

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

### SERVICIO DE TRADUCCIÓN, INTERPRETACIÓN Y MEDIACIÓN INTERCULTURAL EN CENTROS DEL ÁREA DE SALUD VII – MURCIA ESTE

#### 1.- OBJETO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT), tiene por objeto regular y definir el alcance, finalidad, condiciones de prestación, etc. que han de regir el contrato para el servicio de traducción e interpretación y mediación intercultural en centros adscritos al Área de Salud VII.

El objeto del contrato comprende tanto los servicios de traducción e interpretación de diversos idiomas (árabe, inglés, francés y otros) a la lengua española y viceversa como la mediación intercultural, que sean demandados por los profesionales del Área de Salud VII – Murcia Este, en el supuesto de usuarios que no dominen la lengua española. Se incluyen todas las funciones relacionadas que resulten necesarias para garantizar una atención de calidad y en igualdad de condiciones a todos los usuarios de los servicios sanitarios con independencia de su lengua o cultura.

#### 2.- DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

##### 2.1. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La prestación del servicio de mediación intercultural se realizará a petición del Servicio que lo demande, ya sea por propia iniciativa o a solicitud del usuario de los servicios sanitarios.

El contratista pondrá a disposición del Área VII – Murcia Este, los medios técnicos, materiales y humanos necesarios para garantizar en todo momento la correcta prestación del servicio, y dotará a su personal de todos aquellos recursos materiales e instrumentos necesarios para el adecuado desarrollo de sus funciones, así como el suministro, mantenimiento y reposición de los equipos necesarios, los cuales, en caso de avería, deberán ser repuestos por aquél en un plazo máximo de 24 horas, habilitándose las alternativas precisas que permitan la continuidad del servicio.

Son tarea del personal puesto a disposición del Área VII como mínimo, las siguientes funciones:



### **2.1.1. Traducción e interpretación**

Se realizará todo tipo de traducción e interpretación, del idioma del paciente a la lengua española y viceversa, que sea requerida por el personal del Área VII y sea necesaria para obtener una comunicación adecuada con pacientes y usuarios que no dominen la lengua española.

Cuando se requiera esta función de traducción e interpretación y no pueda ser realizada directamente por la persona puesta a disposición del Área VII, bien por ser de un idioma que no domine, por producirse fuera de su horario de trabajo, por estar realizando en ese momento otras tareas, o por tener que ejercerla en un Centro de Atención Primaria adscrito al Área VII, el adjudicatario deberá facilitar este servicio de forma telefónica, con teletraducción, con personal a distancia, usando medios técnicos que permitan la comunicación entre el personal y el usuario.

Corresponde al personal puesto a disposición del Área VII facilitar la comunicación entre el profesional y el usuario. En este sentido, tendrá funciones de intérprete lingüístico para asegurar no solo la traducción sino también la comprensión de la información transmitida por ambas partes.

Esta labor incluirá la traducción de formularios, consentimiento informado, guías, etc. que se requiera por parte de los servicios o unidades del Área VII.

### **2.1.2. Información**

El personal puesto a disposición del Área VII proporcionará toda la información necesaria, ya sea de forma presencial, telefónica o por escrito, a los pacientes y usuarios que así lo precisen, relativa tanto al proceso clínico, como a todas aquellas cuestiones relacionadas con el sistema sanitario público: cómo funcionan y de qué modo se puede acceder a los servicios sanitarios, obtención de la tarjeta sanitaria, cambios de citas, pruebas, revisiones, partes médicos, etc. Esta labor se realizará en coordinación con el personal del Servicio oportuno.

### **2.1.3. Mediación administrativa, personal o social**

La tarea fundamental del personal puesto a disposición del Área VII consistirá en facilitar la comunicación y la relación asistencial. Para ello deberá proveer las explicaciones y marcos de referencia culturales precisos para que sea comprensible la totalidad del mensaje expresado, teniendo en cuenta las creencias y contextos, culturales o religiosos, presentes en la comunicación entre los profesionales sanitarios y el usuario.

Para llevar a cabo esta tarea, deberá desarrollar habilidades en la comunicación y la interpretación lingüística, lo que implica tanto la traducción fiel y precisa, sin omisiones ni añadidos, como dotar de significado aquello que se está diciendo, explicitando los códigos de comunicación utilizados en el contexto cultural de uno y otro, disipando malentendidos, incomprensiones, interrogantes etc., que surjan en la relación entre profesional y usuario y que son inherentes a la interacción intercultural.

En este sentido, para poder realizar una mediación intercultural eficiente, deberá contar con capacidad suficiente para trabajar eficazmente y con sensibilidad dentro de situaciones entre culturas, lo que requiere la integración de conocimiento, actitudes y habilidades, que permitan entender el impacto que diferentes factores culturales, étnicos, sociales y ambientales tienen sobre los usuarios en situaciones de diversidad cultural.

La mediación incluirá las siguientes tareas:

- Facilitar la comunicación entre el médico y el paciente.
- Contacto con familiares, trabajador social, empresa donde preste servicios, o cualesquiera otras personas o entidades que sean necesarias.
- Visitas a pacientes hospitalizados con el fin de atender sus necesidades y resolver posibles conflictos o incidencias, ya sea a petición del propio paciente o a requerimiento del Hospital.
- Facilitar un número de teléfono que permita al mediador actuar como intermediario en caso de citas programadas, asegurándose de que el paciente esté bien informado y no pierda su cita, así como de que comprende el diagnóstico dado, las alternativas terapéuticas, etc.
- Cualesquiera otras tareas de mediación que surjan durante la ejecución del presente contrato y que resulten necesarias para el cumplimiento de su objeto.

#### **2.1.4. Acompañamiento**

Si así es requerido, será cometido del personal puesto a disposición del Área VII, acompañar a aquellos pacientes que no entiendan la lengua española por las dependencias del Hospital, tanto para la prestación de los servicios asistenciales y administrativos pertinentes, como en los traslados hospitalarios que se indiquen expresamente por la gerencia del Área VII. Igualmente, asistirá

a otros intérpretes en su labor de mediación entre el paciente/usuario y el personal del hospital, cuando así se precise.

### **2.1.5. Otras prestaciones**

Deberá cooperar con los profesionales, trabajando en equipo, haciendo incluso propuestas e incluso formulando recomendaciones que permitan mejorar la accesibilidad a los servicios públicos de salud.

Deberá colaborar en la corrección y puesta al día de la guía del paciente extranjero, así como, con el personal del Hospital General Universitario Reina Sofía, en la explicación de las pruebas o terapias a realizar a los pacientes que acuden al centro con limitación derivada de las dificultades de comprensión lingüística. Igualmente, colaborará con el personal que lo requiera desde los centros de salud y consultorios que se integran en el Área VII.

Quedan incluidas cualesquiera otras prestaciones relacionadas con el objeto del contrato que surjan durante la vigencia del mismo siempre que no supongan una alteración sustancial del mismo o de las condiciones que rigen la prestación.

## **2.2. CUALIFICACIÓN PROFESIONAL**

El personal puesto a disposición del Área VII deberá estar en posesión de una titulación, al menos, equivalente a diplomado universitario o técnico superior.

Es preciso que tenga fluidez y dominio de los idiomas que hablan el usuario y el profesional. A tal efecto, deberá conocer, además de la lengua española, al menos, los idiomas inglés, francés y árabe.

Asimismo, deberá acreditar experiencia profesional en la mediación en el ámbito sanitario – hospitalario, ya que se considera fundamental el conocimiento del sistema sanitario público, tanto respecto del funcionamiento de los servicios y recursos disponibles, como por estar familiarizado con la terminología médica.

La Dirección Gerencia del Área VII – Murcia Este se reserva el derecho de solicitar, sin que ello suponga gasto adicional alguno, la sustitución de cualquier persona destinada a la prestación del presente servicio en el supuesto de que existan causas que lo justifiquen o que el desempeño de su actividad no resulte satisfactorio a juicio de dicha Dirección y de acuerdo con las exigencias previstas en el presente pliego. La petición se realizará mediante escrito

dirigido a la empresa adjudicataria y tendrá que resolverse en un plazo no superior a las 48 horas siguientes.

### **2.3. OBLIGACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD**

El contratista está obligado a tratar con absoluta reserva y confidencialidad toda la información a la que tenga acceso como consecuencia del presente contrato. En este sentido, la documentación se utilizará exclusivamente para los fines descritos en el contrato, con pleno respeto a los derechos de los usuarios y de acuerdo con la legislación vigente en materia de protección de datos, lo que implica guardar secreto sobre cualquier dato al que pudiera tener acceso con ocasión de la prestación del servicio.

El contratista deberá garantizar el cumplimiento de las normas vigentes en materia de protección de datos que sean de aplicación.

A los efectos de cumplimiento de esta obligación, toda la información conocida durante el desempeño de la actividad profesional de mediación debe considerarse confidencial y cada uno de los trabajadores que participen en la prestación del servicio deberá tener suscrito un compromiso personal en este sentido.

Igualmente, será obligación del mediador garantizar y explicar al paciente que toda la información a la que acceda con ocasión de la mediación será confidencial, manteniendo siempre una actitud de respeto hacia aquel.

### **2.4. ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE LOS TRABAJOS**

Con el objeto de coordinar adecuadamente el desarrollo de los trabajos necesarios para el cumplimiento del presente contrato, el contratista designará un representante técnico cualificado que, junto con el responsable del contrato designado por la Dirección Gerencia del Área VII, actuará como portavoz de las partes, con capacidad suficiente en todas aquellas actuaciones que precisen conformidad.

Asimismo, conforme con lo previsto en el artículo 62 de la Ley 9/2017, Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, el órgano de contratación designará un responsable del contrato, al que corresponderá supervisar su ejecución y adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dentro del ámbito de facultades que los pliegos reguladores de la contratación le atribuyan.

La Dirección Gerencia del Área VII, a lo largo del periodo de vigencia del contrato, podrá establecer aquellos controles que estime oportunos para la verificación de la calidad del servicio. Estos controles podrán ser efectuados por entidades independientes siendo, en su caso, por cuenta del contratista los gastos de realización de los mismos.

La empresa emitirá anualmente una memoria pormenorizada con los trabajos realizados y las asistencias prestadas durante dicho periodo que entregará al responsable del contrato.

## **2.5. RELACIONES Y OBLIGACIONES DE CARÁCTER LABORAL**

Todo el personal contratado por el adjudicatario dependerá única y exclusivamente del mismo. El adjudicatario, tendrá todos los derechos y obligaciones inherentes a su calidad de empleador, con arreglo a la legislación laboral y social actualmente vigente o que, en lo sucesivo, pueda promulgarse, sin que, en ningún caso, resulte responsable la Dirección Gerencia del Área VII de las obligaciones existentes entre ellos, incluso cuando las medidas que adopten sean consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, incumplimiento, rescisión o interpretación del contrato suscrito por ambas partes.

El contratista será responsable ante las autoridades laborales de los accidentes que pudieran sobrevenir a su personal, tanto al propio como al subcontratado por el ejercicio de su profesión, de acuerdo con lo estipulado en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. El contratista se encuentra obligado a dotar a su personal de todos los medios de seguridad necesarios, ajustándose a la ya referida Ley, así como al resto de normativa en vigor.

El adjudicatario se compromete a facilitar a la Dirección del Hospital, antes de iniciar la prestación de servicio, la relación nominal del personal que van a prestar sus servicios en el mismo con carácter permanente aportando copia de su contrato.

Asimismo, el adjudicatario deberá realizar anualmente un programa de formación y reciclaje de todo el personal destinado en el Hospital, que deberá ser supervisado por la Dirección Gerencia del Área VII.

También estará obligado a presentar mensualmente ante la Gerencia del Área VII, copias de las liquidaciones de Seguridad Social, modelos TC1 y TC2, y notificar con justificación documental (contrato de trabajo y partes de alta y baja en Seguridad Social) las incidencias o variaciones en la plantilla asignada al

mismo durante la ejecución del presente contrato. El incumplimiento de esta norma podrá ser causa de resolución del contrato, si así lo estimase la Dirección del Área.

En caso de huelga de su personal, el adjudicatario estará obligado a fijar los mínimos de plantilla indispensables para que puedan ser atendidas las urgencias que se puedan producir.

La empresa adjudicataria deberá responder frente al Servicio Murciano de Salud, y frente a terceros, de todos aquellos daños o perjuicios que se pudiera producir por efecto directo o indirecto de la falta de calidad del servicio prestado imputable a la misma. Los daños que el personal del contratista pudiera ocasionar en los locales, mobiliario, instalaciones u otra propiedad del Hospital General Universitario Reina Sofía, ya sea por dolo, culpa o negligencia, serán indemnizados por aquél y siempre a juicio de la Dirección del Área, la cual podrá detraer la compensación procedente del importe de la facturación mensual que presente el adjudicatario.

## 2.6. HORARIO

La prestación del servicio se producirá en los horarios que se especifica a continuación.

### a) Horario presencial

- De lunes a jueves, en turno de mañana, de 9 a 15 horas y, en turno de tarde, de 17:30 a 20 horas.
- Viernes, en turno de mañana, de 9 a 14 horas

No obstante, este horario podrá ser modificado en función de la presión asistencial, de acuerdo con el responsable del contrato, compensándose la diferencia de horas en el resto de meses.

En el supuesto de ausencia de la persona o personas designadas, ya sea por motivos vacacionales, de enfermedad o cualesquiera otras causas, la empresa vendrá obligada a sustituir a dicho personal durante el periodo en cuestión, debiendo comunicar a la Dirección del Hospital dicha situación con antelación mínima de una semana, siempre que las circunstancias no lo impidan.



## **b) Teletraducción**

En caso de que se precise una consulta urgente fuera del horario anterior, se contactará telefónicamente con un mediador, para lo cual el contratista habilitará un número de teléfono, disponible de forma permanente, que posibilite la prestación del servicio mediante teletraducción.

## **3.- NORMATIVA DE SEGURIDAD E HIGIENE.**

El contratista estará obligado a disponer de los medios, métodos y elementos de protección, tanto para las instalaciones como para el personal, debiendo cumplir escrupulosamente todo lo legislado en materia de Seguridad e Higiene en el Trabajo, según la vigente ley de Prevención de Riesgos Laborales así como su normativa de desarrollo. A tal efecto el adjudicatario nombrará un responsable directo en esta materia, que podrá ser el propio del contrato.

## **4.- CLÁUSULA MEDIOAMBIENTAL.**

Uno de los objetivos marcados por la Gerencia del Área de Salud VII – Murcia Este, es el desarrollo de un sistema de gestión medioambiental en los centros sanitarios.

Para dar cumplimiento al mismo el adjudicatario se obliga, en su caso, a:

- a) Responder de cualquier incidente medioambiental por ella causado, liberando al contratante de cualquier responsabilidad sobre el mismo.
- b) Para evitar tales incidentes, el contratista adoptará las medidas oportunas que dictan las buenas prácticas de gestión, en especial las relativas a evitar vertidos líquidos indeseados, emisiones contaminantes o no contaminantes a la atmósfera y el abandono de cualquier tipo de residuos, con extrema atención en la correcta gestión de los residuos peligrosos generados por su actividad en las instalaciones de la entidad contratante.
- c) El contratista adoptará las medidas oportunas que dictan las buenas prácticas de gestión de residuos no peligrosos que genere su actividad.
- d) Será responsabilidad del adjudicatario la correcta segregación y gestión de los residuos derivados de su actividad.
- e) El contratista adoptará las medidas oportunas para el estricto cumplimiento de la legislación medioambiental vigente que sea de aplicación al trabajo realizado, servicio prestado y materiales entregados.
- f) El adjudicatario deberá suministrar información inmediata a la entidad contratante o a la autoridad competente sobre cualquier incidente



medioambiental que se produzca en el curso de la ejecución del contrato en vigor.

Para la consecución de una buena gestión medioambiental, el adjudicatario se compromete, acreditándolo ante el responsable del contrato designado por el órgano de contratación, a la limpieza y retirada final de envases, embalajes, basuras, chatarra y todo tipo de residuos generados por su actividad.

Murcia, (firmado y fechado electrónicamente, al margen)

**El Subdirector de Gestión Económica del Área VII. Tomás Murcia Alemán.**

11/02/2019 12:08:39

Firmante: MURCIA ALEMAN, TOMAS

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.  
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) CARM-987738cf-2ded-b144-29ae-0050569b6280

