

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INTERPRETACIÓN TELEFÓNICA PARA HOSPITAL UNIVERSITARIO PRÍNCIPE DE ASTURIAS.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El contrato tiene por objeto el servicio de interpretación telefónica, con el objetivo de facilitar la interacción y conseguir la comunicación entre las personas que hablan diferentes idiomas con los profesionales del Hospital Universitario Príncipe de Asturias (HUPA).

Siendo un aspecto primordial el poder comunicarse con los pacientes, en la propia lengua. Esta comunicación es fundamental en el HUPA.

2. REQUISITOS DE LAS EMPRESAS

En el desarrollo de los objetivos deberán contar con personas con formación oficial en traducción, experiencia de trabajo, capacidad de relaciones institucionales y pensamiento estratégico.

Para ello deberán acreditar:

- Experiencia en interpretación en el ámbito de la Sanidad de al menos 5 años.
- Titulación oficial y reglada en interpretación.
- Disponer de interpretación entre las lenguas oficiales de los territorios donde el HUPA ejerce directamente su actividad con un mínimo de 50 idiomas, incluyendo obligatoriamente: inglés, francés, alemán, rumano, italiano, portugués, árabe clásico, polaco, ruso y chino mandarín. Del resto, al menos 15 deben de ser europeos.
- Experiencia en trabajos relacionados con la traducción.
- Conocimiento de la realidad institucional y de sanidad.
- Capacitación: Formación en violencia de género y en materia de servicios sociales en las personas intérpretes.
- La interpretación será en la modalidad consecutiva, por la que los participantes hablarán en turnos cediendo la palabra a intérprete tras cada pregunta o respuesta para que realice su labor de mediación.
- Accesibilidad inmediata, 24h/365 días, en cualquier instante y sin concertación de citas u horarios.
- Compromiso de confidencialidad de las conversaciones telefónicas.
- Asignación del mismo intérprete para llamadas consecutivas en un margen de 10 minutos.

3. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En las dependencias propias de la empresa adjudicataria, salvo las reuniones necesarias, si fuera necesario, que se celebren en dependencias del HUPA.

4. COORDINACIÓN

A efectos de la coordinación del servicio contratado, la empresa se adecuará en todo momento a los criterios emanados del Hospital en lo que a las labores técnicas se refiere, en base a las prioridades y objetivos preferenciales establecidos en cada momento.

Las relaciones entre el Hospital y la empresa proveedora del servicio se llevará a cabo a través de la persona responsable de la contratación del expediente y de la persona delegada o coordinadora de la empresa adjudicataria.

El control del contrato corresponde a la persona responsable de la contratación del expediente quien podrá dar directrices a la coordinadora o delegada de la empresa adjudicataria.

5. CONDICIONES DE EJECUCIÓN

- I. Suministro de material telefónico y de minutos consumibles, en caso de la demanda que solicite el Hospital y a exclusiva voluntad de este:
 - a. Se incluirá biauricular y teléfono móvil exclusivo u otro tipo de material que facilite el funcionamiento y la comunicación con las garantías de cobertura dentro de las instalaciones.
 - b. Reposición y arreglo de equipos en un plazo máximo de 24 horas.
 - c. Sustitución inmediata de líneas telefónicas.
 - d. Se garantizará un mínimo de 2 packs telefónicos u otro tipo de material que facilite la comunicación: una unidad para el HUPA y otra para el Centro de Especialidades “Francisco Díaz”, además de autorizarse el número de teléfono correspondiente a la responsable de la Unidad de informadores o proporcionar un tercer equipo.
 - e. Atender la llamada en un tiempo máximo de tres minutos.
- II. La empresa se encargará de elaborar los informes económicos y descriptivos justificativos de la actividad, del consumo y de la facturación, con carácter mensual o a petición del personal técnico del Hospital.
- III. Todos los documentos para difusión al exterior serán bilingües y con un uso no sexista del lenguaje.
- IV. La empresa acudirá puntualmente a cuantas reuniones, encuentros o actos les sean requeridos por el Hospital en el lugar que sea preciso.
- V. La empresa acreditará que la prestación de los servicios al Hospital no supone la afectación de la totalidad de sus recursos humanos al cumplimiento del contrato.

Aspectos tales como el pago de salarios, permisos y licencias, cumplimiento de obligaciones tributarias y de seguridad social e instrucciones, serán responsabilidad exclusiva de la empresa adjudicataria.

6. PROTECCION DATOS PERSONALES

Las empresas participantes en el presente expediente de contratación, y especialmente la empresa adjudicataria de contrato, se deberán comprometer a un estricto cumplimiento de la normativa vigente, nacional y de la Unión Europea, en materia de protección de datos de carácter personal y, muy especialmente, a la confidencialidad sobre los datos de carácter personal a los que pueda tener acceso con ocasión de la prestación del servicio. En concreto, se deberá cumplir lo dispuesto en 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 y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos o RGPD), en la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (Ley Orgánica de Protección de Datos o LOPDGDD), en relación con el Real Decreto Ley 14/2019, de 31 de octubre por el que se adoptan medidas urgentes por razones de seguridad pública en materia de administración digital, contratación del sector público y telecomunicaciones y demás normativa complementaria o que le sea de aplicación vigente o que se apruebe en un futuro, advirtiéndose que esta obligación tiene el carácter de obligación contractual ESENCIAL.

En Alcalá de Henares, a 13 de enero de 2023

El Responsable del Servicio Atención al Paciente

Fdo.: Juan José Martínez Martínez

CONFORME:

EL ADJUDICATARIO

FECHA Y FIRMA