

INFORME: SOBRE LA OFERTA TÉCNICA PRESENTADA PARA LA CONTRATACIÓN DE SEGURO DE RESPONSABILIDAD SANITARIA DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD EN FEBRERO DE 2020.

ÓRGANO SOLICITANTE: SERVICIO DE OBRAS Y CONTRATACIÓN

INFORME

El presente informe se emite para valorar la oferta técnica en el expediente de contratación de un Seguro de Responsabilidad Sanitaria para el Servicio Murciano de Salud, mediante procedimiento abierto, publicado en el DOUE el 23/01/2020.

OBJETO DEL CONTRATO

El contrato al que se licitaba tiene por objeto el aseguramiento de las consecuencias económicas derivadas de la responsabilidad profesional, de explotación y patronal o por accidente de trabajo que durante la vigencia del mismo pudiera corresponder directa, solidaria o subsidiariamente a SMS o a su personal. Está dividido en tres apartados: 1ª) Responsabilidad Civil derivada de la Penal; 2ª) Responsabilidad Patrimonial y Otras Jurisdicciones y 3ª) Seguro de Defensa Jurídica contra Agresiones al personal del SMS, tal y como especifican los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP) y de Cláusulas Técnicas (PPT) que rigen esta contratación.



CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Para la adjudicación del contrato se tendrán en cuenta una serie de criterios recogidos en el PCAP que se dividen en criterios evaluables de forma automática y criterios evaluables mediante juicios de valor. Estos últimos criterios, que suponen 12 puntos, son los que se valoran en este informe.

El criterio establecido en el Pliego para ser evaluado mediante juicio de valor es el **Programa de gestión de la siniestralidad que está valorado en un máximo de 12 puntos que se dividen de la siguiente forma:**

- a) Se valorará hasta con **3 puntos** el programa de gestión de siniestralidad, herramientas informáticas y manejo de la información de la siniestralidad.
- b) Se valorará con hasta **3 puntos** las medidas propuestas de Gerencia de Riesgos para evitar que se produzcan daños a los pacientes.
- c) Se valorará con hasta **6 puntos** la metodología y medidas propuestas para gestionar las reclamaciones encaminadas a acortar los plazos y evitar la judicialización de los siniestros.

VALORACIÓN

Dado que solamente ha presentado oferta a esta licitación la empresa **BERKSHIRE HATHAWAY EUROPEAN INSURANCE DESIGNATED ACTIVITY COMPANY Sucursal en España (en adelante BH)**, el presente informe se va a limitar a comprobar si la oferta presentada se corresponde con los pliegos que rigen la contratación, ya que no procede realizar comparación con ningún otro licitador.



La oferta se compone de un escrito en el que describe el Programa de Gestión de Siniestralidad que ofrece implantar para gestión del objeto del contrato.

a) **Programa de gestión de siniestralidad, Herramientas Informáticas y manejo de la información de la siniestralidad.**

La oferta de la licitadora recoge en su punto 2 todo lo relativo al Programa de Gestión de Siniestralidad. Este apartado es prácticamente es una copia de lo que establece el PPT sin aportar muchas novedades al respecto.

Mencionar que, respecto al equipo técnico que se pone a disposición del SMS, este se compone de varias personas entre las que se encuentran 2 médicos, 6 Licenciados en Derecho, un titulado superior en Seguros, una Administrativa y una Graduada en Economía bilingüe. Se recuerda que, de conformidad con el PPT, el adjudicatario debe contar con los medios humanos que se refieren en la cláusula 5.3.1. (Tramitador de siniestros, equipo jurídico y equipo médico pericial) y, asimismo, la correduría debe incluir entre su personal los perfiles referidos en la cláusula 5.3.5. (Licenciado en Derecho, Licenciado en Medicina y Administrativo), los cuales deben cumplir los requisitos que en dicha cláusula se establece.

Respecto a las herramientas informáticas y manejo de siniestralidad, la oferta pone a disposición del SMS unos equipos técnicos que califica como únicos en el sector, y una serie de herramientas telemáticas específicas para la comunicación de siniestros e incidencias que permiten el seguimiento real (online) de los siniestros, generando estadísticas de forma periódica (el nombre de esta herramienta es ZonaAon). La mencionada aplicación permite realizar, entre otras, las siguientes dos acciones fundamentales:

- Realizar la comunicación de un siniestro, incluyendo la documentación asociada al mismo.



- Consultar el seguimiento de un siniestro específico, incluyendo la posibilidad de comprobar la información digital del mismo y la historia del expediente, así como la posibilidad de enviar nueva documentación, lo que permite acceder online a la información actualizada de la gestión de siniestralidad.

Entre las características de la aplicación señalan que:

- Permite la seguridad de acceso a través de internet, mediante un portal web.
- Es de fácil manejo, por su diseño sencillo e intuitivo.
- Tiene una disponibilidad 24 horas/7 días a la semana, ya que se accede a través de Internet.
- Su implantación no requiere instalación ni la disposición de medios específicos.
- No tiene ningún coste de mantenimiento para el SMS

El conjunto de medidas y controles de seguridad de la información se ha diseñado conforme a diversos estándares de seguridad, mencionando algunos de ellos en la oferta.

Se aporta también otra herramienta informática para el manejo y gestión de siniestralidad de mala praxis médica: **MedicalpraXis**, que, según refieren, permite almacenar información de manera confidencial, inmediata, intuitiva y accesible de manera que se pueden emitir informes automáticos muy valorados por los asegurados.

Por último, añaden una herramienta llamada **Qlickview** que explota los datos introducidos en MedicalpraXis.

Por tanto, en este apartado la empresa se ajusta al pliego no aportando novedades que sugieran que se otorgue el máximo de puntuación.



Valoración: 1,5 puntos

b) Medidas propuestas de Gerencia de Riesgos para evitar que se produzcan daños a los pacientes.

El PPT indica que la compañía adjudicataria se debe comprometer a participar en actividades de Gestión de Riesgos en alguno de estos formatos:

1. Visitas de riesgo a hospitales.
2. Planes de gestión de riesgos.
3. Formación

La oferta de BH indica que asesorará al SMS en materia de gerencia de riesgos y seguros para mitigar el riesgo, a demanda del SMS y propone algunas actividades:

1. Planes de Gestión de Riesgos, analizando de forma retrospectiva los expedientes de responsabilidad patrimonial con el objeto de detectar patrones de errores y tratar de buscar una corrección efectiva mediante la protocolización de los mismos.
2. Análisis del circuito de reclamaciones desde los Servicios Hospitalarios de Atención al Usuario.
3. Formación a demanda, organizando jornadas con participación de su equipo y de otros expertos en RC sanitaria.
4. Visitas de Gestión de Riesgos a hospitales.

Por lo tanto, dado que la oferta propone no sólo una actividad al respecto, sino varias, con el objetivo de realizar una gestión de riesgos que eviten los mismos a los pacientes, se considera que se debe otorgar en este apartado el máximo de puntos.

Valoración: 3 puntos



- c) **Metodología y medidas propuestas para gestionar las reclamaciones encaminadas a acortar los plazos y evitar la judicialización de los siniestros. Se valorará aquella oferta que promueva la Mediación de Conflictos como resolución de las reclamaciones patrimoniales, en el marco de la Oficina de Mediación del SMS, así como cualquier otro sistema alternativo de resolución extrajudicial de conflictos, así como que la metodología se presente con claridad, de forma detallada y adecuada, garantizando la calidad en la ejecución, especificando los recursos técnicos y periciales que se ponen a disposición para este fin.**

La Aseguradora propone un **Protocolo para la detección y gestión de reclamaciones de Alto Impacto**, con la colaboración de Aon. En este apartado detalla los criterios para clasificar las reclamaciones dentro de las que denomina de Alto Impacto.

Con respecto a la Mediación la aseguradora y la correduría se comprometen a **fomentar el sometimiento de los siniestros al Sistema de Mediación** con la finalidad de conseguir la minoración de gastos, prevención, eficacia y rapidez en la actuación administrativa. También se muestran propicias a **impulsar un sistema de resolución extrajudicial de conflictos, alternativo a la Mediación**, dirigido por el Instructor correspondiente de forma imparcial, **asistidos por un médico cualificado** que analizará la viabilidad o no de la reclamación, favoreciendo el dialogo entre las partes y proponiendo acuerdos cuando proceda.

Asimismo, proponen un **Protocolo para gestionar y mitigar el Impacto de las Acciones Directas**.



Se valora la claridad en la exposición de todas estas propuestas, así como la aportación de medios técnicos que colaborarán en la resolución de los conflictos.

Valoración: 5 puntos.

Por tanto, la **puntuación total es de 9,5 puntos.**

ASESORA JURÍDICA

ASESORA JURÍDICA

Fdo.: Eulalia García Escribano

Fdo.: M^a Jesús Martínez Martínez

(Fecha y firma electrónica al margen)

