



Comunidad de Madrid

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DEL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO APOYO Y ATENCIÓN PSICOLÓGICA A FAMILIARES Y USUARIOS EN EL INSTITUTO ANATÓMICO FORENSE DE MADRID

1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato tiene por objeto la prestación del servicio de apoyo y atención psicológica a familiares y usuarios que acuden al Instituto Anatómico Forense de Madrid (en adelante, IAF), lugar en el que se realizan todos los cometidos de la Patología Forense de Madrid relacionada con personas fallecidas en circunstancias que requieren la realización de autopsias, dado que el fallecimiento se ha producido de forma súbita, por accidente, suicidio u homicidio.

Por lo tanto, el servicio objeto de este contrato tiene que ejecutarse en un contexto traumático y delicado emocionalmente para los usuarios y familiares de los fallecidos que acuden al IAF, donde la media diaria de cadáveres ingresados se cifra entre seis y ocho y donde, una vez se produce el traslado del cuerpo, los familiares y allegados del fallecido tienen que realizar una serie de gestiones (facilitar datos pre-autopsia, identificación del fallecido en ocasiones, recogida de pertenencias, decisiones sobre su entierro, solicitud de traslado a otra provincia o país, etc...) en unos momentos de conmoción y aturdimiento emocional. Estos trámites conllevan, además del impacto por la muerte, una demora de tiempo para acceder al ser querido fallecido y la aceptación de la necesidad de una autopsia derivada de la muerte debida a circunstancias traumáticas o acontecidas de forma súbita.

La atención psicológica a prestar dentro del ámbito de este contrato requiere una intervención psicológica inmediata, personalizada y en un contexto crítico para los familiares/usuarios, con el fin de propiciar las bases necesarias para prevenir el establecimiento de patrones disfuncionales, procurar los primeros auxilios psicológicos y facilitar que se pueda afrontar la muerte judicializada. Todo ello cooperando en la recogida de información que aportan los familiares y allegados, complementando la información recogida por los forenses y trabajadores sociales del IAF y evitando la generación de situaciones conflictivas, mediante el desarrollo de habilidades de comunicación y estrategias de resolución de conflictos propias de esta atención psicológica.

Durante el anterior ejercicio de 2016, han acudido al IAF unas 1.900 familias, habiendo recibido atención psicológica un 97% de las mismas y produciéndose también una atención a otros dolientes que suelen acompañar a estos núcleos familiares de unas 1.000 personas más.

2. DURACIÓN DEL CONTRATO

Desde el 1 de enero de 2018 o día siguiente a la fecha de formalización del contrato, si fuera posterior, o hasta la fecha en que se agote el límite máximo disponible de crédito establecido en el PCAP y, en todo caso, la fecha de finalización será inevitablemente el 31 de diciembre de 2019, aun cuando no se hubiera llegado a agotar la totalidad del mencionado crédito.





Comunidad de Madrid

3. CONTENIDO DEL SERVICIO Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL MISMO

La prestación del servicio objeto de este contrato deberá realizar las siguientes actividades, de acuerdo con las condiciones que se indican en cada caso:

1. Apoyo psicológico a familiares y usuarios:

- Intervención psicológica con familiares y allegados, escucha y ventilación emocional, información sobre respuestas emocionales ante crisis y trauma, pautas sobre comunicación de fallecimiento y duelo para niños y adolescentes, pautas sobre comunicación de fallecimiento y duelo para ancianos, afrontamiento del sentido de la autopsia
- Intervención en crisis de ansiedad
- Apoyo en la tramitación a personas con alguna discapacidad
- Amortiguar efectos traumatogénicos
- Acompañamiento a los familiares cuando desean abrir la bolsa de la ropa entregada para “asegurarse” de que se trata de su familiar
- Atención telefónica a familiares con los que ya se habló en su momento o bien con familiares que por diversas circunstancias no acudieron al IAF el día en que se realizaba la autopsia de su familiar
- Prevención para evitar la auto o heteroagresividad al detectar una situación de desbordamiento en personas vulnerables con posibilidad de recaída en patología mental previa
- Acompañamiento en la salida del cuerpo por posible intervención, así como para evitar comportamientos disfuncionales o de riesgo de los familiares
- Prevención de suicidio por imitación o por culpa
- Elaboración de trípticos informativos para favorecer su consulta en el tiempo sobre orientaciones sobre el duelo, apropiadas al momento evolutivo del doliente y sobre el duelo en casos de suicidio cuando ésta ha sido la causa de la muerte, así como sobre el duelo en el caso de los niños y adolescentes

2. Cooperación con médicos forenses y profesionales:

- Cooperación con los médicos forenses del IAF, así como con el resto de profesionales del IAF y de otros organismos que intervienen en estas actuaciones: agentes judiciales, auxiliares de autopsias, trabajadores sociales, psicólogos de los servicios de urgencia y emergencia, transmitiendo la información aportada por la familia que pueda contribuir a un esclarecimiento de los antecedentes y circunstancias del suceso acaecido





Comunidad de Madrid

- Acompañar a los médicos forenses en las comunicaciones con los familiares para favorecer la comprensión sobre el procedimiento de la autopsia y minimizar los efectos adversos en los familiares o dolientes

3. Mediación en conflictos de usuarios, profesionales y otros intervinientes:

- Intervención y mediación en contextos en los cuales pueden emerger situaciones conflictivas donde se relacionan los familiares de fallecidos en circunstancias trágicas con el personal del IAF, personal del Juzgado de Guardia y empresas funerarias, entre otros, amortiguando mediante el apoyo psicológico y el empleo de habilidades de comunicación y métodos de resolución de conflictos
- Mediación en conflictos inter o intrafamiliares
- Intervención en familiares con alto componente de insatisfacción con la atención de los servicios de salud y/o de emergencias
- Mediación ante los cuestionamientos por necesidad de autopsia
- Prevención y detección de ideas suicidas

4. **Horario de prestación del servicio:** este servicio de atención psicológica se prestará durante los 365 días del año, en horario de mañana de 8,30 a 15,30 horas en la sede del Instituto Anatómico Forense de Madrid o, en su caso, en la futura ubicación del Instituto de Medicina Legal de Madrid. A estos efectos, el adjudicatario pondrá a disposición de la Dirección General de Justicia de la Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno de la Comunidad de Madrid, los profesionales necesarios para la correcta prestación del servicio, junto con un profesional coordinador a efectos de organización de la prestación del mismo, tal y como se recoge en el apartado 4 de este pliego.

5. Quedan excluidas del objeto de este contrato la realización de terapias de tratamiento que, en su caso, serán derivadas a los servicios competentes del Sistema Sanitario Público Madrileño.

4. REQUISITOS TÉCNICOS, MATERIALES Y PERSONALES

El adjudicatario pondrá a disposición de la ejecución del objeto de este contrato todos los medios técnicos, materiales y personales necesarios para la adecuada prestación del servicio, de acuerdo con las condiciones establecidas en este pliego y en el de Cláusulas Administrativas Particulares que sirven de base a esta licitación.

4.1. Medios personales:

El adjudicatario adscribirá a la ejecución de este contrato un equipo de trabajo compuesto por un coordinador de equipo y los psicólogos necesarios para la





Comunidad de Madrid

adecuada cobertura del servicio, de acuerdo con las condiciones del mismo fijadas en el presente pliego.

Los componentes de este equipo de trabajo deberán cumplir todos y cada uno de los siguientes requisitos:

1 Coordinador de equipo:

- Licenciatura en Psicología, especialidad Psicología Clínica
- Experiencia acreditada mínima de dos años en Recursos Humanos, Organización de Equipos de Trabajo y en Organización de Procedimientos y Protocolos de Trabajo
- Formación acreditada en Recursos Humanos y Organización de Equipos de Trabajo

Mínimo 2 Psicólogos:

- Licenciatura en Psicología, especialidad Psicología Clínica.
- Experiencia acreditada mínima de 3 años en atención e intervención psicológica con pacientes
- Experiencia y formación en apoyo psicológico a pacientes en la superación de procesos de duelo por muertes traumáticas

El adjudicatario contará con una dotación suficiente de medios y personas bajo su dirección para poder cumplir con los requisitos de disponibilidad exigidos, a fin de atender debidamente en tiempo y forma el servicio de apoyo psicológico en el IAF todos los días del año en horario de 8:30 a 15:30 horas. A estos efectos, enviará a la Dirección General de Justicia de la Consejería de Presidencia Justicia y Portavocía del Gobierno de la Comunidad de Madrid y mantendrá actualizada la relación completa del personal destinado a este servicio de atención psicológica en el IAF, debiendo comunicar, asimismo, de forma inmediata cualquier ausencia, baja y sustitución de este personal, a efectos de la correspondiente conformidad por su parte.

La Dirección General de Justicia de la Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno de la Comunidad de Madrid podrá, en cualquier momento, requerir al adjudicatario para que le acredite el cumplimiento de la normativa laboral y, más específicamente, la documentación justificativa de cotización de cualquier trabajador que preste o vaya a prestar sus servicios en la ejecución de este contrato.

El coordinador del servicio deberá contar de forma permanente con un sistema de comunicación exclusivo para este contrato a través de correo electrónico, teléfono móvil tipo Smartphone habilitado con sistemas de mensajería instantánea y correo electrónico, así como una dirección de email habilitada a los exclusivos efectos de la ejecución del presente contrato, que permitan a la Dirección General de Justicia de la Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del gobierno de la Comunidad de Madrid y al IAF ponerse en contacto directo en cualquier momento y de manera que quede constancia de la recepción de cualquier comunicación. Asimismo, este coordinador deberá estar fácilmente localizable para poder atender los requerimientos e incidencias que se produzcan durante la prestación del servicio.





Comunidad de Madrid

El adjudicatario establecerá a su cargo un plan de formación para todo el personal adscrito a la prestación del servicio objeto de este contrato, que incluya una formación inicial, teórica y práctica en cuanto a funcionamiento de la Administración de Justicia y una formación continuada, con el fin de actualizar los conocimientos en las materias relacionadas con la ejecución del contrato.

El personal adscrito a la ejecución de este contrato no tendrá ninguna vinculación con la Comunidad de Madrid y, en ningún caso, podrá entenderse que existe una relación funcional o laboral con ésta, dependiendo única y exclusivamente del contratista, el cual asumirá la condición de empresario, con todos los derechos y obligaciones respecto a dicho personal con arreglo a la legislación vigente y a la que en lo sucesivo se promulgase, no resultando responsable la Comunidad de Madrid de las obligaciones del contratista con sus trabajadores, aun cuando los despidos y demás medidas que pueda adoptar éste sean como consecuencia directa o indirecta de cumplimiento, rescisión, modificación o interpretación de este contrato.

4.2. Medios materiales:

El adjudicatario proveerá al equipo encargado de la ejecución de este contrato de todo el material de oficina y similar necesario para la adecuada prestación del servicio.

El servicio objeto de este contrato se prestará en las dependencias del IAF, a cuyo efecto, éste pondrá a disposición del adjudicatario el espacio o espacios necesarios para garantizar la adecuada prestación del servicio de atención psicológica.

4.3. Proceso de atención e intervención

Cualquier documentación e información recogida a lo largo de la ejecución de este contrato deberá guardarse en lugar seguro, respetándose en todo momento la confidencialidad de la información en ellos recogida y respetando la normativa de aplicación en materia de protección de datos personales.

El adjudicatario deberá presentar junto con la factura mensual, un informe mensual en el cual se especifiquen de forma detallada las intervenciones realizadas cada mes y que, como mínimo, contendrá los siguientes datos: número total de personas registradas, número de familias, media de familiares y allegados por fallecido, número total de intervenciones psicológicas y media de intervenciones psicológicas por fallecido y familiares y allegados. Asimismo, se presentará un Memoria Anual sobre el funcionamiento de este servicio de atención psicológica que recoja datos sobre los usuarios atendidos y características de la misma, actividades desarrolladas, resultados obtenidos, y controles de calidad aplicados.





Comunidad de Madrid

4.4. Plan de Calidad:

El adjudicatario elaborará un Plan de Calidad del Servicio, que incluirá los procedimientos de seguimiento del mismo, dirigido a asegurar la calidad de prestación realizada durante todo el plazo de ejecución del contrato adjudicado.

Este Plan deberá, asimismo, prever los mecanismos, indicadores y sistemas necesarios para proporcionar información estadística y cualitativa acerca del servicio, con el fin de que la Comunidad de Madrid pueda realizar la evaluación y el seguimiento del mismo, así como obtener información relevante para la toma de decisiones, sin perjuicio de las directrices e indicaciones que se establezcan desde la Dirección General de Justicia de la Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno de la Comunidad de Madrid.

El contenido mínimo de este Plan de Calidad será el siguiente:

- Misión, visión y objetivos
- Análisis de procesos
- Herramientas de gestión, control y seguimiento de la calidad
- Plan de Gestión de la Calidad
- Indicadores de calidad y sistema de evaluación
- Plan de actualizaciones, propuestas de cambio y mejora continua
- Sistema de seguimiento de quejas e incidencias
- Auditorías

El Plan de Calidad deberá presentarse en el período de quince días contados a partir de del día siguiente a la formalización del contrato, que será aprobado por el órgano de contratación, previo Informe de la Dirección General de Justicia.

5. DIRECCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La dirección, control, supervisión y coordinación del servicio corresponderá a la Subdirección General de Régimen Económico de la Dirección General de Justicia de la Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno de la Comunidad de Madrid, o persona en quien delegue, llevando a cabo todas las funciones y acciones necesarias para asegurar la adecuada prestación y funcionamiento del mismo, de acuerdo con las condiciones establecidas en este pliego y en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, que sirven de base a esta licitación.

6. PROTECCIÓN DE DATOS

El adjudicatario y el personal que tenga relación directa o indirecta con la prestación de este servicio, guardarán secreto profesional sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tengan acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer público o a enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual

El adjudicatario, según se define en el artículo 3.g) de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal,





Comunidad de Madrid

declarará expresamente en el momento de la formalización del contrato que conoce quedar obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la citada Ley y especialmente en lo indicado en sus artículos 9 a 12, y adoptará las medidas de seguridad que le correspondan según el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal. Igualmente el adjudicatario se comprometerá explícitamente a formar e informar a su personal de las obligaciones que de tales normas dimanen.

También serán de aplicación las disposiciones de desarrollo de las normas anteriores que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

Todas las fichas, materiales o documentos producidos en la prestación de este servicio serán propiedad de la Comunidad de Madrid, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos total o parcialmente sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor de los trabajos.

El adjudicatario no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos elaborados con motivo de la ejecución de este contrato, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, sin autorización expresa del órgano de contratación.

Si la ejecución de este contrato generase el uso de productos protegidos por un derecho de propiedad intelectual o industrial, éste será cedido por el contratista a la Administración contratante.

7. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

El adjudicatario deberá cumplir todas las disposiciones de la normativa general y autonómica sobre Riesgos Laborales, debiendo proporcionar a los trabajadores afectados por este contrato la formación necesaria en la prevención de riesgos, corriendo dicha formación a cargo del mismo.

En Madrid, a 01 de junio 2017

LA DIRECTORA GENERAL DE JUSTICIA,

Fdo.: **Yolanda Ibarrola de la Fuente**

