

Los contratos se han tramitado con carácter de emergencia para ofrecer información a la población a la mayor brevedad posible

La Comunidad de Madrid aprueba 1,8 millones para los servicios de atención telefónica por el COVID-19

- El aumento exponencial de llamadas recibidas hizo necesario recurrir a dos ampliaciones de este servicio

28 de abril de 2020.- El Consejo de Gobierno ha sido informado hoy sobre las resoluciones por las que se ha ordenado la tramitación y ejecución, con carácter de emergencia, de las contrataciones de servicios de atención de llamadas por el COVID-19. La Comunidad de Madrid ha invertido un total de 1.809.902 euros en dichos servicios.

La situación epidemiológica y la evolución de la infección por coronavirus determinaron la necesidad de ofrecer un servicio específico de provisión de información a los ciudadanos. Para ello, la Comunidad de Madrid habilitó una línea de teléfono (900 102 112) para resolver las dudas relacionadas con esta crisis, facilitando de forma transparente toda la información disponible y actualizada.

Por razones de disponibilidad e inmediatez debido a la urgencia de la situación, en un primer momento se utilizaron las infraestructuras y los operadores contratados para el Centro de Atención Personalizada (CAP), que normalmente se ocupa de la gestión de citas de atención primaria y especializada, para la atención de las llamadas relacionadas con el COVID-19.

Sin embargo, el aumento de las llamadas hizo necesario un refuerzo de urgencia, contratando con la UTE INDRA BPO-INDRA-TELEFONICA la ampliación del servicio.

Con la expansión del virus, el volumen de llamadas entrantes continuó aumentando de forma exponencial, por lo que se hizo necesario gestionar un segundo centro de atención telefónica. Se contrató para ello a la empresa KONECTA BTO, S.L., que disponía de la infraestructura y de la capacidad precisa para reforzar el número de operadores telefónicos y su inmediata entrada en funcionamiento.

Debido a la celeridad y gravedad de la situación, la Consejería de Sanidad actuó amparándose en la contratación de emergencia prevista en el artículo 120.1 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, que faculta a la Administración para actuar de manera inmediata a causa de situaciones que supongan grave peligro, pudiendo ordenar la ejecución de lo necesario para

satisfacer la necesidad sobrevenida, o contratar libremente su objeto, en todo o en parte, sin sujetarse a los requisitos formales establecidos en la citada norma.

INFORMACIÓN SOBRE CORONAVIRUS

El teléfono 900 102 112 proporciona información sobre cualquier duda relacionada con el COVID-19, desde posibles síntomas a medidas para mantener aislamiento a domicilio y, si lo considera necesario, pone en contacto al ciudadano con el SUMMA-112.

Hace más de dos semanas, empezó a dar información sobre la ubicación de las personas que han fallecido por coronavirus en el caso en el que las familias tengan dudas sobre la localización de su ser querido. Una vez identificado el solicitante, la búsqueda de un fallecido se puede realizar por su nombre y número de documento de identidad o por el centro en el que estaba ingresado.