

INFORME RAZONADO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE “RECEPCIÓN E INFORMACIÓN, Y CENTRALITA” DEL ÁREA DE SALUD VIII “MAR MENOR”.

ANTECEDENTES Y SITUACIÓN

El Área de Salud VIII, perteneciente a la red asistencial pública del Servicio Murciano de Salud (SMS), ofrece cobertura a la zona del Mar Menor de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM). Provee de atención sanitaria, pues, a los municipios de Los Alcázares, San Javier, San Pedro del Pinatar y Torre Pacheco, cuya población censada, a 1 de enero de 2018 y según el Padrón Municipal del Instituto Nacional de Estadística, es de 107.145 habitantes. En el caso del Área VIII la población adscrita es de muy diversas nacionalidades (británica, Centro Europea, Norte de África y Arabia etc.), requiriéndonos una prestación de Servicio Multilingüe.

Con fecha 3 de enero de 2011 se formalizó, por parte de GISCARMSA y la empresa SERVICIOS PROFESIONALES Y PROYECTOS SL, contrato para la prestación del “Servicio de Recepción e Información, Centralita Telefónica y Traducción para el Nuevo Hospital U. Los Arcos del Mar Menor”, en adelante HULAMM.

En el contrato referido figuraban, y figuran, como principales obligaciones del adjudicatario, recepcionar a los pacientes, facilitarles información general sobre el funcionamiento y prestación del servicio sanitario en el centro (solo hospital), bien en la modalidad presencial o telefónica, recibir y atender las llamadas telefónicas en la Centralita, todo ello en diversos idiomas de mayor uso de los pacientes del área de salud.

Además este servicio se complementaba con traducción e interpretación in situ en diversos idiomas, en apoyo en los procesos asistenciales o no, que lo pudieran requerir en el citado centro.

A fecha actual sigue persistiendo la necesidad de la prestación de los servicios citados, en este sentido, dicho servicio circunscrito hasta ahora al ámbito del HULAMM se decide ampliar y dar el carácter de Área, para homogeneizar las prestaciones y la calidad de las mismas que se dan a nuestros pacientes en todos los ámbitos y ofrecer a nuestros profesionales las mismas herramientas en su actividad asistencial, además de dar una imagen más integral con un “frontal” de asistencia e información corporativa y centralizada.

En el nuevo contrato, dado el carácter de soporte y comunicador, no figura la prestación de servicio de traducción siendo desvinculado y separado del sistema de información por su naturaleza y modalidad de prestación, pero se exige que el



personal preste el servicio en perfecto CASTELLANO, además de ÁRABE e INGLÉS nivel intermedio (B2).

NECESIDAD A CUBRIR CON EL CONTRATO:

La Gerencia del Área de Salud VIII Mar Menor, en el desarrollo de sus funciones asistenciales y los diferentes centros que dispone y dada población que asiste, necesita disponer de un servicio de recepción e información y centralita multilingüe que permita asistir, e informar a los pacientes de las funciones y características propias de los centros sanitarios del área de salud, conforme a los requerimientos que se establecen el Pliego de Prescripciones Técnicas.

EL DIRECTOR DE GESTIÓN Y SS.GG.

(Fechado y firmado electrónicamente)

Fdo.: Francisco Sánchez Pérez

