

INFORME TÉCNICO DE VALORACIÓN DE LAS OFERTAS PRESENTADAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA AVANZADA EN LA COMUNITAT VALENCIANA EXP. CMAYOR/2022/O8Y03/01 LOTE 1, LOTE 2 Y LOTE 3

En Valencia a 28 de febrero de 2022, se reúnen en la Dirección General de Atención Primaria y Autonomía Personal,

D. J. Aurelio Carrión Talavera, Subdirector de Atención Primaria y Autonomía Personal
D^a M^a Ángeles Navarro Peralta, Jefa del Servicio de coordinación de servicios sociales de atención primaria específica

Para proceder a la valoración de las proposiciones presentadas por los licitadores en el expediente de contratación, por procedimiento abierto CMAYOR/2022/O8Y03/01, Lotes 1, 2 y 3, para contratación del Servicio de Teleasistencia Avanzada del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) en la Comunitat Valenciana.

De acuerdo con los criterios señalados en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y en el Anexo de Características del mismo, se ha procedido a la **valoración de la documentación técnica no cuantificable mediante la mera aplicación de fórmulas**, presentada por los licitadores en el sobre 2, de acuerdo con las siguientes consideraciones:

El proyecto del servicio se valorará hasta un máximo de 49 puntos, debiéndose tener en consideración la adecuada justificación y la coherencia del mismo con el objetivo de prestar un servicio de calidad y adecuado al perfil de las personas usuarias a atender, así como el hecho de que estos aspectos objeto de valoración serán siempre adicionales a lo especificado con carácter de mínimo en el PPT.

- 1. Descripción de la organización y programa del trabajo que la empresa propone para desarrollar el servicio de teleasistencia domiciliaria, valorándose la claridad y la coherencia en la explicación, así como la superación de los mínimos establecidos en el PPT. Hasta 25 puntos.**

Para su evaluación se tomarán en consideración los siguientes aspectos:

- *Objetivos generales y específicos del proyecto, valorándose la existencia de objetivos novedosos con respecto a los establecidos en el PPT, así como su descripción detallada. Hasta 5 puntos.*
- *Organización y funciones de los profesionales asignados al proyecto, valorándose el hecho de que se supere el mínimo de profesionales exigidos en el PPT: Hasta 5 puntos.*
- *Protocolo de seguimiento del servicio y de evaluación del servicio, valorándose la claridad y la adecuación a los objetivos: Hasta 5 puntos.*
- *Organización y distribución geográfica de las unidades móviles, tiempos de llegada y funcionamiento de la unidad móvil, así como el protocolo de actuación correspondiente, valorándose el establecimiento de un menor tiempo de respuesta al establecido en el PPT: Hasta 5 puntos.*
- *Sistema de información y coordinación empresa-administración. Hasta 5 puntos.*

- 2. Plan de actuación previsto para llevar a cabo la fase de conexión y desconexión de terminales, especialmente en lo que se refiere a la logística para su ejecución en el plazo previsto de un mes. Hasta 12 puntos.**



Para su evaluación se tomarán en consideración los siguientes aspectos:

- *La planificación de desconexión/conexión de terminales diaria. Hasta 6 puntos*
- *El número de equipos técnicos para realizar dichas conexiones. Hasta 6 puntos.*

3. Calidad y Formación. Hasta 12 puntos.

Para su evaluación se tomarán en consideración los siguientes aspectos:

- *Protocolo de actuación ante enfermos mentales, enfermos terminales, movilización de personas dependientes y otras circunstancias excepcionales. Hasta 5 puntos.*
- *Plan de formación continua de los profesionales asignados a la prestación del servicio, valorándose especialmente el hecho de superar la formación mínima exigida en el PPT: Hasta 5 puntos.*
- *Sistema de corrección de incidencias detectadas. Hasta 2 puntos.*

Se establece un umbral de 27 puntos en el conjunto de los criterios de adjudicación ponderables mediante un juicio de valor, que cada licitador deberá alcanzar para poder continuar en el proceso selectivo.



LOTE 1: EMPRESAS LICITADORAS: QUAIVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES SAU- CRUZ ROJA ESPAÑOLA

1. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y PROGRAMA DE TRABAJO. Hasta 25 puntos

QUAIVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES, SAU

1.1. Objetivos generales y específicos. Hasta 5 puntos

Se realiza una justificación somera, aunque precisa de la necesidad de la Teleasistencia, situando de forma escueta los datos poblacionales de la provincia de Alicante. La Teleasistencia se sitúa en un contexto de avances tecnológicos que posibilitan unas prestaciones que mejoran la calidad de vida en el hogar para los colectivos más vulnerables.

El proyecto recoge 6 objetivos principales, y los específicos se desarrollan de forma diferenciada en relación con 6 ámbitos: persona usuaria, familia, entorno comunitario, digitalización del servicio, profesionales y la Dirección General. Como elemento novedoso en los objetivos específicos se propone la sustitución de los terminales fijos por terminales con tecnología digital.

Se aprecia claridad en el planteamiento de objetivos aunque en algún caso no se determinan las acciones que se proponen para su consecución.

Puntos: 4.5

1.2. Organización y funciones de los profesionales. Hasta 5 puntos

El organigrama de profesionales gira en torno a la atención centrada en la persona con dos grandes áreas: la dirección de operaciones de teleasistencia y departamentos corporativos. Se incorporan en el primero un equipo sociosanitario de soporte con las figuras de DUE, Terapeuta ocupacional, psicología y T.S. Integración Social.

Se desarrollan nueve perfiles profesionales con las funciones que desempeñan y la titulación exigida. Se desarrolla más detalladamente la figura del operador donde distingue entre las de gestión (atención de llamadas y gestiones de respuesta) y las de referencia (de seguimiento), considerando en este punto una distribución de 2-3 operadoras de referencia por persona usuaria (esto sería atendiendo a los turnos y vacaciones)

En la figura de la persona coordinadora del programa dentro del equipo de intervención domiciliaría se estable una ratio de 1/1.362 terminales.

Se proyectan un total de 40 profesionales y su distribución es de 27 en el CA y 13 en las sedes fuera de la provincia. El total de operadores es de 13, todas en el CA. El número de instaladores son dos (uno en el CA y otro para las unidades móviles). En aquellas figuras que no se recogen en el Pliego, como es el equipo sociosanitario, se habla de disponibilidad como mejora, y se cuantifican en horas proyectándose 350 anuales.

También se desarrolla con bastante claridad, los dispositivos y sus características tecnológicas. A destacar la incorporación de la Tarjeta SIM en los casos en los que no haya internet en el domicilio, así



como la terminal GSM, que no requiere la existencia de una línea fija en el domicilio. Los dispositivos periféricos: compromiso de disposición de un 30% del total de terminales en uso.

Puntos: 5

1.3. Protocolo de seguimiento y evaluación del servicio. Hasta 5 puntos.

Se desarrollan varios protocolos: a) protocolo de seguimiento y evaluación profesionales b) protocolo de entrega y custodia de llaves c) de baja temporal y d) mantenimiento preventivo y correctivo. Estos están descritos de manera clara, detallada y diferenciada las actuaciones de seguimiento. Desarrolla ampliamente las prestaciones y actividades especializadas y adicionales.

Puntos: 5

1.4. Organización geográfica de las unidades móviles. Hasta 5 puntos.

Se describe una distribución y radio de acción de las unidades móviles que se componen de 6 vehículos adaptados y dos motocicletas (señaladas como mejora) en 4 bases, indicando un tiempo de respuesta de 25 minutos.

Se detalla el equipamiento e identificación de las unidades móviles. Los criterios de movilización de las unidades y el protocolo de actuación se determinan de forma clara y precisa, distinguiendo diversas situaciones posibles.

En cuanto a la distribución y tiempo de llegada, del número de bases propuesto se considera limitado para valorarlo como una mejora importante en este apartado.

Puntos: 3,5

1.5. Sistema de información y coordinación. Hasta 5 puntos

En relación con la Dirección General de Atención Primaria y Autonomía Personal, se proponen diversas comisiones (Comisión de evaluación del proyecto: reuniones de arranque y evaluación y Comisión de supervisión y seguimiento del Servicio), y en cada una de ellas se establecen los participantes, el tipo de comunicación, la periodicidad y los objetivos.

Como mejora se determina la Comisión de seguimiento de casos. Esta mejora es una ampliación de la necesidad de movilización de otros recursos, sistematizando la coordinación de casos con los agentes sociales que intervienen, los cuerpos y fuerzas de seguridad, los agentes sanitarios y el tejido asociativo. Se pone a disposición un cuadro de mando específico en tiempo real.

Puntos: 4,5



CRUZ ROJA ESPAÑOLA

1.1. Objetivos generales y específicos. Hasta 5 puntos

Se establecen tres grandes objetivos generales y de cada uno de ellos se desprenden los objetivos específicos y sus correspondientes indicadores de gestión.

Como elemento novedoso en los objetivos específicos se ha considerado la participación en pruebas piloto y proyectos de innovación.

Se realiza una descripción general de la realidad sociodemográfica en la provincia de Alicante sin aportar datos concretos sobre teleasistencia.

Puntos: 4.5

1.2. Organización y funciones de los profesionales. Hasta 5 puntos

El personal queda distribuido en 2 áreas: el centro de atención y la coordinación del programa.

Se desarrollan los perfiles profesionales con sus funciones. En este sentido previamente, se explica que todo el personal vinculado está cualificado para la atención con formación en el ámbito social, sociosanitario, etc.

Se añaden 13 perfiles no contemplados en el PPT con un número de 37 profesionales y según pliego 66, siendo el número de operadores de 12. El total pues de personal que ponen a disposición es de 103 profesionales.

Se delimitan 28 oficinas de proximidad donde se distribuyen los equipos encargados de la gestión y atención directa a las personas y 1 Oficina de Atención principal en la ciudad de Alicante. En siete de estas oficinas se refuerza el personal y son por otra parte las bases de unidades móviles.

Ante situaciones imprevistas se dispone de una lista de reserva integrada por personas que cuentan con un *Certificado de Profesionalidad de Gestión de Llamadas de Teleasistencia o prácticas del CFGM de Atención a Personas en Situación de Dependencia, ofertando para el 2022 un total de 5.320 horas de prácticas.*

Puntos: 5

1.3. Protocolo de seguimiento y evaluación del servicio. Hasta 5 puntos.

Para la evaluación del servicio, se relacionan 6 procesos de trabajo con los indicadores de medición que se utilizan para el grado de satisfacción del servicio. Por otra parte, se indican los indicadores para la medición de la satisfacción de usuarios, familia, Administración y personal técnico. De estas cuestiones, la empresa, apoyada por un observatorio permanente, *extrae información muy útil que permite conocer y valorar los cambios que se han producido en la calidad de vida de las personas usuarias.* A partir de ahí se toman las decisiones oportunas.

En cuanto al protocolo de seguimiento repite lo indicado en el apartado de objetivos generales, específicos e indicadores, y al final se relacionan 18 protocolos de prestación del servicio sin desarrollarse.

Puntos: 3



1.4. Organización de las unidades móviles. Hasta 5 puntos.

Se describe una distribución y radio de acción de las unidades móviles (42 en total en 7 bases) y 28 oficinas de proximidad, en base al estudio socio demográfico y orográfico, indicando un tiempo de respuesta de 25 minutos. Se detalla la identificación y equipamiento de estas unidades y se dispone además de vehículos de intervención rápida (V.I.R.)

El protocolo de actuación de la unidad móvil es realista y claro, así como el protocolo de guarda y custodia de llaves y de movilización.

En cuanto a la distribución y tiempo de llegada, el número de bases propuesto se considera como una mejora importante en este apartado.

Puntos: 5

1.5. Sistema de información y coordinación empresa-administración. Hasta 5 puntos

Describe un protocolo de información con la Dirección General de Atención Primaria y Autonomía Personal en el que indica con detalle la periodicidad de informes, altas y bajas (semanal), facturas (mensual), informes y memorias (semestral/anual) y mencionan.

Sin embargo, no llega a desarrollar la coordinación con otras entidades (hospitales, centros de salud)

Puntos: 4

2. PLAN DE ACTUACIÓN PREVISTO PARA LLEVAR A CABO LA FASE DE CONEXION Y DESCONEXIÓN DE TERMINALES, ESPECIALMENTE EN LO QUE SE REFIERE A LA LOGÍSTICA PARA SU EJECUCIÓN EN EL PLAZO PREVISTO DE UN MES. HASTA 12 PUNTOS.

QUAVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES SAU

2.1. Planificación de desconexión/conexión de terminales diaria. Hasta 6 puntos

Se desarrolla tanto como empresa entrante y como empresa saliente en 4 bloques.

Como empresa entrante:

- 1) Recepción/traspaso de base de datos, planificado para 3.922 registros de forma simultánea.
- 2) Traspaso/subrogación del personal: se realiza con un detalle de procesos y tiempo estimado de duración. Se garantiza la representación legal de los trabajadores y se presta atención a aquellos puestos que precisen de una adaptación al puesto de trabajo.
- 3) Sustitución de terminales y tecnología asociada: digitales. Esta planificación se realiza con la distribución de terminales en las distintas comarcas. Para reducir el traspaso de 30 días a 25 días se proponen 170 procesos de desconexión/conexión, y se ha realizado según el número de terminales a sustituir por comarca.
- 4) Recepción/devolución de las llaves y expedientes físicos: se contemplan 2 escenarios para la entrega de llaves que dependen del tipo de tecnología que tenga la empresa entrante y saliente (sistema de etiquetado RFID). El traslado se lleva a cabo de madrugada para aprovechar el menor volumen de emergencias que se producen. El tiempo de adecuación de las llaves en caso de que la empresa saliente/entrante no disponga de la tecnología señalada se estima en 10 días.



En cada bloque, se han delimitado tareas concretas con el tiempo en que se han de realizar.

Se crea un Comité de coordinación incluyendo a la Dirección General.

El tiempo estimado es de 25 días.

Puntos: 6

2.2. Número de equipos técnicos. Hasta 6 puntos.

El personal estará formado por 44 profesionales, para los 170 procesos diarios, de los que 315 serán Técnicos de instalación, con 11 intervenciones al día. Se generan como mínimo 340 llamadas por lo que se cuenta con 10 operadores, 2 supervisores y 1 responsable.

También se pone un equipo para la subrogación de personal: 12 profesionales de diverso perfil (directora, responsable, técnicos de selección, supervisores, operadoras y auxiliares).

Puntos: 6

CRUZ ROJA ESPAÑOLA

2.1. Planificación de desconexión/conexión de terminales diaria. Hasta 6 puntos

Planifica adecuadamente la conexión tanto como empresa entrante como saliente detallando la secuencia de tareas y responsables y para lo cual se crea una comisión de traspaso interna y se detallan los profesionales integrantes de cada grupo.

Establece indicadores de control diarios para detectar desviaciones y establecer acciones correctivas. En el mecanismo de evaluación y control, indica la Comisión de Traspaso que es la encargada de enviar a la Dirección General con la periodicidad que esta establezca, un cuadro de mandos e indicadores.

Se elabora un plan de implementación como empresa entrante para la totalidad de terminales del contrato, estableciendo un tiempo de 21 días para 10.800 usuarios. La media prevista de instalación es de 450 terminales diarios. Por otra parte, la desconexión parte de los mismos datos que la conexión, pero invirtiendo el número de terminales acumuladas. Es decir, se parte de 10.800, hasta llegar a 0.

Puntos: 6

2.2. Número de equipos técnicos. Hasta 6 puntos.

El personal estará formado por 141 profesionales, de los que 56 serán Técnicos de instalación, con 7 coordinadores de zona, 20 operadores de telefonía, 14 administrativos y 35 personas para las unidades móviles. Prevé una media de 450 terminales diarios ejecutándose en 4 semanas.

Para la subrogación de personal se propone una formación de 1 mes en las siguientes áreas: sistema de calidad en teleasistencia, plataforma tecnológica y específica del puesto.

Puntos: 6



3. CALIDAD Y FORMACIÓN. Hasta 12 puntos

QUAVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES SAU

3.1. Protocolos enfermos mentales, terminales y otros. Hasta 5 puntos.

En el proyecto se desarrollan varios protocolos: a) Protocolo de atención a personas con enfermedad mental. b) Protocolo de atención a personas en proceso de cuidados paliativos, enfermedad terminal o largas convalecencias. c) Protocolo de movilización de personas dependientes. d) Protocolos ante circunstancias excepcionales, en el que se incluyen situaciones de emergencia sanitaria, pandemia y brotes de enfermedades infectocontagiosas. (dirigido al personal y a los usuarios); Protocolo ante situaciones de riesgo grave y emergencia debido a fenómenos meteorológicos y naturales adversos; Protocolo de detección vulnerabilidad y riesgo social (mortalidad, ingreso hospitalario, aislamiento, accidentes, maltrato, sobrecarga, riesgo de desprotección y desamparo, de acompañamiento en el duelo y de prevención del suicidio)

El Protocolo de detección de maltrato resulta limitado en cuanto a la movilización de recursos, incluso en la detección de maltrato.

Todos los protocolos presentan la misma estructura, siendo algo extensos en su desarrollo y no estableciendo indicadores.

Puntos: 3,25

3.2. Plan de formación continua de trabajadores. Hasta 5 puntos.

Se realiza fundamentalmente a través de la Plataforma online de formación y mediante un buzón se recogen las sugerencias de la plantilla.

La planificación anual es de 40 horas anuales por persona. Se desarrollan en las áreas de formación inicial y de acogida, y formación continua (prevención y actuación en violencia de género, soporte al final de la vida, detección de situaciones de soledad, trastorno mental).

Estos cursos están planificados del mes de enero al mes de diciembre, pero la duración de estos es únicamente de 3 horas, y están planificados sin atender a ningún perfil profesional específico. La acción parece asemejarse más a una jornada divulgativa.

No se refleja ninguna formación continua en cuanto a los conocimientos y manejo tecnológico, ya que estos quedan delimitados en la fase inicial y de acogida.

Puntos: 1

3.3. Sistema de corrección de incidencias. Hasta 2 puntos.

Este apartado contiene un desarrollo muy exhaustivo y extenso de aquellos indicadores de gestión, control y evaluación y su análisis. Se definen los indicadores, su medición, así como el estándar de calidad que se persigue y la periodicidad.

Puntos: 2



CRUZ ROJA ESPAÑOLA

3.1. Protocolo de actuación ante enfermos mentales, enfermos terminales, movilización de personas dependientes y otras circunstancias excepcionales. Hasta 5 puntos.

Se establecen tres niveles de atención telefónica: atendido por operadoras, por trabajadores sociales y por psicólogos. Los protocolos desarrollados son de Enfermos mentales, Enfermedad terminal, De movilización y de Circunstancias excepcionales: maltrato, tras hospitalización, empobrecimiento energético, adherencia terapéutica, sobrecarga cuidador, acompañamiento duelo, suicidio, emocional y soledad no deseada, fenómenos meteorológicos.

El Esquema de desarrollo es el siguiente: 1) objetivo, profesionales que intervienen, actividades, registro, indicadores, acciones formativas específicas. 2) Metodología y flujograma.

Los protocolos son adecuados y se desarrollan de forma muy clara y precisa.

Puntos: 5

3.2. Plan de formación continua de trabajadores. Hasta 5 puntos.

El plan de formación reúne tanto una extensa y adecuada programación de formación tanto continua como específica.

Esta formación se desarrolla de manera amplia, clara y precisa en función del perfil profesional y también por áreas. Abarca todos los perfiles profesionales y todas las áreas de gestión, atención y tecnología. Asimismo, se establecen indicadores.

La formación está orientada tanto a los operadores como a los agentes externos como son los familiares, personas cuidadoras, servicios sociales, asociaciones, etc.

Puntos: 5

3.3. Sistema de corrección de incidencias. Hasta 2 puntos

Atendiendo al Plan de Calidad, trabaja con 4 modelos para la gestión: no conformidades, reclamación de usuarios, acciones correctivas y acciones preventivas.

Propone indicadores de seguimiento y de medición, pero no se perfilan los estándares de calidad que se persiguen.

Puntos: 1.25



LOTE 2: EMPRESAS LICITADORAS: SERVICIOS DE TELEASISTENCIA, S.A.- ILUNION SOCIOSANITARIO, S.A.

SERVICIOS DE TELEASISTENCIA, S.A

1.1. Objetivos generales y específicos del proyecto. Hasta 5 puntos

La empresa en su introducción realiza un balance de la situación de la Teleasistencia prestada, con la intencionalidad de implantar un modelo de gestión que responda a las necesidades del momento, se ajuste a las novedades tecnológicas y anticipa situaciones de riesgo. Esto se ha implementado a través de un Estudio que ponen al servicio de la GVA, elaborado junto a la Universidad y la sociedad valenciana de geriatría y gerontología.

Parte de unos ejes de intervención de los que se despliegan los objetivos generales, los específicos y las líneas de actuación para su consecución. Esto se realiza de una forma ordenada, sin dar lugar a confusión.

Se han desarrollado aspectos novedosos en los objetivos, como la incorporación de nuevas figuras profesionales, así como el objetivo 5 “Colaboración y colaboración con la administración sanitaria” y en concreto sus programas desarrollados con el Hospital la Fe y el Hospital Clínico de Valencia.

Puntos: 5

1.2. Organización y funciones de los profesionales. Hasta 5 puntos

Este apartado lo desarrolla vinculándose con lo indicado en el objetivo general 6 que es contar con recursos estables y sistemas de mejora continua que permitan garantizar la mejor prestación del servicio.

La empresa presenta un organigrama con un diseño de responsabilidades y departamentos que garantizan en un primer momento el funcionamiento del servicio, con una implementación de unos profesionales que forman parte de su staff de apoyo y además 26 nuevas figuras profesionales como valor añadido. Entre estas hay que destacar el detalle de operadores con un perfil especializado.

Se aumenta significativamente el número de operadores respecto al pliego que serían de 25 a 62 y se describen diversas estructuras de apoyo tales como analista de datos, soporte técnico, técnico de pruebas y departamentos transversales.

Por otra parte, los perfiles diseñados, permiten poder acometer una gran diversidad de situaciones (emergencias sociales o sanitarias, riesgo de maltrato, suicidio, soledad extrema) así como garantizar el seguimiento y evaluación de las intervenciones, tanto a nivel de las personas usuarias como a nivel tecnológico. (DUE, TO, Técnico Analista de datos, etc.).

Puntos: 5

1.3. Protocolo de seguimiento y evaluación del servicio. hasta 5 puntos

Este apartado también está vinculado a los objetivos generales descritos.



El proyecto describe de manera clara y diferenciada los diferentes protocolos y actuaciones de seguimiento y aporta prestaciones y 17 actividades especializadas adicionales a lo indicado en los pliegos.

Se desarrollan diversos programas indicando su adecuación a los distintos objetivos tanto generales como específicos: Teleasistencia como apoyo a la persona cuidadora (relacionado con el objetivo general 4 de su proyecto) y Programa Piloto Telemonitorización (relacionado con el objetivo general 5 de su proyecto).

Para el seguimiento y evaluación menciona las normas o planes de control de calidad que se siguen, (UNE 158401 y ISO 9001) además de su propio modelo, Modelo ATENZIA de TA avanzada, predictivo (algoritmos de Inteligencia artificial), preventivo, evolutivo, integral y ubicuo, partiendo de una valoración integral de la persona para el diseño de un PIP consensuado:

- a) la valoración que se realiza por áreas o dimensiones. Estas dimensiones detalladas (biomédica, funcional, mental y socio familiar y entorno) están acompañadas por las escalas de valoración, aclarando que se analiza en cada una, y por último los indicadores.
- b) Elaboración del Plan individualizado personalizado (PIP). Es riguroso y se prioriza que sea claro y sencillo. El objetivo es que sea fácil de comprender para la persona usuaria y el resto de profesionales que intervienen. Está por otra parte relacionada con el objetivo general 5.
- c) Fase de aceptación de los usuarios.

Las revaluaciones programadas y extraordinarias tienen en cuenta cuestiones tecnológicas, de interacción y analíticas.

Estas revaluaciones son los mecanismos fundamentales para el seguimiento y evaluación continuada, estableciendo indicadores de procesos, recursos humanos y técnicos, así como indicadores relacionados con los objetivos.

Puntos: 5

1.4. Organización geográfica de las unidades móviles. Hasta 5 puntos

Para la distribución geográfica, se parte de un estudio previo, según su experiencia, y se pretende garantizar la presencia en el domicilio en un tiempo de 23 minutos, proyectando una distribución y radio de acción de las unidades móviles (68 en total) por zonas geográficas y según el número de usuarios. Por tanto, mejora el tiempo de medio de llegada exigido en el PPT.

Se describe un protocolo de actuación general de la Unidad Móvil con claridad y detalle, así como el medio a través del cual se realiza. Se describen protocolos específicos de actuación del oficial de la unidad móvil y el protocolo de llaves. Lo que se pretende es que haya una inmediatez en la atención y la garantía de una misma actuación ante una misma situación, independientemente del profesional que la atiende.

Puntos: 5

1.5. Sistema de información y coordinación. Hasta 5 puntos

Con esta Dirección General se describe un protocolo de información indicando con detalle la periodicidad de correos, facturas, informe y memorias.

También se desarrolla la coordinación con otros recursos: tanto a nivel interno como externo, se conecta en el primer caso con los profesionales ya ubicados en el proyecto (psicólogo, terapeuta



ocupacional, etc.) y a nivel externo conectándolo con el protocolo de tipos de emergencia que se producen, añadiendo además el riesgo para la seguridad, por lo que se conecta con cuerpos de seguridad como policía y bomberos.

Puntos: 5

ILUNION SOCIOSANITARIO, S.A.

1.1. Objetivos generales y específicos del proyecto. Hasta 5 puntos

Se realiza un estudio somero de la realidad sociodemográfica sin aportar datos concretos sobre teleasistencia.

En este apartado se presenta su modelo de gestión para desarrollar posteriormente los objetivos generales. Los objetivos generales, si bien son adecuados, no se relacionan de forma explícita con el modelo de gestión. En cuanto a los objetivos específicos se presentan de manera poco ordenada en relación con los objetivos generales. Posteriormente se abre un apartado de principios de actuación que repite los ejes y principios de su introducción.

En general no se observa una presentación clara, ordenada e interrelacionada de los objetivos, ni incorpora aspectos novedosos.

Puntos: 2.75

1.2. Organización y funciones de los profesionales. Hasta 5 puntos

Indica figuras profesionales adicionales como son la persona responsable del centro de atención, equipo de coordinadores de zona-territorio y equipo de supervisores, diplomado en enfermería, psicólogo y la incorporación de profesionales con discapacidad.

No incrementa el equipo de operadores respecto a lo exigido en el PPT.

Puntos: 4

1.3. Protocolo de seguimiento y evaluación del servicio. Hasta 5 puntos

Se describen diversas prestaciones de manera detallada. Hace un listado de objetivos, de los protocolos, llamadas y visitas de seguimiento sin distinguir entre objetivos generales y específicos.

Por otra parte, falta claridad en los protocolos y en las actuaciones del sistema de evaluación. No se indica la adecuación a los objetivos generales o específicos y tampoco hace referencia a indicadores.

Puntos: 2.75

1.4. Organización geográfica de las unidades móviles. Hasta 5 puntos

Se configuran 4 bases de unidades móviles, con una flota de 8 vehículos para garantizar las atenciones presenciales en un tiempo igual o inferior a 25 minutos. En cuanto a la distribución, número y ubicación de las bases que se propone se considera limitado como para valorar una mejora importante en este apartado.



El protocolo que se describe hace una incidencia en la movilización de los recursos públicos o privados de los que dispone la persona, si bien determina que es la persona teleoperadora quien valora la movilización de un profesional al domicilio, actuando según las necesidades de la persona. Se realiza una descripción de las principales causas de emergencia, señala a los profesionales, se determina el cierre de la emergencia, su reaseguramiento y por último la comunicación de esta emergencia en 24 horas al personal de referencia de la Administración.

Puntos: 2.5

1.5. Sistema de información y coordinación. Hasta 5 puntos

La gran parte de su proyecto de coordinación se establece con esta Dirección General. Los ámbitos de coordinación se sitúan en las actuaciones planificadas/previstas/habituales a través del trabajo diario, seguimiento facturación (mensual y semestral) y en las actuaciones excepcionales, que son las no planificadas, y que se producen ante situaciones de necesidad, que no se describen.

En el apartado de coordinación con otros servicios públicos no se detalla de manera clara y precisa. Es una coordinación muy genérica referida a una evaluación global de las necesidades de las personas. Plantea unos mecanismos de coordinación poco desarrollados entre las personas usuarias y la empresa.

Puntos: 3.5



2. PLAN DE ACTUACIÓN PREVISTO PARA LLEVAR A CABO LAS FASES DE CONEXIÓN Y DESCONEXIÓN DE TERMINALES, ESPECIALMENTE EN LO QUE SE REFIERE A LA LOGÍSTICA PARA SU EJECUCIÓN EN EL PLAZO PREVISTO DE UN MES (hasta 12 puntos)

SERVICIOS DE TELEASISTENCIA, S.A

2.1. Planificación de desconexión/conexión de terminales. Hasta 6 puntos

El proyecto se desarrolla como empresa entrante (conexión) y como empresa saliente (planificación de desconexión).

Como empresa entrante se indican los objetivos, las personas implicadas, el cronograma del proceso y los mecanismos de control, definiendo cada uno de estos aspectos. Se delimita una Comisión que es interna y afecta a la organización, si bien consideran que sería interesante poder incluir a un representante de la Administración, pero no como un participante necesario. Las responsabilidades están determinadas atendiendo a cada uno de los departamentos implicados en el traspaso.

Seguidamente se establece un cronograma del plan de trabajo en cada proceso (Telecomunicaciones, Datos, terminales y Personal) estableciéndose en 2 semanas.

En la sustitución de terminales, se proyecta el provisionamiento del stock con un 5% adicional por posibles incidencias.

El traspaso de datos se desarrolla también de forma clara, precisa y mediante la plataforma de gestión con sus funcionalidades concretas. Tiene tipificados los estados diferentes que están diseñados para la recepción de los datos.

Se han planificado 10 rutas diarias en la provincia de Castellón con un total de 70 instalaciones desconexiones-conexiones y 89 rutas en la provincia de Valencia con 624 instalaciones distribuidas en 12 días laborables (de lunes a sábado), detallando además las llamadas que se tienen que realizar para la culminación del proceso.

La fase de desconexión se realiza de manera coherente con lo que la empresa ha planteado en la conexión, causando el menor impacto a las personas usuarias, implicándose y desarrollando fundamentalmente el traspaso de información.

Puntos: 6

2.2. Número de equipos técnicos. Hasta 6 puntos

Para las rutas programadas se cuenta con un equipo técnico de 99 Técnicos/as Instaladores/as, 10 destinados a la provincia de Castellón y 89 a Valencia. El equipo es adecuado y realista para el plan de trabajo elaborado y se considera como una mejora eficiente en este apartado.

Puntos: 6



ILUNION SOCIOSANITARIO, S.A.

2.1. Planificación de desconexión/conexión de terminales. Hasta 6 puntos

Aunque se establece la creación un Comité de coordinación y un plan de actuación específica por áreas críticas o ámbitos de actuación: Tecnológicos, Comisión de recepción de Bases de Datos y Sistemas de información, Humanos, Medios materiales e instalaciones y Llaves y expedientes, no se describe una programación ordenada, clara y detallada del proceso de organización, ni de las fases.

El escenario idóneo para la empresa es que la empresa saliente le venda el parque de terminales, en cuyo caso se proyecta la desconexión de los 8.400 terminales en 20 días.

Después de esta sustitución de terminales, comenzaría el traspaso o la activación del proceso de sustitución de terminales o desvío de aquellos de la entidad salientes que se hayan negociado. Se observa un exceso, de creación de comités, equipos, comisiones, para definir, diseñar, crear, elaborar etc.

Puntos: 3.2

2.2. Número de equipos técnicos. Hasta 6 puntos

Se plantea para la desconexión de los 8.400 terminales, 200 sustituciones diarias a realizar con 20 Técnicos instaladores, realizándose según la empresa toda la desconexión en 20 días. En realidad, partiendo de esta premisa parece que los cálculos que se han realizado no sean correctos.

Por otra parte, se indica que se contaría con una empresa auxiliar UNAI de su grupo empresarial para el apoyo de personal de instalación.

En este apartado también, se incide en que la organización y medios va a depender de la compra de los equipos. Para garantizar cierta tranquilidad a las personas usuarias frente al cambio proyectan un equipo durante los 60 primeros días, pero no determina ni cuántas personas ni qué figuras profesionales.

Puntos: 1

3. CALIDAD Y FORMACIÓN (hasta 12 puntos)

SERVICIOS DE TELEASISTENCIA, S.A

3.1. Protocolo de actuación ante enfermos mentales, enfermos terminales, movilización de personas dependientes y otras circunstancias excepcionales. Hasta 5 puntos

Desarrolla estos 4 protocolos, incluyendo en otras circunstancias protocolos ante caídas reiteradas, malos tratos, alta hospitalaria, situaciones de duelo, amenaza de suicidio, riesgo grave de suicidio. Todos ellos tienen el mismo esquema de desarrollo: metodología (desde el CA, y desde el Equipo de Intervención), prestaciones, e indicadores de gestión con medidas correctoras.

En todos se parte además de un estudio previo y un análisis de las causas y motivos. La intervención planteada garantiza el abordaje de todos los aspectos necesarios (tranquilidad a los usuarios, poner en marcha otros recursos, intervención de apoyo efectivo con personal especializado y formados en estos protocolos especiales) pero sin solapar o ignorar a los recursos públicos responsables (sanitarios, orden



público), de forma clara y precisa. Contienen además indicadores de medición, así como escalas de valoración específicas cuando es necesario.

Especial mención merece el protocolo ante malos tratos, con indicadores para su detección y puesta en marcha de mecanismos como el del silenciamiento del terminal en el domicilio de forma consensuada, para que la persona agresora no advierta que se está en un estado de escucha de la situación.

Puntos: 5

3.2. Plan de formación. Hasta 5 puntos

Además del plan de acogida y formación inicial, se elabora un plan de formación continua, estableciendo un itinerario general y otro especial con un plan anual de becas.

El itinerario general, está basado en una formación continua competencial que está relacionada con los objetivos y una técnica que está relacionada con los contenidos del servicio.

El itinerario especial, está orientado a la capacitación profesional de aquellas personas sin titulación pero que pueden prestar sus servicios habida cuenta de su gran experiencia y trayectoria profesional, contando para eso con un Plan anual de becas. Por último, se programan unas “píldoras formativas” para actualizar o reciclar conocimientos concretos.

Al final se recoge una tabla con el resumen de horas de formación por perfil profesional, visualizándose las horas de formación inicial, continua, y becas, con el total anual. Estas van de un mínimo de 116 horas a un máximo de 224 horas, correspondiendo estas últimas al grupo de operadores.

Puntos: 5

3.3. Sistema de corrección de incidencias detectadas. Hasta 2 puntos.

Cuenta con un control continuo de todas las fases de trabajo determinando para este control, el proceso, quien lo hace y la periodicidad. En la gestión y análisis de las quejas, reclamaciones y sugerencias se establece un compromiso de notificación de 7 días.

Puntos: 2

ILUNION SOCIOSANITARIO, S.A.

3.1. Protocolo de actuación ante enfermos mentales, enfermos terminales, movilización de personas dependientes y otras circunstancias excepcionales. Hasta 5 puntos

Los protocolos están agrupados por áreas (inicio, seguimiento, evaluación, urgencias y otros adicionales) desarrollando específicamente el protocolo de Enfermos mentales, Enfermos terminales y situaciones de duelo, Movilización de personas dependientes, Buen trato y Detección del mal trato, Soledad extrema y no deseada y Otros protocolos.

El protocolo ante los malos tratos aparece unido al de buen trato que los profesionales han de observar con las personas usuarias. Se convierte en un protocolo muy extenso donde se pierde el aspecto fundamental que debe regir, que es la posible prevención que se pueda establecer de los malos tratos, a través de las llamadas recibidas o de seguimiento que se establezcan con las personas usuarias. En el



protocolo de movilización a las personas dependientes, se le da una intervención de asistencia en el exterior de manera genérica.

En otros protocolos de apoyo no se desarrolla ningún protocolo o actuación de forma específica. Asimismo, hay que indicar que los protocolos anteriormente descritos carecen de indicadores de medición, así como escalas de valoración específicas.

Puntos: 3.25

3.2. Plan de formación. Hasta 5 puntos

El compromiso descrito consiste en realizar un mínimo de 50 horas anuales de formación, para lo cual se establece un plan de cinco cursos en 2022 con un total de 55 horas y otros cinco cursos en 2023 con un total de 50 horas. No se distingue entre formación general y formación específica.

El plan de formación parte de la escucha de las necesidades profesionales percibidas por los propios profesionales. Los instrumentos para su detección son la observación, cuestionarios, consultas, entrevistas y dinámicas de grupo. Estos planes formativos son genéricos y las competencias profesionales necesarias han de estar delimitadas con claridad así como los perfiles profesionales a los que está dirigida.

Puntos: 3

3.3. Sistema de corrección de incidencias detectadas. Hasta 2 puntos.

Se propone un plan de calidad amplio con indicadores, fórmulas de medición y responsable; incluye un sistema de gestión de las quejas de las personas usuarias.

Se indica que las normas de calidad implantadas se rigen por los requisitos de UNE-EN (ISO 9001), normas específicas UNE (Teleasistencia, Ayuda a domicilio, etc.), UNE-EN ISO 14001 (impacto medioambiental y OHSAS 18001, (calidad, la gestión ambiental y la seguridad y salud en el trabajo)

Puntos: 2



LOTE 3: EMPRESAS LICITADORAS: QUAVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES SAU- CRUZ ROJA ESPAÑOLA

En este lote se han presentado las mismas empresas licitadoras que las presentadas en el lote 1. Cabe por tanto aclarar que lo descrito en los proyectos tanto de Quavitae Servicios Asistenciales SAU como Cruz Roja Española es igual en ambos, salvo la adecuación a los terminales previstos y su modalidad. Por este motivo en este informe la descripción y valoración que se realiza de ambos proyectos es muy similar a la realizada para el lote 1 en los aspectos comunes.

1. DESCRIPCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN Y PROGRAMA DE TRABAJO. Hasta 25 puntos

QUAVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES SAU

1.1 Objetivos generales y específicos. Hasta 5 puntos

Se realiza una justificación somera, aunque precisa de la necesidad de la Teleasistencia, situando de forma escueta los datos poblacionales de la provincia de Alicante. La Teleasistencia se sitúa en un contexto de avances tecnológicos que posibilitan unas prestaciones que mejoran la calidad de vida en el hogar para los colectivos más vulnerables.

El proyecto recoge 6 objetivos principales, y los específicos se desarrollan de forma diferenciada en relación con 5 ámbitos: persona usuaria, familia, entorno comunitario, profesionales y la Dirección general.

Aunque se aprecia claridad en el planteamiento de objetivos no se determinan las acciones que se proponen para su consecución.

Puntos: 4.5

1.2 Organización y funciones de los profesionales. Hasta 5 puntos

El organigrama de profesionales gira en torno a la atención centrada en la persona con dos grandes áreas: la dirección de operaciones de teleasistencia y departamentos corporativos.

Se desarrollan 7 perfiles profesionales con las funciones que desempeñan y la titulación exigida. Se desarrolla más detalladamente la figura del operador donde distingue entre las de gestión (atención de llamadas y gestiones de respuesta) y las de referencia (de seguimiento), considerando en este punto una distribución de 2-3 operadoras de referencia por persona usuaria (esto sería por los turnos y vacaciones)

En la figura del coordinador del programa dentro del equipo de intervención domiciliar se establece una ratio de 1/1.362 terminales. Se proyectan un total de 29,15 profesionales y de ellos 13,5 son operadores.



También se desarrolla con bastante claridad, los dispositivos y sus características tecnológicas. Los dispositivos periféricos: compromiso de disposición de un 25% del total de terminales en uso.

Puntos: 5

1.3. Protocolo de seguimiento y evaluación del servicio. Hasta 5 puntos.

Se desarrollan varios protocolos: a) protocolo de seguimiento y evaluación profesionales b) protocolo de entrega y custodia de llaves c) de baja temporal y d) mantenimiento preventivo y correctivo. Estos están descritos de manera clara y diferenciada las actuaciones de seguimiento. Desarrolla ampliamente las prestaciones y actividades especializadas y adicionales.

Puntos: 5

1.4. Organización geográfica de las unidades móviles. Hasta 5 puntos.

Se describe una distribución y radio de acción de las unidades móviles que se componen de 3 vehículos en 4 bases. Dada la ubicación de las bases establece un tiempo de respuesta de 30 minutos.

Se detalla el equipamiento e identificación de las unidades móviles. Los criterios de movilización de las unidades y el protocolo de actuación se determinan de forma clara y precisa, distinguiendo diversas situaciones posibles.

En cuanto a la distribución y tiempo de llegada, del número de bases propuesto se considera limitado para valorarlo como una mejora importante en este apartado.

Puntos: 3,5

1.5. Sistema de información y coordinación. Hasta 5 puntos

En relación con la Dirección General de Atención Primaria y Autonomía Personal, se proponen diversas comisiones (Comisión de evaluación del proyecto: reuniones de arranque y evaluación y Comisión de supervisión y seguimiento del Servicio), y en cada una de ellas se establece los participantes, el tipo de comunicación, la periodicidad y los objetivos.

Como mejora se determina la Comisión de seguimiento de casos. Esta mejora es una ampliación de la necesidad de movilización de otros recursos sistematizando la coordinación de casos con los agentes sociales que intervienen, los cuerpos y fuerzas de seguridad, los agentes sanitarios y el tejido asociativo.

Puntos: 4.5

CRUZ ROJA ESPAÑOLA

1.1. Objetivos generales y específicos. Hasta 5 puntos

Se establecen tres grandes objetivos generales y de cada uno de ellos se desprenden los objetivos específicos y sus correspondientes indicadores de gestión.

Como elemento novedoso en los objetivos específicos se ha considerado la participación en pruebas piloto y proyectos de innovación.

Se realiza una descripción general de la realidad sociodemográfica en la provincia de Alicante sin aportar datos concretos sobre teleasistencia.

Puntos: 4.5



1.2. Organización y funciones de los profesionales. Hasta 5 puntos

El personal queda distribuido en 2 áreas: el centro de atención y la coordinación del programa.

Se desarrollan los perfiles profesionales con sus funciones. En este sentido previamente, se explica que todo el personal vinculado está cualificado para la atención con formación en el ámbito social, sociosanitario, etc.

Se añaden 13 perfiles no contemplados en el PPT con un número de 37 profesionales y según pliego 56, siendo el número de operadores de 8.

Se delimitan 28 oficinas de proximidad donde se distribuyen los equipos encargados de la gestión y atención directa a las personas y 1 Oficina de Atención principal en la ciudad de Alicante. En siete de estas oficinas se refuerza el personal y son por otra parte las bases de unidades móviles

Ante situaciones imprevistas se dispone de una lista de reserva integrada por personas que cuentan con un *Certificado de Profesionalidad de Gestión de Llamadas de Teleasistencia o prácticas del CFGM de Atención a Personas en Situación de Dependencia, ofertando para el 2022 un total de 5.320 horas de prácticas*

Puntos: 5

1.3. Protocolo de seguimiento y evaluación del servicio. Hasta 5 puntos.

Para la evaluación del servicio, se relacionan 6 procesos de trabajo con los indicadores de medición que se utilizan para el grado de satisfacción del servicio. Por otra parte, se indican los indicadores para la medición de la satisfacción de usuarios, familia, Administración y personal técnico. De estas cuestiones, la empresa, apoyada por un observatorio permanente, *extrae información muy útil que permite conocer y valorar los cambios que se han producido en la calidad de vida de las personas usuarias*. A partir de ahí se toman las decisiones oportunas.

En cuanto al protocolo de seguimiento repite lo indicado en el apartado de objetivos generales, específicos e indicadores, y al final se relacionan 18 protocolos de prestación del servicio sin desarrollarse.

Puntos: 3

1.4. Organización de las unidades móviles. Hasta 5 puntos.

Se describe una distribución y radio de acción de las unidades móviles (42 en total en 7 bases) y 28 oficinas de proximidad, en base al estudio socio demográfico y orográfico, indicando un tiempo de respuesta de 25 minutos. Se detalla la identificación y equipamiento de estas unidades y se dispone además de vehículos de intervención rápida (V.I.R.)

El protocolo de actuación de la unidad móvil es claro, así como el protocolo de guarda y custodia de llaves y de movilización de llaves.

En cuanto a la distribución y tiempo de llegada, del número de bases propuesto se considera como una mejora eficiente en este apartado.

Puntos: 5



1.5. Sistema de información y coordinación empresa-administración. Hasta 5 puntos

Describe un protocolo de información con la Dirección General de Atención Primaria y Autonomía Personal en el que indica con detalle la periodicidad de informes, altas y bajas (semanal), facturas (mensual), informes y memorias (semestral/anual) y mencionan.

Sin embargo, no llega a desarrollar la coordinación con otras entidades (hospitales, centros de salud)

Puntos: 4

2. PLAN DE ACTUACIÓN PREVISTO PARA LLEVAR A CABO LA FASE DE CONEXION Y DESCONEXIÓN DE TERMINALES, ESPECIALMENTE EN LO QUE SE REFIERE A LA LOGÍSTICA PARA SU EJECUCIÓN EN EL PLAZO PREVISTO DE UN MES. HASTA 12 PUNTOS.

QUAVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES SAU

2.1. Planificación de desconexión/conexión de terminales diaria. Hasta 6 puntos

Se desarrolla tanto como empresa entrante y como empresa saliente en 4 bloques.

Como empresa entrante:

- 1) Recepción/traspaso de base de datos, planificado para 6.510 registros de forma simultánea.
- 2) Traspaso/subrogación del personal: se realiza con un detalle de procesos y tiempo estimado de duración. Se garantiza la representación legal de los trabajadores, se presta atención a aquellos puestos que precisen de una adaptación al puesto de trabajo.
- 3) Sustitución de terminales y tecnología asociada: digitales. Esta planificación se realiza con la distribución de terminales en las distintas comarcas y para un total de 6.510, con un tiempo de 30 días 310 procesos de desconexión/conexión, y se ha realizado según el número de terminales a sustituir por comarca.
- 4) Recepción/devolución de las llaves y expedientes físicos: se contemplan 2 escenarios para la entrega de llaves que dependen del tipo de tecnología que tenga la empresa entrante y saliente (sistema de etiquetado RFID). El traslado se lleva a cabo de madrugada para aprovechar el menor volumen de emergencias que se producen. El tiempo de adecuación de las llaves en caso de que la empresa saliente/entrante no disponga de la tecnología señalada se estima en 10 días.

Se crea un Comité de coordinación incluyendo a la Dirección General.

El tiempo estimado es de 30 días.

Puntos: 6

2.2. Número de equipos técnicos. Hasta 6 puntos.

El personal estará formado por 49 profesionales, para los 310 procesos diarios, de los que 38 son Técnicos de instalación, con 12 intervenciones al día. Se generan como mínimo 624 llamadas por lo que se ponen 12 operadores, 2 supervisores y 1 responsable.



También se pone un equipo para la subrogación de personal: 10 profesionales de diverso perfil (directora, responsable, técnicos de selección, supervisores, operadoras y auxiliares).

Puntos: 6

CRUZ ROJA ESPAÑOLA

2.1. Planificación de desconexión/conexión de terminales diaria. Hasta 6 puntos

Planifica adecuadamente la conexión tanto como empresa entrante como saliente detallando la secuencia de tareas y responsables y para lo cual se crea una comisión de traspaso interna y se detallan los profesionales integrantes de cada grupo.

Establece indicadores de control diarios para detectar desviaciones y establecer acciones correctivas. En el mecanismo de evaluación y control, indica la Comisión de Traspaso que es la encargada de enviar a la Dirección General con la periodicidad que esta establezca, un cuadro de mandos e indicadores.

Se elabora un plan de implementación para la totalidad de terminales del contrato, estableciendo un tiempo de 24 días para 6.700 usuarios. La media prevista de instalación es de 279 terminales diarios. Por otra parte, la desconexión parte de los mismos datos que la conexión, pero invirtiendo el número de terminales acumuladas. Es decir, se parte de 6.700, hasta llegar a 0.

Puntos: 6

2.2. Número de equipos técnicos. Hasta 6 puntos.

El personal estará formado por 87 profesionales, para los 279 procesos diarios, de los que 35 son Técnicos de instalación, 12 operadores, 4 coordinadores de zona y 20 personas de Unidades móviles.

Para la subrogación de personal se propone una formación de 1 mes en las siguientes áreas: sistema de calidad en teleasistencia, plataforma tecnológica y específica el puesto

Puntos: 6

3. CALIDAD Y FORMACIÓN. Hasta 12 puntos

QUAVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES SAU

3.1. Protocolos enfermos mentales, terminales y otros. Hasta 5 puntos.

En el proyecto se desarrollan varios protocolos: a) Protocolo de atención a personas con enfermedad mental. b) Protocolo de atención a personas en proceso de cuidados paliativos, enfermedad terminal o largas convalecencias. c) Protocolo de movilización de personas dependientes. d) Protocolos ante circunstancias excepcionales, en el que se incluyen situaciones de emergencia sanitaria, pandemia y brotes de enfermedades infectocontagiosas. (dirigido al personal y a los usuarios); Protocolo ante situaciones de riesgo grave y emergencia debido a fenómenos meteorológicos y naturales adversos; Protocolo de detección vulnerabilidad y riesgo social (mortalidad, ingreso hospitalario, aislamiento, accidentes, maltrato, sobrecarga, riesgo de desprotección y desamparo, de acompañamiento en el duelo y de prevención del suicidio)



El Protocolo de detección de maltrato resulta limitado en cuanto a la movilización de recursos, incluso en la detección de maltrato.

Todos los protocolos presentan la misma estructura, siendo algo extensos en su desarrollo y no indicando indicadores.

Puntos: 3,25

3.2. Plan de formación continua de trabajadores. Hasta 5 puntos.

Se realiza fundamentalmente a través de la Plataforma online de formación y mediante un buzón se recogen las sugerencias de la plantilla.

La planificación anual es de 20 horas anuales por persona. Se desarrollan en las áreas de formación inicial y de acogida, y formación continua (prevención y actuación en violencia de género, soporte al final de la vida, detección de situaciones de soledad, trastorno mental).

Estos cursos están planificados de enero a diciembre, pero su duración es únicamente de 2 horas, y están planificados sin atender a ningún perfil profesional específico. La acción parece asemejarse más a una jornada divulgativa.

No hay ninguna formación continua en cuanto a los conocimientos y manejo tecnológico ya que estos quedan delimitados en la fase inicial y de acogida.

Puntos: 1

3.3. Sistema de corrección de incidencias. Hasta 2 puntos.

Este apartado contiene un desarrollo muy exhaustivo y extenso de aquellos indicadores de gestión, control y evaluación y su análisis. Se definen los indicadores, su medición, el estándar de calidad que se persigue y la periodicidad.

Puntos: 2

CRUZ ROJA ESPAÑOLA

3.1. Protocolo de actuación ante enfermos mentales, enfermos terminales, movilización de personas dependientes y otras circunstancias excepcionales. Hasta 5 puntos.

Se establecen tres niveles de atención telefónica: atendido por operadoras, por trabajadores sociales y por psicólogos. Los protocolos desarrollados son de Enfermos mentales, Enfermedad terminal, De movilización y de Circunstancias excepcionales: maltrato, tras hospitalización, empobrecimiento energético, adherencia terapéutica, sobrecarga cuidador, acompañamiento duelo, suicidio, emocional y soledad no deseada, fenómenos meteorológicos

El Esquema de desarrollo es el siguiente: 1) objetivo, profesionales que intervienen, actividades, registro, indicadores, acciones formativas específicas. 2) Metodología y flujograma.

Los protocolos son adecuados y se desarrollan de forma muy clara y precisa.

Puntos: 5



3.2. Plan de formación continua de trabajadores. Hasta 5 puntos.

El plan de formación reúne tanto una extensa y adecuada programación de formación tanto continua como específica.

Esta formación se desarrolla de manera amplia, clara y precisa en función del perfil profesional y también por áreas. Abarca todos los perfiles profesionales y todas las áreas de gestión, atención y tecnología. Asimismo, se establecen indicadores.

La formación está orientada tanto a los operadores como a los agentes externos como son los familiares, personas cuidadoras, servicios sociales, asociaciones, etc.

Puntos: 5

3.3. Sistema de corrección de incidencias. Hasta 2 puntos

Atendiendo al Plan de Calidad, trabaja con 4 modelos para la gestión: no conformidades, reclamación de usuarios, acciones correctivas y acciones preventivas.

Propone indicadores de seguimiento y de medición, pero no se perfilan los estándares de calidad que se persiguen.

Puntos: 1.25



La tabla anexa recoge el **resumen de la valoración de la documentación** presentada en el **Sobre 2**, de acuerdo con los criterios del apartado LL del Anexo I de Características del contrato.

	LOTE 1		LOTE 2		LOTE 3	
	CRUZ ROJA ESPAÑOLA	QUAVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES SAU	SERVICIOS DE TELE ASISTENCIA, S.A.	ILUNION SOCIO SANITARIO S.A.	CRUZ ROJA ESPAÑOLA	QUAVITAE SERVICIOS ASISTENCIALES SAU
Organización y programa de trabajo (máx. 25 puntos)	21,5	22,5	25	15,5	21,5	22,5
Plan de conexión y desconexión (máx. 12 puntos)	12	12	12	4,2	12	12
Calidad y formación (máx. 12 puntos)	11,25	6,25	12	8,25	11,25	6,25
TOTAL Maximo 49 puntos	44,75	40,75	49	27,95	44,75	40,75

Subdirector de Atención Primaria y Autonomía Personal

Jefa del Servicio de coordinación de servicios sociales de atención primaria específica