PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DENOMINADO "SERVICIO DE ASISTENCIA PSICOLÓGICA PARA JÓVENES EN LA COMARCA DE MEATZALDEA-ZONA MINERA"

Expdte.: Atención Psicológica 2025

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 Comarca de Meatzaldea-Zona Minera, con edades comprendidas entre los 14 y los 29 años, de carácter inmediato e individualizado, presencial, 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 Autónoma del País Vasco, disponibles a través del número de teléfono 112 del Centro de Coordinación de Emergencias de Euskadi SOS Deiak, 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.

Otros **objetivos del servicio** son:

- Prestar asesoramiento, atención y apoyo psicológico a las personas jóvenes con problemas, preocupaciones y vivencias relacionadas con la salud psicológica y las relaciones afectivo-sexuales.
- Disponer de información clara y adecuada sobre temas relacionados con la salud psicológica y las relaciones afectivo-sexuales.
- Promover relaciones más sanas, respetuosas e igualitarias entre las personas jóvenes.
- Puesta en marcha de recursos y herramientas para la prevención de situaciones de riesgo para la salud psicológica y física de las personas jóvenes.
- Servir de herramienta para detectar y prevenir la violencia machista y la brecha de género entre las personas jóvenes.
- Explicar la situación de las y los jóvenes de la Comarca de Meatzaldea-Zona Minera en relación a su salud psicológica y los efectos que tiene ésta en el desarrollo de su personalidad.

El servicio será especializado, de prestación inmediata, accesible, anónimo, confidencial y gratuito, en español y en euskera, garantizándose el apoyo y la asistencia psicológica a cada joven todas las veces que el equipo de intervención considere necesario, siempre dentro del límite de horas de la bolsa de horas de atención individual objeto de contratación.

3. USUARIOS DEL SERVICIO

Los usuarios del servicio son jóvenes residentes en la Comarca de Meatzaldea-Zona Minera, con edades comprendidas entre los 14 y los 29 años, 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 servicio** a desarrollar en el marco del presente contrato son las siguientes:

- Servicio de asistencia psicológica a persona jóvenes, presencial, anónimo, confidencial, gratuito, en español y euskera, inmediato, preventivo y prestado por expertos sanitarios, a la vez que diverso, es decir, formado por un equipo de profesionales sanitarios 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 Comarca de Meatzaldea-Zona Minera con edades comprendidas entre los 14 y los 29 años, para atender consultas relacionadas con los siguientes temas:

  - ✓ Salud mental
  - ✓ Estrés
  - ✓ Soledad
  - ✓ Autoestima y autocuidado
  - ✓ Gestión de relaciones
  - ✓ Violencia machista y violencia sexual
  - ✓ Sexualidad
  - ✓ Identidad de género
  - ✓ Vivencias sexuales Tabús, mitos y realidades
  - ✓ Diversidad sexual
  - ✓ Suicidio
  - ✓ Adicciones
  - ✓ Trastornos alimentarios
  - ✓ Relaciones familiares
  - ✓ Uso de las nuevas tecnologías y redes sociales

- El servicio deberá garantizar a los usuarios la realización de una primera consulta presencial con un psicólogo del equipo en un plazo máximo de SIETE (7) días desde que se recibe la solicitud de asistencia psicológica por parte de usuario.

- 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 atendido por el Centro de Coordinación de Emergencias de Euskadi SOS Deiak.

Horario de prestación del servicio:

De lunes a viernes, de 08:00 a 21:00 horas, ininterrumpidamente. En todo caso, este horario podrá ser modificado para adaptarlo de acuerdo con las necesidades detectadas, a propuesta de la empresa contratista o de Meatzaldeko Behargintza, S.L. y siempre con la aprobación de esta última.

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

Número de horas de prestación del servicio

El servicio dispondrá de una bolsa anual mínima de SEISCIENTAS CINCUENTA (650) horas para atender las consultas de los usuarios. El número de horas de la bolsa podrá ser ampliado por la empresa adjudicataria sin coste adicional para Meatzaldeko Behargintza, S.L., todo ello en función de la oferta presentada por el adjudicatario en la licitación.

5. PROTOCOLOS DE PRESTACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

Para prestar el servicio será necesario, con carácter general, la existencia de un protocolo de atención psicológica de atención a jóvenes. El protocolo abarcará todo el proceso desde la recepción de la llamada, la programación de la cita presencial en el horario de atención preestablecido, la valoración psicológica inicial, la intervención, la derivación a otros recursos o servicios si procede, 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.

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.

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

Las consultas de los usuarios se distribuirán entre los profesionales disponibles garantizando la máxima adecuación del perfil profesional al motivo de la consulta, garantizando ser atendidas en el

menor tiempo posible, garantizando en todo caso, ser atendidas en un plazo no superior a SIETE (7) días desde la solicitud.

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.

7. MEDIOS PERSONALES (EQUIPO PROFESIONAL)

El equipo profesional para la prestación del servicio de apoyo y asistencia psicológica a jóvenes residentes en la Comarca de Meatzaldea-Zona Minera, con edades comprendidas entre los 14 y los 29 años, será prestado por un equipo de, como mínimo, TRES (3) psicólogos/as de atención directa que, a su vez, serán supervisados por un (1) coordinador.

El coordinador debe 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 (3) años, en intervención psicológica a población adolescente y joven con edades comprendidas entre los 14 y los 29 años y/o intervención psicológica a colectivos considerados de riesgo.
- Certificación negativa del Registro de Delincuentes Sexuales.

El coordinador de este equipo de psicólogos de atención directa deberá ser un profesional sanitario y acreditar una experiencia, de al menos TRES (3) 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.

El coordinador asumirá la función de interlocutor único con Meatzaldeko Behargintza, S.L. y presentará los resultados de los informes sobre el servicio que le sean requeridos.

El personal adscrito a la ejecución del contrato no podrá ser cambiado sin el consentimiento expreso de Meatzaldeko Behargintza, S.L. 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.

Los profesionales integrantes del equipo de psicólogos de atención directa y el coordinador deberán estar familiarizados con los protocolos y procedimientos, los requerimientos de seguimiento, la codificación y el registro de las intervenciones y los criterios de actuación de calidad predefinidos y establecidos.

Toda la información derivada de la prestación del servicio será propiedad exclusiva de Meatzaldeko Behargintza, S.L., debiendo la adjudicataria revertir todos los datos derivados del contrato a su finalización, garantizando su no conservación ni utilización.

8. MEDIOS MATERIALES Y TECNOLÓGICOS

La entidad prestadora del servicio deberá atender las consultas derivadas del mismo en un centro o establecimiento sanitario que cumpla con las condiciones exigidas en el *"Decreto 31/2006, de 21 de febrero, de autorización de los centros, servicios y establecimientos sanitarios"* del Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco que disponga de la correspondiente autorización.

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

- Una línea telefónica y un correo electrónico a través de los cuales entrarán las llamadas y mensajes solicitando el servicio de atención psicológica.

- 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. EVALUACIÓN, INFORMES Y SEGUIMIENTO

La entidad prestadora del servicio realizará los siguientes informes:

- Informes específicos a petición de Meatzaldeko Behargintza, S.L. con datos cuantitativos de cobertura del servicio como volumen total de atenciones solicitadas a través de los distintos canales, número total de solicitudes atendidas y no atendidas, número de desvíos producidos, etc., y datos cualitativos relacionados con las causas por las que los usuarios recurren al 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.

Meatzaldeko Behargintza, S.L. 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 Meatzaldeko Behargintza, S.L.

Se realizarán reuniones de seguimiento del servicio, preferentemente presenciales, a propuesta de Meatzaldeko Behargintza, S.L., cuando así lo considere.

EL RESPONSABLE TÉCNICO
MEATZALDEKO BEHARGINTZA, S.L.