizado, solicitarán el servicio a los estamentos públicos autorizados (112).

12.- De recibir petición de transporte sanitario desde un centro asistencial ajeno a la mutua en el que el paciente ya hubiera recibido asistencia, el adjudicatario derivará la petición al centro asistencial de la Mutua que corresponda. Fuera del horario de atención del citado centro asistencial (de la Mutua), el adjudicatario valorará la necesidad de proceder al traslado del paciente si la situación lo aconseja, o demorarlo hasta que sea posible contactar con el centro asistencial de la Mutua.

13.- El adjudicatario facilitará los informes médicos que le sean solicitados por los Servicios Médicos de MUTUA ASEPEYO en relación con las asistencias sanitarias derivadas del presente concierto.

14.- Para cumplir correctamente con este protocolo, el adjudicatario designará una persona de contacto, responsable del cumplimiento de estos trámites.

15.- Dentro de una correcta **praxis médica** el adjudicatario se responsabilizarán de la custodia y registro de los datos que surjan en cada una de las atenciones sanitarias que realicen. Asimismo, se cumplirá con la normativa aplicable a las Historias clínicas (Ley 41/2002, de 14 de noviembre, y normativa autonómica de aplicación).

5.2 Protocolo de actuación para trabajadores accidentados en el extranjero

Para los trabajadores accidentados en el extranjero se seguirán los mismos protocolos de actuación de primera atención médica mediante soporte telefónico de los apartados anteriores, con las especificaciones previstas en el apartado 2.3.2 el presente pliego para la atención médica en el extranjero.

5.3 Protocolo de actuación para la repatriación

En caso de que la Mutua solicite la repatriación del trabajador accidentado, determinará el momento para llevarla a cabo y los medios de transporte adecuados en función del estado del paciente y su localización geográfica: ambulancia, avión regular, avión sanitario, otros (tren, barco o helicóptero).

El destino será el indicado por la Mutua.

El adjudicatario informará a la Mutua de las condiciones para el traslado y facilitará los presupuestos, incluyendo el acompañamiento por un sanitario en los casos que fuese estrictamente necesario.

Las modificaciones de las condiciones del traslado que se requieran por el estado del paciente en caso de vuelo regular y el cumplimiento de formularios exigidos por la compañía serán responsabilidad de la empresa adjudicataria.

Del mismo modo realizará las siguientes actuaciones, estando todas ellas incluidas en el precio de la llamada:

- Obtención de informes médicos
- Traducción de documentación si se requiere
- Valoración del estado clínico del accidentado y seguimiento del caso

La media anual se sitúa en torno a 2-4 casos.

6. Información a facilitar por la Mutua a la empresa adjudicataria

Con el fin de que la empresa adjudicataria pueda prestar el servicio según las necesidades y criterios establecidos por la Mutua Asepeyo, se facilitará a la empresa adjudicataria la siguiente información:

- Información de las empresas asociadas y trabajadores autónomos mediante el acceso a través de una extranet específica.

- Modelo de instrucciones y protocolos sobre solicitud telefónica, evacuación de accidentados y trámites administrativos básicos relacionados con el servicio a prestar.

- Relación actualizada de los centros administrativos y asistenciales propios de la Mutua (horario de funcionamiento, dirección, teléfono), a través de la web corporativa.

- Relación actualizada de centros asistenciales concertados o utilizables por la Mutua en cada provincia e Islas para la asistencia de urgencia, a través de la web corporativa.

- Relación de empresas de ambulancias concertadas por la Mutua, a través de la web corporativa.

- Relación de personas y teléfonos móviles de contacto de los responsables de cada delegación de la Mutua.

7. Información a facilitar por la empresa adjudicataria

El adjudicatario del servicio deberá facilitar la siguiente información a la Mutua Asepeyo:

- Comunicación diaria, mediante correo electrónico a la dirección especificada una vez adjudicado el servicio, de todas las actuaciones efectuadas en las líneas de atención de urgencias médicas y asistencia en el extranjero. Los campos mínimos a informar por cada una de las actuaciones serán:

- ID Llamada
- Fecha Llamada
- Hora Llamada
- DNI/NIE paciente
- Nombre y apellidos paciente
- CIF y Nombre empresa
- Localidad
- Descripción accidente
- Nombre del centro sanitario de resolución
- En caso de activación de transporte, nombre del proveedor

- Entrega semanal de los archivos de audio que solicite la Mutua con la finalidad de valoración de la calidad de atención.

- Información estadístico mensual, con detalle diario por franja horaria, que incluya:

- Sobre gestión de llamadas:
  - Llamadas entrantes.
  - Llamadas abandonadas durante la locución inicial
  - Llamadas recibidas
  - Llamadas atendidas.
  - Llamadas atendidas antes de 5 segundos.
  - Llamadas abandonadas
  - Tiempo medio de operativa.
  - Detalle de llamadas donde se aprecie fecha y hora, número de origen y número de teléfono que recibe la llamada.
  - Detalle de los centros sanitarios donde se deriva a los pacientes, incluyendo la hora de llamada, el nombre, domicilio y población del centro sanitario y, proveedor de ambulancia (en caso de haberse activado).

El adjudicatario mantendrá a disposición de la Mutua el soporte de grabación de las llamadas recibidas hasta tanto se autorice expresamente y por escrito su destrucción o, en su defecto, hasta tres meses después del fin de la adjudicación del servicio.

En caso de discrepancia o reclamación en una actuación, el adjudicatario facilitará a la Mutua el archivo de audio correspondiente a la llamada, en el plazo máximo de tres días desde la recepción de la solicitud así como informe complementario sobre la actuación. Se valorará la reducción de este plazo máximo de envío.

ANEXO I PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PROTOCOLO PARA LA ACTIVACION DE TRANSPORTE SANITARIO DE URGENCIA A TRAVÉS DE LA LÍNEA 900 DE URGENCIAS 24 HORAS.

El usuario (accidentado o empresa) llama a línea 900 de urgencias 24 horas solicitando una ambulancia.

La llamada es atendida por los operadores del adjudicatario que comprobarán la asociación de la empresa en Asepeyo y la cobertura del trabajador y trasladarán la llamada al equipo de gestión sanitaria, que cuenta con un equipo médico de guardia, para que valore la necesidad y el medio de transporte mas adecuado en base a los siguientes parámetros:

Condicionantes:

- Valoración médica de la patología del paciente.
- Centro sanitario donde puede ser tratado.
- Medio para el traslado.
- Tiempo previsto de llegada al centro.

Medios de transporte:

A) Ambulancia:

- Ambulancia no asistencial clase A1
- Ambulancia asistencial clase B (no medicalizada).
- Ambulancia asistencial clase C (medicalizada). Este tipo solo puede activarse a través del 112.

B) Taxi:

- Taxi (Si el equipo de gestión sanitaria del adjudicatario determina que el accidentado se puede desplazar en taxi, se lo indicará, informándole que el importe, si procede, le será reembolsado por Asepeyo.

- Servicios excepcionales: en caso de ser necesario un transporte distinto a la ambulancia, el adjudicatario gestionará el traslado del paciente mediante el tipo de transporte más indicado (terrestre, aéreo) previa presentación de presupuesto y autorización por parte de la Mutua (esto implica contacto 24 h al día en los hospitales…….)

Proveedores:

- Ambulancias concertadas o adjudicatarias por concurso público por Asepeyo que **se especifican en la web de la Mutua** (el proveedor les facilitará verbalmente la referencia del expediente para la posterior facturación).
- Ambulancias del 112.

El equipo de gestión de la empresa adjudicataria activará el medio y proveedor correspondiente, con el fin de poder garantizar la prestación del servicio en el menor tiempo posible, de acuerdo con el protocolo siguiente:

Se establecen cuatro tipos de traslados:

a) Del lugar del accidente (empresa o vía pública) a un centro asistencial de Asepeyo o centro concertado, tanto ambulatorio como hospitalario.
   - Actuación: el adjudicatario tendrá plena potestad para activar una ambulancia, si lo considera oportuno, de acuerdo con lo descrito en el apartado anterior.

b) Del lugar del accidente (empresa o vía publica) a un hospital propio de Asepeyo: Coslada, Sant Cugat y los hospitales Intermutuales de Levante y Euskadi.
   - Actuación: el adjudicatario contactará con el servicio de admisión del hospital para confirmar que puede asumir el caso y, de ser así, **el propio hospital gestionará el traslado siempre que éste pueda realizarse en ambulancia**. Si el hospital propio no pudiera asumir el caso por la patología del accidentado, el adjudicatario lo derivará, previo consenso con el hospital, al centro más idóneo activando el transporte sanitario que requiera.

c) Entre dos centros sanitarios, tanto ambulatorios como hospitalarios, cuando al primero no le corresponda, por no ser concertado o por no disponer de medios para la atención que precise el paciente y convenga trasladarlo a otro centro sanitario propio o concertado.
   -
   - Actuación: el adjudicatario contactará con:
     - La delegación responsable (sector Mutua), para que ésta decida a qué centro se debe trasladar al paciente. El adjudicatario activará el transporte sanitario preciso.
     - Si el centro al que se debe trasladar el accidentado es un hospital propio, se actuará como en el caso b), (siempre que el traslado se realice en ambulancia).
   - En caso de que la llamada se produzca en horario no operativo de la delegación responsable, el adjudicatario decidirá su actuación en función de la necesidad y/o urgencia del caso actuando con el procedimiento b) si el destino es un hospital propio.

d) De un centro sanitario externo (ambulatorio u hospital) al domicilio del accidentado (una vez atendido).
   - Actuación: el adjudicatario contactará con la delegación responsable (sector mutua), para que ésta decida de qué modo se debe trasladar al paciente y actuará en función de la decisión tomada.
   - En caso de que la llamada se produzca en horario no operativo de la delegación responsable, el adjudicatario—valorará la indicación de transporte sanitario y procederá a la activación del mismo.

e) En caso de ser necesario un transporte distinto a la ambulancia, el adjudicatario gestionará el traslado del paciente mediante el tipo de transporte más indicado (terrestre, aéreo) previa presentación de presupuesto y autorización por parte de la Mutua (esto implica contacto 24 h al día en los hospitales…….).

Consideraciones

En traslados a centros asistenciales u Hospitales siempre se priorizará el traslado a centros propios. Salvo excepción debidamente valorada, siempre debe ser derivado a un centro Asepeyo. La Mutua cuenta con una amplia red asistencial que incluye un Hospital en Sant Cugat y uno en Coslada además de dos 24 horas en Barcelona y Madrid. La derivación a centros ajenos a la mutua genera gastos adicionales que no es necesario asumir al disponer de infraestructura suficiente.

En Mercabarna (exclusivamente): Se llamará directamente al centro asistencial Mercabarna y ellos asumirán el caso. El horario es de lunes a viernes, de las 8:00h a las 22h.

Teléfonos de contacto admisión urgencias hospitales:

- H. Sant Cugat: 936 192 577
- H. Coslada: 916 27 63 21
- H. Intermutual Levante: 963 054 001
- H. Intermutual Euskadi: 944 132 380 Ext. 11