

**PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS DE APOYO PSICOLOGICO AL DUELO POR LA PÉRDIDA DE SERES QUERIDOS****1.- OBJETO.**

El objeto del presente concierto es la contratación del servicio de APOYO PSICOLÓGICO AL DUELO POR LA PÉRDIDA DE SERES QUERIDOS a beneficiarios del sistema sanitario público .

Los servicios habrán de ser prestados de acuerdo con la normativa vigente, respetando en todo caso, las condiciones establecidas en la normativa propia de la Comunidad Autónoma de Euskadi según los términos previstos en el Concierto

2.- AMBITO GEOGRAFICO

El ámbito del presente concierto es el de los beneficiarios de asistencia sanitaria con cargo al Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco .

3.- PRESTACIONES

Los servicios objeto de contratación son los de consulta psicológica y actividades de psicoterapia específica para la elaboración del duelo tras la muerte de un ser querido.

Quedarán excluidas del presente concierto la atención a otras problemáticas no recogidas en el apartado anterior, la asistencia sanitaria prestada por otro tipo de seguros, asistencia a la población sin cobertura TIS, expedición o elaboraciones de informes con fines no terapéuticos, y las solicitadas por interés de terceros.

4.- CONTENIDO TECNICO-ASISTENCIAL**4.1. CONDICIONES GENERALES:**

Bajo el presente concierto, la Asociación Krisalida atenderá en régimen ambulatorio a los usuarios con cobertura del Sistema Vasco de Salud, derivados según el mecanismo establecido por la Dirección Territorial de Bizkaia, sin perjuicio de impartir su atención a personas de otros ámbitos que recurran a su servicio

La prestación del servicio incluye:

- La atención telefónica y citación de los usuarios.
- La consulta de psicología
- Las sesiones de psicoterapia
- La gestión administrativa y documentación que de la actividad realizada se desprenda.

Se entenderá por CONSULTAS DE PSICOLOGIA aquellas actuaciones mediante entrevista individualizada en las que se establece una relación con el usuario o sus familiares, para identificar situaciones susceptibles de abordaje, y definir estrategias terapéuticas y de seguimiento

Se entenderá por SESIONES DE PSICOTERAPIA, aquellas acciones terapéuticas mediante utilización de técnicas de carácter psicológico que se efectúen sobre el usuario o su entorno para ayudar en la elaboración del duelo, contribuyendo con ello a la mejora de su salud psíquica y física.

4.2. REQUISITOS TECNICOS MÍNIMOS

BLOQUE A: LOCALES E INSTALACIONES.

1.1.La entidad adjudicataria deberá disponer de un centro adecuado a la función a realizar con la dotación de material necesario y la distribución espacial adecuada al programa de trabajo. Se proveerá de los recursos necesarios para garantizar el servicio de las personas con problemas de accesibilidad.

1.2.Será de obligado cumplimiento la normativa legal local, autonómica y estatal vigente para la puesta en marcha de este tipo de centros

BLOQUE B: PERSONAL

1.1. La entidad adjudicataria deberá garantizar que los profesionales responsables de la atención psicológica a los usuarios atendidos sean Licenciados/as en Psicología con la formación y experiencia acreditados para el desempeño de su función, en cumplimiento del Real Decreto 1277/2003, de 10 de octubre y la ORDEN SCO/1741/2006, de 29 de mayo, por la que se modifican los anexos del Real Decreto 1277/2003, epígrafes U.70 y U.900.

La entidad concertada contará con el personal auxiliar para las labores administrativas y complementarias necesarias para el servicio.

BLOQUE C: PRESTACION DE SERVICIO

El acceso al servicio concertado corresponderá con el procedimiento definido por la Dirección Territorial de Sanidad de Bizkaia

1.1. La entidad contratada realizará la citación de los usuarios abordándose el procedimiento de acogida previsto.

1.2. Intervención Terapéutica Grupos de Transición : Estos grupos son abiertos, sin límite de personas (exceptuando el de espacio). Se realizarán sesiones de 120 minutos con una frecuencia quincenal hasta un máximo de 4 meses, y hasta que de acuerdo con la opinión profesional de las Psicólogas que los conducen exista un número suficiente de personas idóneas para formar el grupo de autoapoyo

1.3. Diagnóstico y evaluación psicológica de las características de los usuarios atendidos en el grupo de transición para pasar al de ayuda mutua

1.4. Intervención Terapéutica Grupos de Ayuda Mutua . Los grupos estarán constituidos por un máximo de 10 personas. Se realizarán sesiones de 90 minutos con una frecuencia semanal durante 24 meses.

1.5. Terapia individual de refuerzo. Sesiones de 60 minutos

1.6. Sesiones de Terapia orientativa dirigidas al entorno de la persona en duelo (familiares y amistades) : Se realizan en grupos de máximo diez personas, una vez al mes, con una duración de dos horas.

El centro dispondrá de un protocolo de derivación al ámbito de Salud Mental de Osakidetza, para la continuidad de cuidados de los usuarios que manifiesten patología específica.

Tendrá capacidad suficiente para prescribir el alta con la finalización de la atención.

BLOQUE D: DOCUMENTACION E INFORMES

1.1 Respecto al registro de documentación personal, se dispondrá de expedientes individualizados custodiados, que contengan toda la información aportada por el usuario, informes psicológicos iniciales y de evolución, e informe final resumen a la finalización del servicio.

1.2 Contenido del Informe Final:

- Protocolo de realización del servicio .
- Incidencias durante su realización
- Juicio (evolución, conclusión)

Los informes escritos, serán facilitados al usuario cuando así lo requieran

La entidad concertada conservará copia del informe disposición de la administración contratante durante un periodo de cinco años a contar desde la realización de la exploración.

BLOQUE F: PROGRAMA DE TRABAJO Y PROGRAMA DE GARANTIA DE CALIDAD

1.1 La entidad concertada dispondrá de un Programa de Trabajo diseñado sobre la base de la literatura actualizada de la especialidad y la experiencia de los profesionales del servicio.

Este documento deberá contar , como mínimo de los siguientes apartados:

- Marco teórico referencial.
- Plan de actuación y línea metodológica a emplear en la terapia.
- Medios técnicos y materiales que se pondrán a disposición de la prestación de este servicio.
- Modelo de informe de Diagnóstico.
- Modelo de informe de Intervención Terapéutica.
- Mejoras que se ofertan, que podrán versar en términos tanto cualitativos como cuantitativos.

1.2 Existirá un Programa de Garantía de Calidad que incluirá procedimientos sobre la buena práctica profesional, describiendo así mismo los recursos mínimos humanos y materiales necesarios para realizar dichos servicios y establecerá las responsabilidades y obligaciones de las personas que trabajan en la unidad, especificando su nivel de autoridad. Constará por escrito y estará siempre a disposición de la autoridad sanitaria competente.

5.- EVALUACION DE LA CALIDAD

1. Actuaciones evaluadoras.

La entidad concertada estará sometido a las actuaciones que desde la Administración se determinen en materia de acreditación de la estructura asistencial y evaluación de la calidad del servicio, así como a los procesos de inspección y controles sanitarios, económicos y administrativos que para el cumplimiento del concierto se realicen desde el Departamento de

Sanidad, cumpliéndose todos los extremos contenidos en el Real Decreto 1841/1997, de 5 de diciembre, por el que se establecen los criterios de calidad en medicina nuclear.

2. Parámetros de monitorización del concierto.

Por parte de las Direcciones Territoriales del Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco se podrá realizar en cualquier momento evaluación mediante control muestral o general de los usuarios en programa.

1.- Indicadores respecto a la organización del servicio	
Demoras superiores a 15 días para la iniciación del servicio tras la derivación del usuario	< 5%
nº de Informes historiados / nº de las personas atendidas	>96%
2.- Indicadores de satisfacción	
Nº de reclamaciones (escritas)/ nº de pacientes	< 0,2%
Reclamaciones contestadas antes de 30 días	=100%
3.- Indicadores asistenciales	
Nº total de consultas desprogramadas por causa de la empresa concertada/ Nº total de consultas programadas	< 2%
Nº total de altas voluntarias/Nº de altas totales	< 5%

6.- DERECHOS DE LOS USUARIOS

Será de aplicación a la entidad concertada lo preceptuado por la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, reguladora de la autonomía del usuario y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica y el Decreto 175/1989 de 18 de julio, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de los usuarios de Osakidetza / Servicio Vasco de Salud.

En ningún caso existirán diferencias en la asistencia sanitaria prestada a los usuarios, sea cual sea su procedencia, y en todas las modalidades asistenciales. El servicio de admisión será único de acuerdo con lo estipulado en el artículo 16 de la Ley General de Sanidad.

Los usuarios de la entidad concertada, protegidos por el Sistema Sanitario Vasco, podrán conocer los gastos originados en el centro sanitario con independencia de que no sean abonados directamente.