

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

TÍTULO DEL CONTRATO: SERVICIO DE MEDIACIÓN DE SALUD PÚBLICA CON LA COMUNIDAD GITANA EN LA COMUNIDAD DE MADRID

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este contrato es el de dar continuidad al actual Servicio de Mediación de Salud Pública con la comunidad gitana cuyo objetivo es favorecer la comunicación entre los profesionales del sistema sanitario y la comunidad gitana, desarrollando acciones de mediación intercultural a fin de mejorar su acceso a los diferentes programas de prevención, promoción de la salud y atención sanitaria así como para prevenir, abordar y resolver posibles conflictos en las zonas territoriales que se prioricen.

La necesidad de actuaciones de este tipo se ha puesto de manifiesto en mayor medida durante la situación de pandemia originada por SARS-CoV-2 (en adelante COVID-19). La relevancia y la efectividad de las acciones desarrolladas tanto en la difusión de medidas de prevención y cuidado, como en el acompañamiento y seguimiento de las familias afectadas por el COVID-19 convierte en fundamental su continuidad en previsión de posibles repuntes en 2022.

El Servicio se enmarca dentro del Plan de Acciones en Salud con la Comunidad Gitana de la Comunidad de Madrid, encuadrado en la nueva Estrategia Nacional de Igualdad, Inclusión y Participación de la Población Gitana 2021-2030, cuyo objetivo general es el de disminuir las desigualdades en salud que sufre la población gitana.

Entre los objetivos específicos del Plan, se menciona el de: *“Incorporar medidas para la adaptación cultural de los Servicios sanitarios” y, específicamente “Fomentar el desarrollo de la mediación intercultural en el ámbito de la salud y desarrollar estrategias para impulsar agentes de salud entre la Comunidad Gitana”.*

2.- OBJETIVOS Y DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS TRABAJOS OBJETO DEL SERVICIO CONTRATADO

Objetivo:

- Mejorar la atención a la salud de la población gitana, favoreciendo su acceso a los programas de prevención, promoción de salud y atención sanitaria, así como la comunicación con los profesionales del sistema sanitario, desde el enfoque de equidad y la perspectiva de género.

Población diana

Las actividades e intervenciones de este servicio irán dirigidas a la población gitana residente en zonas de mayor vulnerabilidad social y profesionales de la salud que trabajan en los Servicios de Salud Pública, en la red del Servicio Madrileño de Salud y en otros centros y dispositivos municipales, asociativos y comunitarios con influencia en la salud de la población gitana residente en las zonas de intervención.

Las funciones a ejecutar serán las que se indican a continuación:

- Facilitar la comunicación entre los profesionales del sistema sanitario y la comunidad gitana, desarrollando acciones de mediación intercultural a fin de mejorar su acceso a los diferentes programas de prevención, promoción de la salud y atención sanitaria, así como para prevenir, abordar y resolver posibles conflictos.
- Asesorar a las personas gitanas sobre el funcionamiento del sistema sanitario.
- Reforzar la atención a la salud de la población objeto del servicio, relacionada con los problemas de salud prevalentes en la población gitana e identificados en las encuestas de salud específicas, promoviendo entornos y estilos de vida saludables a lo largo del ciclo vital.
- Informar, asesorar y acompañar a la comunidad gitana, en relación con los comportamientos relacionados con la prevención y la promoción de la salud, las inmunizaciones y los hábitos saludables.
- Favorecer la adherencia a los tratamientos y prescripciones médicas para obtener unos mejores resultados en salud.
- Captar activamente a la población más vulnerable, con el fin de identificar necesidades de salud y disminuir las barreras culturales que se puedan producir en el acceso a la atención sanitaria facilitando la continuidad en la atención.
- Informar a familias en situación de vulnerabilidad social sobre las medidas de prevención frente al Covid-19 a través de WhatsApp, Facebook, Instagram y otras redes sociales
- Desarrollar acciones de coordinación entre las diferentes instituciones y agentes sociales comunitarios implicados en el abordaje de las necesidades de salud de la población diana, para un desarrollo más eficaz de la atención a la salud.
- Apoyar a los recursos sanitarios de las zonas de intervención para la mejora de su competencia intercultural en el encuentro con la comunidad gitana, la adaptación de los recursos a las necesidades de la población diana, así como en el desarrollo de acciones de Educación para la Salud.

Para el desarrollo del Servicio de Mediación de Salud Pública con población gitana, la empresa adjudicataria deberá presentar **un plan de intervención en mediación y promoción de salud**, con objetivos, selección de los ámbitos de intervención y el tipo de intervenciones y acciones (individuales, grupales, comunitarias) que se desarrollarán, aportando la programación de las mismas, con metas e indicadores de seguimiento precisos.

El plan de intervención se habrá de adaptar a las peculiaridades del territorio teniendo en cuenta tanto las necesidades, así como las fortalezas y oportunidades del entorno.

Así mismo, la empresa adjudicataria tendrá la obligación de realizar informes periódicos de seguimiento, análisis y evaluación de las intervenciones realizadas (semestral y anual), que serán remitidos al responsable del contrato.

En cuanto a **la tipología de actividades** que desarrollaría el equipo de mediación en Promoción de la Salud Pública se encuentran:

- *Aproximación a la situación de salud de las familias y grupos en situación de vulnerabilidad de la zona en la que trabajen junto con los agentes comunitarios a fin de identificar prioridades de acción.*

- *Identificación de los factores sociales y ambientales del entorno* y las condiciones de vida de las personas que dificultan o facilitan la adopción de estilos de vida saludables, aplicando los conocimientos y metodologías de la pedagogía social y de la mediación social intercultural para favorecer el cambio de hábitos y la protección frente a exposiciones nocivas.
- *Promoción de la educación para la salud y la capacitación para el autocuidado* entre la población atendida, priorizando aquella considerada con mayor vulnerabilidad, especialmente la población perteneciente a la comunidad gitana.
- *Información, asesoramiento y acompañamiento* sobre aquellos temas de salud más relevantes a la población objeto del proyecto, y actualmente en aquellas situaciones relacionadas con la prevención y atención a personas afectadas por la situación de pandemia generada por el COVID-19.
- *Apoyo y participación en sesiones formativas* dirigidas a profesionales del sistema sanitario sobre claves culturales y sociales que influye en el acceso y la atención a la salud de la población.
- *Participación en comisiones, mesas, grupos o consejos de salud* de la zona donde trabajan y coordinación con otros mediadores, recursos y entidades con el fin de incluir y dar visibilidad a la cuestión gitana dentro del trabajo en salud.
- *Desarrollo de acciones mediadoras en salud* dirigidas tanto a la mejora de las relaciones entre profesionales de la salud y población objeto del servicio, como a la prevención de conflictos o su resolución.
- *Diseño, recogida y análisis de indicadores de evaluación* periódicos y realización de una memoria evaluativa anual de las acciones desarrolladas.
- *Apoyo, asesoramiento e información individual, familiar, grupal y comunitaria* a la población gitana, sobre los recursos y programas de salud disponibles.

Estas intervenciones deberán tener en consideración la perspectiva de género e intercultural, los derechos humanos y la evidencia científica disponible en el momento actual. Así mismo, se considerarán los diferentes ámbitos de actuación: individual, grupal y comunitario en el desarrollo de las acciones.

Las actividades objeto del presente contrato se desarrollarán en coordinación con la Subdirección General de Prevención y Promoción de la Salud, el Área Única de Salud Pública, las Direcciones Asistenciales de Atención Primaria y los hospitales de referencia de las zonas en que se priorice el Servicio, así como otros centros y dispositivos municipales, asociativos y comunitarios con influencia en la salud de la población gitana residente en las zonas de intervención.

3.- RECURSOS PERSONALES

La entidad adjudicataria deberá aportar, como mínimo, el personal necesario para atender a las obligaciones que se desprenden del contrato y que se describen en este apartado. Dicho personal dependerá exclusivamente de la entidad adjudicataria, por cuanto esta queda sujeta a 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 a las personas trabajadoras a su cargo, sin que en ningún caso pueda alegarse derecho alguno por dichas personas trabajadoras en relación con la Administración contratante, ni exigirse a ésta responsabilidades de cualquier clase, como consecuencia de las obligaciones existentes entre la entidad adjudicataria 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.

La entidad adjudicataria queda obligada a destinar a la ejecución del contrato a las mismas personas trabajadoras que presente en su proyecto técnico en el procedimiento de licitación. Cualquier variación en el personal a lo largo de la duración del contrato deberá notificarse al responsable del contrato, al menos con 15 días de antelación. La entidad adjudicataria garantizará la cobertura de todos los puestos de trabajo, en el caso de producirse bajas laborales de cualquier índole y duración. Dicha garantía queda así mismo vinculada por las proporciones de contratación femenina que hayan representado valoración puntuada en el proceso de adjudicación.

Bajo dichas premisas, en el supuesto de sustitución o baja del personal se procurará una cobertura de ese puesto a la mayor brevedad posible y en todo caso dentro de los dos días siguientes a la baja del trabajador, de manera que, en todo caso, esa incidencia no afecte a la ejecución de los trabajos. Las/los profesionales aportados como sustitutas/os o suplentes deberán contar con experiencia, titulación y formación igual o superior a las exigidas en el presente PPT para las/los profesionales, sustituidas/os, según las exigencias del presente PPT para el personal afecto al servicio. Se respetarán los periodos de descanso necesarios determinados por la normativa laboral. El adjudicatario enviará a la Dirección General de Salud Pública, la relación nominal del personal destinado a la realización del servicio de asesoramiento, mediación y apoyo (coordinador/a y mediadores/as interculturales), debiendo hacer constar y acreditar la titulación y/o formación y experiencia de cada uno de ellos.

El servicio objeto del contrato se prestará de lunes a viernes (excepto festivos), en horario prioritario de mañana y, por la tarde cuando así sea preciso. El servicio funcionará durante todo el año, incluido el verano, organizándose las vacaciones del personal adscrito al mismo, previa consulta y aprobación de los responsables técnicos de la DGSP, garantizando en todo momento, la cobertura del servicio y el nivel necesario de prestación del mismo.

Para la adecuada gestión del servicio, durante todo el periodo de ejecución del contrato, se garantizará la cobertura de los siguientes puestos mínimos:

1 Coordinador/a, a jornada completa, (1.750 horas anuales), con una dedicación semanal en la que el reparto de horas implica al menos un 30% del tiempo en tareas de gestión y coordinación del servicio, y el 70% restantes en tareas de mediación, información, acompañamiento, difusión y otras actividades que se desarrollen en el marco del presente servicio, con las siguientes funciones y perfil:

Funciones

- Coordinación con los técnicos del Programa de Colectivos Vulnerables de la Comunidad de Madrid.
- Coordinación con los responsables de las Direcciones Asistenciales, Centros de salud, Servicio de Salud pública, Hospitales de referencia, Centros Municipales de Salud, entidades sociales y otros dispositivos comunitarios relacionados con las funciones del Servicio.
- Coordinación con otros recursos de la red asistencial sanitaria y/o social.

- Gestión, coordinación y supervisión de los/as profesionales adscritos al equipo de trabajo.
- Planificación de la actividad y gestión de los recursos materiales necesarios.
- Registro y análisis de los datos y envío periódico de estadísticas.
- Colaboración en el seguimiento y evaluación del Servicio.
- Realización de tareas socio-sanitarias en materia de asesoramiento, prevención, acompañamiento y apoyo a actividades relacionadas con el objeto del contrato.
- Labores de mediación, sensibilización, difusión del Servicio y captación de población.

Perfil Profesional

- Formación mínima necesaria: Formación profesional superior o de grado medio, o formación académica equivalente.
- Formación en perspectiva de género y experiencia de trabajo con enfoque de género: al menos dos años
- Experiencia en gestión y coordinación de proyectos: al menos 3 años
- Experiencia profesional con población gitana y población en situación de vulnerabilidad: al menos 3 años
- Experiencia de trabajo en red, en los ámbitos sanitario, educativo y social: al menos 3 años
- Experiencia profesional de información, acompañamiento y apoyo, con población gitana: al menos 3 años
- Experiencia en mediación social intercultural con población gitana, realizando tareas de información, apoyo, acompañamiento y mediación: al menos 3 años.
- Experiencia en gestión, coordinación y supervisión de equipos de trabajo en ámbitos de intervención relacionados con las funciones del servicio objeto de este contrato: al menos 3 años.

5 mediadores/as con una jornada completa (1.750 horas anuales), cada uno/a con las siguientes funciones y perfil:

Funciones

- Facilitar la comunicación entre los profesionales del sistema sanitario y la comunidad gitana.
- Informar y asesorar a las personas gitanas sobre el funcionamiento del sistema sanitario para mejorar su acceso a los diferentes programas de prevención, promoción de la salud y atención sanitaria.
- Reforzar la atención a la salud de la población objeto del Servicio promoviendo entornos y estilos de vida saludables a lo largo del ciclo vital.
- Informar, asesorar y acompañar a la comunidad gitana, en relación con los comportamientos vinculados con la prevención y la promoción de la salud, las inmunizaciones y los hábitos saludables.
- Ayudar, asesorar y facilitar las gestiones sanitarias, el seguimiento de citas a especialistas o pruebas diagnósticas, interpretación de resultados diagnósticos.
- Favorecer la adherencia a los tratamientos y prescripciones médicas facilitando la continuidad en la atención.
- Captar activamente a la población más vulnerable identificando barreras en el acceso a la atención sanitaria.
- Desarrollar acciones de mediación intercultural a fin de prevenir, abordar y resolver

posibles conflictos.

- Desarrollar acciones de coordinación entre las diferentes instituciones y agentes sociales comunitarios implicados en el abordaje de las necesidades de salud de la población diana.
- Apoyar a los recursos sanitarios de las zonas de intervención para la mejora de su competencia intercultural, la adaptación de los recursos a las necesidades de la población diana, así como en el desarrollo de acciones de Educación para la Salud.

Perfil Profesional

- Formación mínima necesaria: Educación Secundaria Obligatoria (ESO).
- Formación específica acreditada en Mediación Social Intercultural.
- Experiencia de trabajo en mediación social con población gitana: al menos 3 años.
- Experiencia de trabajo en asociaciones gitanas y/o en entidades que trabajen con población gitana: al menos 3 años.
- Experiencia de trabajo con población gitana realizando tareas de información, apoyo, acompañamiento y mediación: al menos 3 años.
- Experiencia profesional de mediación en género, educación y salud: al menos 3 años.
- Experiencia profesional en intervención comunitaria: al menos 3 años.

La empresa adjudicataria deberá acreditar la formación, titulación y experiencia de todos los perfiles contemplados en el contrato, incluido el del coordinador/a. La acreditación se realizará mediante la aportación de los correspondientes títulos oficiales (titulación académica y/o certificados oficiales de los cursos de formación).

La experiencia profesional exigida tanto al coordinador/a como a los mediadores/as, se acreditará mediante la aportación de certificados expedidos por entidades públicas y/o privadas, relativas a los servicios prestados, objeto de los mismos y tiempo de prestación, según las exigencias detalladas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

4. PROYECTO TÉCNICO

El servicio se organizará con arreglo al proyecto técnico aprobado por la Dirección General de Salud Pública a partir de la propuesta técnica presentada por el adjudicatario.

En el proyecto técnico se especificarán, entre otros aspectos, la organización operativa y funcional del servicio, la configuración del equipo y las actuaciones detalladas por categoría profesional para el desarrollo de todas las actividades y acciones objeto del contrato, y estará basado en los sistemas de información e indicaciones establecidos para el seguimiento y evaluación del servicio.

El proyecto técnico deberá tener en consideración, además de la perspectiva de género y el enfoque intercultural y de equidad, la reducción de la desigualdad y vulnerabilidad y la evidencia científica sobre prevención, promoción de la salud y mediación con población gitana, disponible en cada momento incluyendo aquellas acciones que se han demostrado eficaces en la prevención y mitigación de los efectos de la pandemia provocada por el COVID-19.

En consecuencia, el adjudicatario se obliga a realizar un proyecto técnico detallado, en el plazo máximo de tres semanas desde el inicio del contrato y someter éste a la aprobación de

la Dirección General de Salud Pública.

El adjudicatario ejecutará el contrato con estricta sujeción a lo establecido en los pliegos y a lo previsto en el proyecto técnico definitivo aprobado.

El proyecto técnico podrá ser modificado en las mismas condiciones en que fue aprobado, en atención a las necesidades cambiantes del servicio.

La gestión y desarrollo del proyecto técnico, se llevará a cabo en estrecha coordinación con la Dirección General de Salud Pública (Subdirección General de Prevención y Promoción de la Salud).

En el proyecto técnico se garantizará la cobertura horaria general reforzando la intensidad de las prestaciones en los momentos de mayor presencia de la población diana, a fin de adecuar la práctica a la mejor consecución de los objetivos.

5. RESPONSABLE DEL CONTRATO

Tal como se establece en el Artículo 62 de la LCSP se 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 del mismo. En el contrato de referencia, como responsable del mismo será la Subdirección General de Prevención y Promoción de la Salud o persona en la que delegue.

La Dirección General de Salud Pública, a través de la Subdirección General de Prevención y Promoción de la Salud, ejercerá la supervisión y control necesarios para asegurar la adecuada planificación, prestación y funcionamiento del servicio.

El adjudicatario, a solicitud de la Dirección General de Salud Pública deberá, en su caso, asistir a reuniones con los responsables técnicos de Dirección General de Salud Pública, para informar de la gestión llevada a cabo con sujeción a las directrices e indicaciones que desde la misma se establezcan a fin de optimizar los recursos disponibles y mejorar la eficiencia del servicio.

A tal fin la empresa adjudicataria designará un único interlocutor que transmitirá a su personal las instrucciones que, para la prestación del servicio, le dicte la Dirección General de Salud Pública, no pudiendo recibir directamente dicho personal instrucciones e indicaciones de la Administración.

La Dirección General de Salud Pública, a través de la Subdirección General de Prevención y Promoción de la Salud y el Programa de Salud Pública en Colectivos Vulnerables, en cuanto a la ejecución del contrato, será el responsable final del seguimiento y control de los servicios contratados.

La entidad adjudicataria estará obligada a cumplimentar y remitir mensualmente los informes, hojas y ficheros establecidos sobre las actuaciones y actividades desarrolladas, a efectos de contar con los datos necesarios y actualizados que permitan un seguimiento continuo de las intervenciones realizadas en el ámbito comunitario que se determine por la DGSP.

El personal contratado por el adjudicatario se atenderá en sus actuaciones a los principios de respeto, dignidad, trato correcto a las personas usuarias del servicio. El adjudicatario será el

responsable de las conductas del personal tanto frente a los usuarios del servicio y terceros como en relación a esta Administración.

La Subdirección General de Prevención y Promoción de la Salud podrán controlar e inspeccionar por sus técnicos en todo momento, incluso sin previo aviso, la ejecución y la calidad del servicio, para verificar el cumplimiento del contrato.

El adjudicatario en ningún momento podrá impedir el acceso al servicio objeto del presente contrato, para que la Subdirección General de Prevención y Promoción de la Salud, realice las funciones de control e inspección y del cumplimiento del contrato.

En cualquier momento, y a requerimiento de los responsables técnicos de la Subdirección General de Prevención y Promoción de la Salud, la entidad adjudicataria estará obligada a presentar cuantos datos estadísticos de las actividades y acciones desarrolladas sobre las personas usuarias se le soliciten.

El adjudicatario deberá actuar de forma inmediata cuando se produzca cualquier incidencia que afecte al servicio, y restablecer el correcto funcionamiento del mismo, o del material de que se trate y garantizar la prestación del servicio en las mejores condiciones.

El adjudicatario ejecutará el contrato en estricta sujeción a lo establecido en los pliegos y a lo previsto en el proyecto técnico definitivo aprobado.

El proyecto técnico podrá ser modificado en las mismas condiciones en que fue aprobado, en atención a las necesidades del servicio.

La gestión y desarrollo del proyecto técnico, se llevará a cabo en coordinación con la DGSP a través de la Subdirección General de Prevención y Promoción de la Salud.

6. GESTIÓN Y MEMORIAS

La entidad adjudicataria deberá presentar anualmente y, en cualquier caso, al finalizar el periodo de vigencia del contrato, una memoria sobre el funcionamiento del servicio, población atendida y características de la misma, actividades desarrolladas, resultados obtenidos, y evaluación del Servicio.

En la elaboración de esta memoria anual deberá seguir las directrices que se establezcan desde la DGSP en cuanto a su estructura y contenidos que deberá incluir.

Asimismo, la entidad adjudicataria estará obligada a cumplimentar y remitir mensualmente los informes, hojas y ficheros establecidos sobre las actuaciones y actividades desarrolladas, a efectos de contar con los datos necesarios y actualizados que permitan un seguimiento continuo de las intervenciones realizadas en el ámbito comunitario que se determine por la DGSP.

Los datos del servicio se anotarán de forma anonimizada en el sistema de información que determine la DGSP.

7. HORARIO Y LUGAR DE PRESTACION DEL SERVICIO

El servicio objeto del contrato se prestará de lunes a viernes (excepto festivos) de manera tanto presencial como telemática. La jornada laboral de los profesionales mediadores será de 1.750 horas anuales, tal como marca el Convenio Colectivo Estatal de Acción e Intervención Social, distribuyéndose semanalmente en el horario que mejor se ajuste a las necesidades del Servicio y el desempeño de la función de los mediadores en los servicios sanitarios y dispositivos comunitarios, respetando las fiestas y periodos de descanso obligados. El turno será prioritariamente en horario de mañana y, en la tarde cuando así sea preciso.

El servicio objeto del contrato se prestará, por lo general, en instalaciones y centros no asociados a la Comunidad de Madrid, salvo cuando, por casos excepcionales en los que se constate una mayor presencia de población gitana, especialmente en situación de mayor vulnerabilidad, deba prestarse en las instalaciones de los servicios de salud pública, centros de salud, hospitales y otros dispositivos comunitarios. En este último caso excepcional, los trabajadores y medios de la empresa contratista se identificarán mediante los correspondientes signos distintivos, tales como uniformidad o rotulaciones.

La selección de los centros será determinada por la Consejería de Sanidad en función de criterios epidemiológicos, ubicación de las poblaciones más vulnerables y otros criterios como la factibilidad, demanda, etc. El servicio funcionará durante todo el año, incluido el verano, organizándose las vacaciones del personal adscrito al mismo, previa consulta y aprobación de los responsables técnicos de la DGSP, garantizando, en todo momento, la cobertura del servicio y el nivel necesario de prestación del mismo.

LA JEFA DE ÁREA DE PREVENCIÓN
Subdirección General de Prevención y Promoción de la Salud

Firmado digitalmente por: MOLINA OLIVAS MARTA
Fecha: 2022.03.17 13:13

Fdo.: Marta Molina Olivas