



Dirección General de Salud Pública
CONSEJERÍA DE SANIDAD

Comunidad de Madrid

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SERVICIO DENOMINADO: "CENTRO DE CONSULTA, ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN SOBRE ADICCIONES Y ESTILOS DE VIDA SALUDABLES" DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SALUD PÚBLICA.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato es el desarrollo del Servicio denominado "Centro de Consulta, Orientación e Información sobre adicciones y estilos de vida saludables de la Dirección General de Salud Pública", destinado a responder a las demandas de información, asesoramiento y orientación en el ámbito de las adicciones y estilos de vida saludables atendiendo a demandas de los interesados así como familia, amigos y allegados, a los profesionales e instituciones (públicas o privadas) interesados en esta área de conocimiento y a los ciudadanos en general.

El Centro de Consulta, Orientación e Información, ubicado en la sede de la Dirección General de Salud Pública, dispone de las instalaciones y equipos necesarios para su funcionamiento, así como de línea telefónica específica, base de datos de los recursos existente y material de consulta especializado y es accesible para discapacitados.

Presta atención de lunes a viernes de acuerdo con las especificaciones que se detallan en el apartado 3 del presente pliego de prescripciones técnicas.

Las actividades del Centro se realizarán en el espacio del que dispone al efecto la Dirección General de Salud Pública.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A REALIZAR

El Centro de Consulta, Orientación e Información sobre adicciones y estilos de vida saludables realiza las siguientes actuaciones:

1. Sensibilizar con especial atención a los jóvenes y a la opinión pública en general sobre los riesgos de las adicciones.
2. Informar y facilitar orientación presencial, telefónica y virtual (web, correo electrónico, entre otros) a la ciudadanía en materia de adicciones y estilos de vida saludables.
3. Proporcionar material de divulgación sobre adicciones y estilos de vida saludables.

Por tanto, desde este centro se atenderán las consultas y solicitudes que realicen:

- los consumidores de sustancias o que presenten cualquier problema de adicción y las personas cercanas a ellos como familia, amigos y allegados.
- los profesionales e instituciones (públicas o privadas) interesadas en esta área de conocimiento.





Comunidad de Madrid

- los ciudadanos en general.

El centro se atenderá por personal especializado que responderá a las consultas y ofrecerá información y orientación de modo preciso, anónimo y personalizado, que se concreta en proporcionar:

Difusión y promoción

- Difusión y Promoción de los recursos asistenciales y programas de la Dirección General de Salud Pública en eventos de ocio, deportivos, escolares o de otra índole.

Información para la prevención

- Información actualizada sobre las sustancias y las consecuencias de su consumo, así como sobre estilos de vida saludables.
- Datos sobre recursos de prevención.
- Publicaciones y guías editadas sobre adicciones y otras de estilos de vida saludables.
- Información y pautas de actuación en situaciones concretas de problemas de adicciones en el entorno familiar o personal.

Información a consumidores

- Asesoramiento sobre un posible caso de adicción.
- Dirección y datos del centro (CAID) más cercano a su domicilio.
- Guía de recursos asistenciales existentes en nuestra Comunidad.
- Información y asesoramiento sobre la normativa vigente en materia de adicciones.

Consultas e información sobre adicciones y estilos de vida saludables

- Servicio de Biblioteca (consulta de libros, revistas científicas y otros documentos disponibles sobre adicciones).
- Apoyo para la búsqueda de documentos, libros y revistas científicas y visualización de vídeos y otros materiales gráficos.

3. HORARIO DE FUNCIONAMIENTO y LOCALIZACIÓN DEL SERVICIO A REALIZAR

Se podrá contactar con este Centro de varias formas:

- Presencial:
Horario de mañana: lunes a viernes de 9.00 a 13.00 horas
Horario de tarde: martes y jueves de 16.00 a 18.00 horas
- Virtual a través <http://www.comunidad.madrid/servicios/salud/informacion-adicciones>
- Correo electrónico: info901350350@salud.madrid.org.





- Teléfono: 901 350 350, de lunes a viernes, de 9.00 a 20.00 horas.

Localización del servicio: Las actividades de este Centro se realizarán en el espacio del que dispone al efecto la Dirección General de Salud Pública de lunes a viernes.

4. DESARROLLO DEL SERVICIO A REALIZAR

4.1 Para la Sensibilización de la opinión pública sobre los riesgos de las adicciones, con especial atención a los jóvenes, el centro elaborará propuestas para aumentar el conocimiento de sus actividades por parte de la población destinataria, de los programas y recursos en prevención y atención de adicciones, así como de los soportes en que se realizará esta difusión. El fin es incrementar la presencia y repercusión de este servicio público entre la población diana, particularmente jóvenes en eventos de ocio, deportivos y escolares.

4.2 Para la Información y orientación telefónica y por correo electrónico a la ciudadanía en materia de adicciones y estilos de vida saludables, el centro atenderá mediante consulta telefónica o por correo electrónico, solicitudes en relación a los siguientes temas:

- Información sobre las sustancias psicoactivas y sus efectos.
- Información específica sobre consumo de alcohol en adolescentes y jóvenes.
- Información específica sobre adicciones comportamentales.
- Orientación sobre pautas de actuación para prevenir adicciones y fomentar estilos de vida saludables.
- Información actualizada disponible sobre los recursos y programas disponibles de la Dirección General de Salud Pública.

4.3 Para el Apoyo documental en materia de adicciones, el centro proporcionará los siguientes servicios:

- Servicio de Biblioteca: consulta de libros, revistas científicas y otros documentos sobre adicciones.
- Apoyo para la búsqueda de documentos, libros y revistas científicas y visualización de vídeos y otros materiales gráficos.
- Un sistema de préstamo que se establecerá para aquellos documentos que la Dirección General de Salud Pública determine. Este servicio será gratuito para los interesados.





Comunidad de Madrid

- Mantenimiento y actualización del Fondo documental de legislación y de prensa.
- Elaboración y difusión, de lunes a domingo, de Boletines de prensa y mensualmente de Boletín de Novedades sobre adicciones y sus consecuencias para la población.
- Coordinación con otros centros de documentación a nivel autonómico, nacional e Internacional sobre drogodependencias para fomentar el intercambio de información y documentación

5. EQUIPO

La entidad adjudicataria garantizará la cobertura del servicio de forma que no se produzcan interrupciones en la prestación del mismo por cuestiones de índole laboral como bajas o licencias y permisos del personal a su cargo (vacaciones de personal y ausencias de cualquier otra índole), de forma que se cubra el horario y calendario de trabajo establecido por la Dirección General de Salud Pública.

En cualquier caso, el adjudicatario del servicio deberá aportar el personal para atender a sus obligaciones. Dicho personal dependerá exclusivamente del adjudicatario, por cuanto éste tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario y deberá cumplir las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y seguridad e higiene en el trabajo, referidas al propio personal a su cargo, sin que en ningún caso pueda alegarse derecho alguno por dicho personal en relación con la Administración contratante, ni exigirse a ésta responsabilidades de cualquier clase, como consecuencia de las obligaciones existentes entre el adjudicatario y sus empleados, aún en el supuesto de que los despidos o medidas que adopte se basen en el incumplimiento, interpretación o resolución del contrato.

Cualquier modificación en la plantilla deberá ser autorizada previamente por la Dirección General de Salud Pública debiendo sustituirse al trabajador por otro con idéntica titulación y preparación según las exigencias de los presentes Pliegos de Prescripciones Técnicas.

Respetando los periodos de descanso necesarios determinados por la normativa laboral y teniendo en cuenta los horarios de funcionamiento del dispositivo, la Plantilla de referencia incluye los siguientes puestos de trabajo:

- Un puesto lunes de 9.00 a 14.00 horas, martes a viernes de 9.00 a 13.00 horas y martes y jueves de 16.00 a 18.00 horas de Graduado en documentación o Diplomado en documentación con formación de postgrado homologada acreditada en documentación (Licenciado en Documentación). Se valorará la experiencia en adicciones.





Comunidad de Madrid

- Un puesto de titulado universitario en psicología. Este profesional deberá acreditar formación en adicciones y en técnicas de comunicación telefónica de al menos tres años, para cubrir el servicio de atención telefónica de 9 a 20 horas de lunes a viernes.

6. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

Dentro de la ejecución del Programa el adjudicatario debe realizar las siguientes actuaciones:

6.1- La entidad adjudicataria elaborará propuestas para aumentar el conocimiento de sus actividades por parte de la población destinataria, de los programas y recursos de la Dirección General de Salud Pública en Adicciones y estilos de vida saludables, así como de los soportes en que se realizará esta difusión. El fin es incrementar la presencia y repercusión de este servicio público entre la población diana, particularmente jóvenes en eventos de ocio, deportivos y escolares. Estas actividades así como los materiales necesarios estarán dentro de los importes a cargo del adjudicatario.

Todas las acciones a realizar y las características de los soportes elegidos, deberán ser autorizadas por la Dirección General de Salud Pública con carácter previo a su producción, difusión y distribución.

6.2- En relación a la Información telefónica y virtual al ciudadano el adjudicatario deberá realizar todas las actividades descritas en el apartado 4.2 de Desarrollo del Servicio.

Así mismo debe mantener un registro para facilitar periódicamente a la Dirección General de Salud Pública información de todas las demandas, recogiendo datos que permitan conocer las características de los usuarios: edad, sexo, objeto de la demanda, relación del solicitante con el interesado, lugar desde el que se realiza la consulta, duración de la llamada, fecha de la misma, resultado, derivación y cualquier otro dato que el informador considere de interés. Los datos recogidos mantendrán el anonimato de los usuarios. Se creará una base de datos que sirva de soporte de la recogida de información.

6.3- En relación al apoyo Documental el adjudicatario realizará las actividades:

Servicio de Biblioteca:

Se establecerá un sistema de préstamo de aquellos documentos que la Dirección General de Salud Pública determine. Este servicio será gratuito para los interesados.

Se llevará un registro actualizado sobre los libros prestados en el cual se recogerá el título del libro o publicación, fecha del préstamo, datos de identificación del prestatario y fecha límite de devolución, no pudiendo exceder el plazo de préstamo de quince días, prorrogable por otros quince.





Comunidad de Madrid

En caso de pérdida o falta de devolución del ejemplar prestado se anotará dicha incidencia en el registro, procediéndose a la sustitución por nuevo ejemplar o al pago del precio del mismo y, prohibiéndose nuevo préstamo al responsable de la pérdida.

El adjudicatario atenderá las peticiones del usuario en el propio centro, por teléfono, fax o correo electrónico, en lo que se refiere a búsquedas bibliográficas en bases de datos y demás servicios. Asimismo llevará a cabo el servicio de reprografía con el fin de facilitar la documentación pedida por el usuario en relación a folletos y documentos.

Distribución de las publicaciones de la Dirección General de Salud Pública. Este servicio será gratuito para los interesados.

Prensa

Se realizará una revisión diaria de los periódicos de tirada nacional, Boletines oficiales y aquellos otros que la Dirección General de Salud Pública determine, extrayendo todas las noticias y legislación que se refieran a adicciones y estilos de vida saludables. Los periódicos del sábado y domingo se revisarán el lunes siguiente y los festivos al día siguiente.

Se elaborará un resumen de prensa diario de las noticias destacadas en el apartado anterior, que se remitirá por correo electrónico a la Dirección General de Salud Pública antes de las 10 de la mañana de cada día. El resumen correspondiente a los periódicos del fin de semana y festivos se enviará antes de las 12 de la mañana del lunes o día siguiente.

Libros

Se mantendrá una coordinación continua con los organismos productores, editores y Centros de Documentación, tanto a nivel comunidad, nacional como internacional, con el fin de identificar todos los documentos, libros y manuales editados y publicados sobre adicciones.

Literatura gris

Se solicitará este tipo de literatura (producciones literarias no publicadas en revistas catalogadas), referente al campo de las adicciones, a los organismos nacionales e internacionales más relevantes: Naciones Unidas, Observatorio Europeo de Drogodependencias y Toxicomanías, Organización Mundial de la Salud, Plan Nacional sobre Drogas, Planes Regionales de Drogas, entre otros.

Del mismo modo, se hará una búsqueda activa de investigaciones y trabajos realizados en la Comunidad de Madrid, incluidas tesis doctorales, separatas, informes, libros de congresos, memorias de centros de tratamiento y preventivos, planes municipales de drogodependencias, entre otros.





Legislación

Se mantendrá una base de datos permanentemente actualizada sobre legislación autonómica, nacional y europea relativa a adicciones.

Elaboración de Boletines periódicos:

Se elaborará mensualmente un boletín en el que figuren los índices de las revistas y demás novedades bibliográficas recibidas en el Centro (incluyendo las generadas por la Dirección General de Salud Pública), así como los resúmenes (traducidos al español, en su caso) de los artículos científicos de mayor interés y cualquier otra información que la Dirección General de Salud Pública considere relevante.

En ese boletín se incorporarán secciones con información sobre congresos, seminarios, jornadas y otros eventos que vayan a tener lugar a nivel nacional y los más relevantes que se desarrollen a nivel internacional.

En el boletín se incluirán todas las noticias sobre legislación autonómica, nacional y europea relativa a adicciones.

Dicho boletín se difundirá a la Dirección General de Salud Pública, así como a otros organismos para los que la Dirección General de Salud Pública considere puedan resultar de interés.

Coordinación

El adjudicatario mantendrá contacto con el Centro Regional de Documentación de Educación Sanitaria y Adicciones para fomentar el intercambio de información y documentación.

Lista de distribución

El adjudicatario mantendrá, permanentemente actualizada, la lista de distribución de correo a la que se envían, mensualmente, los boletines de novedades y otros documentos y publicaciones que la Dirección General de Salud Pública determine. Así mismo, se mantendrán actualizados los criterios de inclusión en dicha lista.

6.4. Otras obligaciones:

Informes de actividad

El adjudicatario hará entrega al supervisor del contrato de la Dirección General de Salud Pública, mensual, trimestral y anualmente, un informe sobre la actividad del centro que incluirá:





- a) Descripción de las actividades realizadas para la sensibilización del centro así como de los eventos en los que se ha participado y los medios utilizados. Se recogerá el número y tipología de los participantes.
- b) Se recogerá la actividad de las consultas atendidas telefónicamente y por correo electrónico y de los datos obtenidos en el registro diario. En dichos informes se hará constar la información recogida en los registros sumariada y tabulada con los comentarios y conclusiones pertinentes, incluida una relación de las cuestiones más frecuentes demandadas por la población.
- c) Respecto a la gestión documental el informe incluirá un resumen de las tareas realizadas: adquisiciones, noticias incluidas en los boletines de prensa, número de usuarios atendidos y sus características y distribución de las publicaciones de la Dirección General de Salud Pública determine.

Estos informes se realizarán de acuerdo con las instrucciones que la Dirección General de Salud Pública determine y se deberán entregar en los cinco días siguientes a la finalización del mes, trimestre o año.

Al inicio del contrato el adjudicatario elaborará un protocolo de atención al usuario que presentará a la Dirección General de Salud Pública en un plazo de tres meses desde el inicio del contrato. Dicho protocolo deberá ser actualizado periódicamente.

El adjudicatario asimismo remitirá a la Dirección General de Salud Pública cualquier información relativa al centro o a cualquier actividad incluida en el Servicio en el momento en el que sea requerido para ello.

El adjudicatario presentará, tras el desarrollo del Servicio, el informe final de actividad de su ejecución, que incluirá las incidencias surgidas tanto en la implantación y desarrollo del mismo como la evaluación del Servicio a 31 de diciembre de 2019.

Información sobre el contrato cuyo carácter confidencial debe respetar el contratista:

La empresa adjudicataria, se comprometerá a mantener en todo momento un riguroso control de cuantos datos e información acceda o conozca, como consecuencia de las actividades derivadas del presente Contrato, garantizando la necesaria confidencialidad de los mismos, el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos de carácter personal y en concreto el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento general de protección de datos), así como la normativa vigentes en cada momento, y a no hacer difusión ni ninguna otra utilización de los mismos.





Comunidad de Madrid

La Dirección General de Salud Pública de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, será la propietaria de toda la información y de los resultados obtenidos a resultados del presente contrato y los podrá explotar libremente bajo su entera responsabilidad.

En el caso de que se produjera una utilización anormal o negligente por parte de la empresa adjudicataria o se violara la confidencialidad requerida, por la Consejería de Sanidad se adoptarían las medidas legales (administrativas, penales) correspondientes.

El plazo durante el cual deberá mantener el deber de respetar el carácter confidencial de la información es de 5 años.

Relaciones institucionales

El adjudicatario no podrá mantener relación institucional, hacer declaraciones a medios de comunicación o entregar documentación o datos, sobre temas concernientes a este Centro, sin la autorización de la Dirección General de Salud Pública de la Comunidad de Madrid. Ni el adjudicatario ni sus trabajadores afectos a la ejecución del Servicio podrán en ningún caso mantener relación alguna con Instancias oficiales públicas o privadas o medios de comunicación, publicaciones, ni asistir a cursos, conferencias, seminarios o similares en calidad de ponentes sin permiso expreso y previo de la Dirección General de Salud Pública sobre materias relacionadas con la prestación del servicio. Esta prohibición persistirá aun cuando haya finalizado la ejecución del contrato.

Cualquier actividad que se realice con relación al objeto del presente contrato, deberá hacer referencia a que la acción se dirige y organiza por la Dirección General de Salud Pública de la Comunidad de Madrid.

Los materiales gráficos deberán incluir el logo de esta institución en lugar preeminente.

Mantenimiento y seguridad del centro

El adjudicatario mantendrá un orden exhaustivo de todas las unidades del Centro.

El mantenimiento, seguridad y limpieza del Centro correrán por cuenta de la Dirección General de Salud Pública. Así mismo, mantendrá el equipamiento e instalaciones en adecuadas condiciones de conservación y funcionamiento, haciéndose cargo de llevar a cabo las reparaciones y reposiciones que sean necesarias.

Correrán, también a cargo de la Dirección General de Salud Pública, las obras o reparaciones que afecten a la estructura del Centro y los gastos derivados de la sustitución total de alguna o algunas de sus instalaciones, cuando a juicio de los Servicios Técnicos de la Dirección General de Salud Pública resulte necesario.





7. RESPONSABLE DEL CONTRATO.

EL responsable de los trabajos será el Jefe del Servicio de Evaluación e Investigación de la Dirección General de Salud Pública o el técnico en el que él delegue.

La Dirección General de Salud Pública se reserva el derecho de comprobar, en todo momento, el correcto cumplimiento por parte del adjudicatario de todas las obligaciones que asume a través de esta contratación.

**LA SUBDIRECTORA GENERAL DE PROMOCIÓN, PREVENCIÓN Y EDUCACIÓN
PARA LA SALUD**

Rosa Ramírez Fernández

