

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE RIGE EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO “SERVICIO DE ASISTENCIA PSICOLÓGICA PARA JÓVENES EN LA COMUNIDAD DE MADRID”**

### **1. OBJETO DEL CONTRATO**

Constituye el objeto del presente contrato la configuración de un servicio especializado de apoyo y asistencia psicológica a jóvenes residentes en la Comunidad de Madrid, con edades comprendidas entre los 14 y los 30 años, de carácter inmediato e individualizado, no presencial, mediante teléfono, sistema de videoconferencia y de mensajería instantánea, que incluye realizar un seguimiento individualizado de cada caso así como las derivaciones oportunas a los recursos especializados de intervención rápida de los servicios públicos de emergencia de la Comunidad de Madrid, tales como el 112 y el 012 Mujer, entre otros.

### **2. OBJETIVOS**

Con este contrato se persigue prestar un servicio de asistencia psicológica y ofrecer a los jóvenes pautas de gestión emocional para enfrentarse a situaciones de conflicto, duda o crisis psicológica, reducir sintomatologías negativas y prevenir la aparición de síntomas agudos y complejos así como el agravamiento de los mismos, realizar un seguimiento de todos los casos considerados como graves o con posibilidad de llegar a serlo y activar los servicios de emergencia en el caso de detección de situaciones que puedan suponer un riesgo para sí mismos o para otros.

Para conseguir un mayor alcance en la consecución de estos objetivos, la prestación de este servicio se extiende a familiares y amigos de jóvenes y a profesionales de entidades y servicios de atención a la juventud, para darles apoyo y asesoramiento en pautas de tratamiento y conducta ante jóvenes que requieran de una atención de urgencia o se dé una situación en la que necesiten de atención psicológica inmediata.

El servicio será especializado, de prestación inmediata, accesible, anónimo, confidencial y gratuito, en español, garantizándose el apoyo y la asistencia psicológica a cada joven todas las veces que éste lo necesite, sin establecer límite de atenciones predefinido en ningún caso.

### **3. USUARIOS DEL SERVICIO**

Los usuarios del servicio son jóvenes residentes en la Comunidad de Madrid, con edades comprendidas entre los 14 y los 30 años, así como familiares y amigos de jóvenes y profesionales de entidades y servicios de atención a la



juventud que requieran de una atención de urgencia o se dé una situación en la que necesiten de atención psicológica inmediata.

#### 4. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

Las características del trabajo a desarrollar en el marco del presente contrato son las siguientes:

- No presencial, anónimo, confidencial, gratuito, en español, inmediato, preventivo y prestado por expertos, a la vez que diverso, es decir, formado por un equipo de profesionales con capacidad para atender la amplia variedad de demandas potenciales del amplio colectivo de destinatarios, que, lejos de configurar un grupo homogéneo, presenta características particulares en términos de necesidades y factores condicionantes de su bienestar psicológico.

La entidad adjudicataria deberá prestar los siguientes servicios:

- Apoyo y asistencia psicológica especializada a jóvenes residentes en la Comunidad de Madrid con edades comprendidas entre los 14 y los 30 años.
- Apoyo y asistencia psicológica especializada a amigos, familiares de jóvenes.
- Apoyo y asistencia psicológica especializada a profesionales de entidades y servicios de atención a la juventud.
- Garantía de apoyo y asistencia psicológica a cada joven, familiar y profesional todas las veces que éste lo necesite, sin establecer límite de atenciones predefinido en ningún caso.
- El servicio deberá incluir la retroalimentación de la llamada, es decir, las consultas recibidas en horario de no atención serán grabadas y atendidas por un psicólogo de atención directa dentro de las 24 horas siguientes a la recepción de la llamada.
- Además, deberá incluir un sistema de activación de recursos ante emergencias, que en caso de riesgo de suicidio u otras circunstancias que hagan temer por la vida de la persona que recurre o en cuyo nombre recurren a este servicio, y en los casos de violencia de género, conlleve el desvío de la llamada al servicio 112 de emergencias y al 012 Mujer de la Comunidad de Madrid.
- Deberá basarse en un sistema tecnológico que incluye la disponibilidad de una centralita virtual inteligente y un chatbot de locución inmediata y



desviación de las llamadas, garantizándose un tiempo de espera no superior a 5 minutos.

#### Horario de prestación del servicio:

De lunes a domingo, incluidos festivos, de 17:00 a 00:00 horas, ininterrumpidamente.

En todo caso, este horario podrá ser modificado para adaptarlo a las franjas horarias de más llamadas, de acuerdo con las necesidades detectadas, a propuesta de la empresa contratista o de la dirección general competente en materia de juventud, y siempre con la aprobación de esta última.

En ningún caso estas modificaciones podrán suponer una variación del cómputo mensual de horas de atención al público, ni un coste adicional.

### **5. PROTOCOLOS DE PRESTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO**

Para prestar el servicio será necesario, con carácter general, la existencia de dos protocolos de atención psicológica:

- De atención a jóvenes.
- De atención a familiares y profesionales.

Cada protocolo abarcará todo el proceso desde la recepción de la llamada y la locución inicial y la programación de la misma (diferenciada en horario de atención y no atención al ciudadano), la valoración psicológica inicial, la intervención, la derivación a otros recursos o servicios, así como el seguimiento en aquellos casos en que los jóvenes demandantes de atención se encuentren en situaciones de extrema urgencia o potencial o actual gravedad que así lo requieran, y la finalización.

Estos protocolos, aunque diferenciados, podrán mantener elementos comunes.

Además, se configurarán protocolos específicos de actuación para los siguientes casos de apoyo y asistencia psicológica:

- Agresiones, de violencia de género, violencia doméstica o violencia general.
- Consumo de tóxicos.
- Tentativa suicida.
- Otros en los que pudiera detectarse la necesidad.



Cualquier variación que se introduzca en los protocolos, deberá ser aprobada por la dirección general competente en materia de juventud de la Comunidad de Madrid.

Con independencia del protocolo a seguir, cada atención que se realice será consignada en una ficha de registro intervención, que no mostrará la identidad del solicitante, por tratarse de un servicio anónimo, pero sí recogerá los datos fundamentales descriptivos de la atención.

En aquellos casos considerados de gravedad o potencial gravedad por el profesional, éste solicitará al joven o a su familiar o al profesional que acuda a este servicio en su nombre, un nombre identificativo y un número de teléfono o una dirección de correo electrónico, con el fin de poder garantizar la realización de un seguimiento que tenga como fin proteger su salud mental y en última instancia su integridad física.

## **6. FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO**

La llamada, mensaje o correo electrónico tiene entrada a través de una línea 900 gratuita (cuyo coste es asumido por la entidad contratada) que conecta con una centralita virtual inteligente, en la que se reciben las múltiples llamadas o mensajes y, tras una locución inicial (que deberá ser aprobada por la dirección general competente en materia de juventud), se distribuyen entre los profesionales disponibles garantizando la máxima adecuación del perfil profesional al motivo de la consulta, el menor tiempo de espera y en cualquier caso no superior a 5 minutos. Este sistema de centralita virtual inteligente debe permitir la atención simultánea de todas las llamadas y mensajes, así como la visualización y gestión del estado de las colas de llamada-mensajes y de las extensiones.

En aquellos casos en los que la gravedad o potencial gravedad o riesgo así lo requiera, se realizará un seguimiento semanal del caso, fijando nuevas fechas de contacto con el usuario, al que se tratará de localizar en caso de ausencia de éste a la cita fijada. Los resultados de este seguimiento deben quedar consignados en las respectivas fichas de registro de intervención y, en ningún caso, se podrá establecer límite ninguno de atenciones por un joven, familiar o profesional concreto.

## **7. EQUIPO PROFESIONAL**

El equipo profesional para la prestación del servicio de apoyo y asistencia psicológica a jóvenes residentes en la Comunidad de Madrid, con edades comprendidas entre los 14 y los 30 años, será prestado por un equipo de, como



mínimo, 5 psicólogos de atención directa que, a su vez, serán supervisados por un coordinador.

La distribución de estos profesionales será definida conforme a un sistema de turnos, de acuerdo con el siguiente esquema:

	LUNES	MARTES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO	DOMINGO
17:00 a 00:00	5	5	5	5	5	5	5

En todo caso, este esquema podrá adaptarse a las necesidades reales que se vayan detectando, en consonancia con el apartado 4, a propuesta de la empresa contratista o de la dirección general competente en materia de juventud, y siempre con la aprobación de esta última. Estos cambios perseguirán siempre la mayor eficiencia y eficacia tanto en la calidad de la prestación del servicio como de la gestión de los tiempos de espera, con la requerida agilidad, no pudiendo ser superiores estos en ningún caso a 5 minutos.

En todos los turnos de trabajo estará presente un coordinador, para asegurar la calidad de la atención prestada y articular y organizar los recursos necesarios para una óptima atención.

Todos los profesionales que formen parte del equipo de psicólogos de atención directa deben reunir las siguientes condiciones y aportar la correspondiente documentación acreditativa:

- Estar colegiado en alguno de los Colegios Profesionales de la Psicología con sede en el territorio nacional.
- Tener el correspondiente título de Grado en Psicología Clínica, Psicología General Sanitaria o equivalente.
- Experiencia acreditable, durante un período de, al menos, tres años, en:
  - a) Intervención psicológica a población adolescente y joven con edades comprendidas entre los 14 y los 30 años.
  - b) Intervención psicológica a colectivos considerados de riesgo.
- Experiencia acreditable, durante al menos un año, en intervención psicológica no presencial, mediante teléfono y/o sistemas de mensajería.
- Certificación negativa del Registro de Delincuentes Sexuales.

Los coordinadores de este equipo de psicólogos de atención directa deberán reunir y acreditar todas las condiciones de formación y experiencia anteriormente expuestas, además de una experiencia, de al menos tres años, en la gestión y coordinación de equipos de trabajo que hayan desarrollado su actividad en el



ámbito de los dispositivos de atención psicológica a jóvenes y/o a colectivos considerados de riesgo.

Uno de estos coordinadores asumirá la función de interlocutor único con la Dirección General con competencias en materia de juventud en la Comunidad de Madrid y presentará los resultados de los informes mencionados anteriormente.

El personal adscrito a la ejecución del contrato no podrá ser cambiado sin el consentimiento expreso de la dirección general con competencias en materia de juventud en la Comunidad de Madrid. En caso de que fuera necesario sustituir a cualquiera de las personas del equipo profesional, el sustituto deberá tener el mismo perfil profesional que la persona sustituida.

Las obligaciones recogidas en esta prescripción relativas a la formación y experiencia de los integrantes del equipo profesional se consideran obligaciones esenciales del contrato a los efectos previstos en el artículo 211 de la LCSP.

El personal adscrito a la ejecución del contrato tratará toda la información con total confidencialidad, garantizando que la información no será empleada para ningún otro tipo de fin que no sea el de la prestación del servicio y el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato.

Toda la información derivada de la prestación del servicio será propiedad exclusiva de la Dirección General de Juventud de la Comunidad de Madrid, debiendo la adjudicataria revertir todos los datos derivados del contrato a su finalización, garantizando su no conservación ni utilización.

## 8. MEDIOS TECNOLÓGICOS

La entidad prestadora del servicio deberá contar con los siguientes medios tecnológicos para la adecuada prestación del servicio:

- Una línea 900 gratuita, conectada con una centralita virtual inteligente, a través del cual entrarán las llamadas, mensajes y correos electrónicos y, tras una locución inicial y la programación de un chatbot, éstas se distribuyan entre los profesionales disponibles.
- Una solución informática de grabación y clasificación de las fichas de registro de las actuaciones derivadas de la prestación del servicio, así como de análisis cuantitativo de los datos derivados de las mismas.

## 9. FORMACIÓN



Se definirá un plan de formación inicial que recibirán y que deben superar todos los profesionales integrantes tanto del equipo de psicólogos de atención directa como de coordinadores, y que será preferentemente presencial.

Este plan de formación inicial incluirá los protocolos y procedimientos, la identificación de los recursos disponibles para los psicólogos intervinientes, los requerimientos de seguimiento, la codificación y el registro de las intervenciones y los criterios de actuación de calidad predefinidos y establecidos.

Además se elaborarán planes formativos de reciclaje con carácter bimensual.

La dirección general con competencias en materia de juventud en la Comunidad de Madrid será informada de la celebración de estas sesiones de información (tanto de la inicial como de la de reciclaje), pudiendo asistir y realizar cuantas aportaciones y sugerencias de complemento y mejora estime necesarias.

## 10. EVALUACIÓN, INFORMES Y SEGUIMIENTO

La entidad prestadora del servicio realizará los siguientes informes:

- Informes semanales, con datos cuantitativos de cobertura: volumen total de atenciones solicitadas a través de los distintos canales, solicitudes atendidas y no atendidas, desvíos producidos, valoraciones obtenidas, mejoras en la distribución de turnos, entre otros.
- Informes mensuales, con los datos cuantitativos reflejados en los informes semanales y datos cualitativos, relacionados con las causas por las que los usuarios recurren a este servicio, evaluación de la atención prestada y de los resultados, así como los casos de seguimiento y su evolución.
- Informe final, con resumen y análisis de todos los datos cuantitativos y cualitativos indicados anteriormente, así de la conveniencia y necesidad de la continuidad de prestación de este servicio.

La dirección general en materia de juventud de la Comunidad de Madrid podrá proponer cuantos cambios y solicitar cuantas modificaciones estime convenientes a estos informes.

La entidad prestadora proporcionará además información adicional y datos actualizados a la fecha de solicitud, cuantos estos sean requeridos por la mencionada dirección general.



Se realizarán reuniones de seguimiento del servicio, preferentemente telemáticas, a propuesta de la dirección general competente en materia de juventud, cuando así lo considere.

EL DIRECTOR GENERAL DE JUVENTUD

