PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PROCEDIMIENTO ABIERTO

ACUERDO MARCO PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SISTEMA DE COMUNICACIÓN ALTERNATIVA BASADO EN UN DISPOSITIVO DE LECTOR OCULAR PARA PACIENTES CON TRASTORNOS NEUROMOTORES GRAVES EN LAS ORGANIZACIONES DE SERVICIOS DE OSAKIDETZA.

NÚMERO DE EXPEDIENTE 2022/01216

0. INDICE

0. INDICE 2
1. OBJETO DEL CONTRATO 4
1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato 4
1.2. Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios 5
1.3. Procedimiento de adjudicación 6
2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO 6
2.1. Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución 6
3. LOTES 8
3.1. Lotes: Objeto / Descripción / Códigos. 8
4. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES 8
5. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTES 8
5.1. Requisitos normativos por lote 8
6. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES 9
6.1. Requisitos técnicos generales aplicables a todos los lotes: 9
7. REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES 9
7.1. Requisitos técnicos por lote 9
7.2. Requisitos técnicos no excluyentes por lote 12
7.3. Número máximo de lotes a los que licitar 12
7.4. Número máximo de adjudicatarios por lote 12
8. VARIANTES TÉCNICAS 13
9. MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA 13
9.1. Muestras 13
9.2. Presentación de producto: 13
9.3. Visita de obra 13
10. PLAN DE PUESTA DE MARCHA 13
11. MODELO DE GESTIÓN 15
11.1. Equipo organizativo 15

11.2. Medios personales adscritos a la ejecución del contrato 16
11.3. Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato 17
12. EJECUCIÓN/FACULTAD DE INSPECCIÓN/PLAN TRABAJO/PROGRAMA TRABAJO 17
12.1. Condiciones de ejecución 17
12.2. Modelo de control y seguimiento 17
12.3. Programa de trabajo 18

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de este procedimiento es el establecimiento de las prescripciones técnicas particulares que han de regir la contratación y ejecución de un **sistema de comunicación alternativa basado en un dispositivo de lector ocular para pacientes con trastornos neuromotores graves en las organizaciones de Servicios de Osakidetza.**

El sistema completo de comunicación alternativa y aumentativa estará compuesto por:

- Puesta a disposición de forma continua e ininterrumpida de dispositivos de lector ocular u otros dispositivos de acceso y control del sistema configurados según necesidad del paciente.
- Programas/Software de comunicación adaptado a las necesidades del paciente y compatible con el dispositivo de acceso.
- Tableta/ordenador portátil, a elegir según necesidad del usuario.
- Sistema de soporte físico (brazo) para posicionar correctamente el comunicador en el lugar y orientación correcta, en función de las necesidades del usuario (soporte para cama, pared, silla de ruedas...).
- Gestión individualizada e integral de la entrega y eventual retirada del conjunto formado por los equipos y programas.
- Formación necesaria y adaptada a cada paciente para el manejo del conjunto formado por los equipos y programas. También formación necesaria y adaptada al entorno del paciente, familiar o persona cuidadora del paciente.
- Formación y cesión de un sistema de comunicación al equipo prescriptor sanitario implicado en esta prestación.
- Seguimiento continuado al usuario para garantizar un uso correcto y aprovechamiento adecuado del sistema.
- Soporte continuado para consulta de dudas, atención de incidencias y asistencia técnica.
- Mantenimiento integral del sistema: Reparaciones y sustituciones del conjunto equipo/programa en cualquier caso o circunstancia.
- Adaptación según evolución del usuario: Cambio del dispositivo o programa si la condición del usuario cambia. Cambio del sistema de soporte si la condición del usuario cambia.

1.1. Justificación de necesidad e idoneidad del contrato

Determinados pacientes con enfermedades neuromusculares graves en fases avanzadas pierden totalmente la capacidad de comunicarse con su entorno, lo que supone un agravante a su situación clínica. Existen sistemas de comunicación, que tienen la consideración de productos sanitarios, que pueden ayudar y permitir a

las personas en esta situación mantener la relación son sus familiares y con su entorno social, y así ganar autonomía y reducir su aislamiento.

La comisión de prestaciones, aseguramiento y financiación del Ministerio de Sanidad creó un grupo de trabajo para elaborar un protocolo de indicación de los lectores oculares u otros sistemas de comunicación para estos pacientes con imposibilidad de comunicación oral y escrita, y ha propuesto alternativas para su facilitación y reutilización en los casos frecuentes en los que la persona paciente ya no pueda seguir utilizándolos.

La **Orden SCB/480/2019**, de 26 de abril, del Ministerio de Sanidad **actualiza** los anexos I, III y VI del Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, que establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud y el procedimiento para su actualización. La Orden modifica el apartado 1.4 del Anexo III (anexo de la cartera de servicios de atención especializada), que queda redactado de la siguiente manera:

> "1.4. Indicación y en su caso administración de medicación, nutrición parenteral o enteral, curas, material fungible y otros productos sanitarios que sean precisos. *Como parte de los productos sanitarios se facilitará, siguiendo el correspondiente protocolo y aplicando un procedimiento que permita su reutilización, el lector ocular u otro sistema de comunicación para pacientes con trastornos neuromotores graves, con afectación severa de ambos miembros superiores e imposibilidad de comunicación oral o escrita*, fundamentalmente pacientes con esclerosis lateral amiotrófica, trombosis de la arteria basilar, parálisis cerebral infantil, traumatismo craneoencefálico y mielinolisis pontina, con suficiente capacidad mental, intelectual, de aprendizaje y de control para su manejo de forma segura y eficaz".

En cumplimiento de dicha norma, Osakidetza está obligada a dar cobertura a esta necesidad de alternativas de comunicación a determinados pacientes con trastornos neuromotores graves que pierden totalmente la capacidad de comunicación con su entorno, y que a través de estos sistemas de comunicación puedan mantener la relación con sus familiares y su entorno social, y en definitiva mantener cierto grado de autonomía y reducir su aislamiento.

Por todo lo expuesto, se necesita suministrar a cada paciente con trastornos neuromotores graves un sistema completo de comunicación aumentativa y alternativa.

1.2. Justificación de insuficiencia de medios en contratos de servicios

No procede.

1.3. Procedimiento de adjudicación

El procedimiento seleccionado es el procedimiento abierto mediante Acuerdo Marco (art.220 LCSP).

2. ÁMBITO Y ALCANCE DEL CONTRATO

El presente Acuerdo Marco adjudicará la implementación del sistema integral de comunicación basado en dispositivos de lectura ocular a pacientes candidatos de cualquiera de las organizaciones sanitarias de Osakidetza.

2.1. Organizaciones implicadas o lugar de prestación y/o ejecución

Este sistema integral de comunicación se pondrá a disposición de los pacientes que reúnan los criterios propuestos en el "Protocolo de indicación de sistemas de comunicación" difundido por el Ministerio de Sanidad, en el contexto de la **Orden SCB/480/2019**.

Serán objeto de esta prestación:

- Pacientes con trastornos neuromotores graves, con afectación severa de ambos miembros superiores e imposibilidad de comunicación oral o escrita, incluyendo fundamentalmente los siguientes grupos de patologías:
  - Esclerosis lateral amiotrófica (ELA)
  - Trombosis de la arteria basilar
  - Parálisis cerebral infantil (PCI)
  - Traumatismo craneoencefálico
  - Mielinolisis pontina

En las reuniones de trabajo de los equipos de profesionales implicados en esta prestación en Osakidetza, se acordó dejar abierta esta indicación a otras patologías que producen trastornos motores severos de miembros superiores con dificultad para el habla, si además cumplen los requisitos.

- En todos estos casos, los pacientes a los que se les prescriban estas prestaciones deben ser capaces de manejarlas. Por ello se requiere que **reúnan los siguientes requisitos**:

- Disponer de la suficiente capacidad mental/intelectual y de aprendizaje para el manejo de los lectores u otro sistema de comunicación de forma segura y eficaz.
- Poseer un nivel suficiente de conocimientos en cuanto a lectura y escritura que les permita el uso del producto para comunicarse.

- Disponer de un entorno familiar o de otro tipo de supervisión externa que favorezca un uso adecuado y continuado del sistema de comunicación.
- Participar, tanto la persona afectada como sus cuidadores, en un programa de aprendizaje para su adiestramiento en el manejo de sistemas de comunicación.

La **indicación** de estos dispositivos ha de basarse en criterios clínicos, y su **prescripción** debe realizarse tras una valoración integral de la situación de cada persona paciente a través de un equipo multidisciplinar que incluya al menos: facultativo especialista en neurología y/o medicina física y rehabilitación, terapeuta ocupacional y/o logopedia, y trabajador social del centro implicado.

Las Organizaciones de Servicio prescriptoras que cuentan con sistemas de referencia para estas patología son:

- OSI Bilbao-Basurto
- OSI Ezkerraldea-Enkarterri-Cruces
- OSI Donostialdea
- OSI Araba
- OSI Barrualde-Galdakao.

En la Historia Clínica Electrónica de Osakidetza (Osabide Global) existe un formulario específico para su uso por profesionales implicados en la prescripción y para el seguimiento de cada paciente usuario de esta prestación.

El lugar de prestación efectiva del servicio será el domicilio o residencia de las personas pacientes a los que se les prescriba el citado sistema de comunicación.

Hay que tener en cuenta que se trata de una nueva prestación destinada a personas con enfermedad progresiva grave o secuelas de un daño cerebral, que presentan una incapacidad para la comunicación oral y escrita. No es posible determinar el momento evolutivo de la enfermedad en el que será necesario utilizar esta prestación. Además de esta dificultad para calcular la demanda, hay que tener en cuenta la evolución y avances que pueden surgir a futuro en las tecnologías para facilitar la accesibilidad y la comunicación.

Por esta complejidad o incertidumbre se hace necesario contratar una prestación flexible en un contexto de acuerdo marco, que no implique un número determinado de pacientes y que permita dar respuesta a los casos detectados por los profesionales.

3. LOTES

3.1. Lotes: Objeto / Descripción / Códigos.

Lote 1: Un único lote el cual comprende en su totalidad el sistema integral para la comunicación basado en lector ocular (ver punto 1 de este pliego).

No procede la división por lotes del expediente por razones de compatibilidad e integración de los elementos necesarios para el funcionamiento del sistema. La misma empresa tiene que suministrar todos los dispositivos y componentes del sistema de comunicación destinado a cada paciente.

LOTE	DESCRIPCION
1	Sistema integral personalizado de comunicación alternativa: Dispositivo de lector ocular + programa/software + soporte hardware + carcasas + sistema de soporte físico articulado. Unitario por paciente y reciclable. Que incluye soporte al paciente/cuidador, formación y mantenimiento. (Ver punto 1 de este pliego)

4. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES GENERALES

No procede.

5. REQUISITOS NORMATIVOS Y ETIQUETAS O CERTIFICACIONES POR LOTES

5.1. Requisitos normativos por lote

5.1.1. Lote 1: Requisitos normativos y etiquetas

El lector ocular del sistema de comunicación debe cumplir con la siguiente normativa:

- **Reglamento (EU) 2017/745** del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre los productos sanitarios.
- **Real Decreto 1591/2009**, de 16 de octubre, por el que se regulan los productos sanitarios y sus accesorios

6. REQUISITOS TÉCNICOS GENERALES

6.1. Requisitos técnicos generales aplicables a todos los lotes:

- Las empresas adjudicatarias se obligan a prestar el sistema de comunicación a todos los pacientes cuya orden de prestación o tratamiento le sea comunicada conforme a los requisitos establecidos en el presente Pliego. El sistema es un PACK integral y personalizado, acorde a las necesidades de cada paciente, necesidades que pueden variar en función de la progresión de la enfermedad.
- Las empresas adjudicatarias instalarán el sistema de comunicación en el domicilio del paciente, independientemente de la distancia al domicilio en el ámbito territorial de la CAPV, así como la puesta en marcha, seguimiento y control efectivo del funcionamiento y aprovechamiento de la prestación
- Las empresas adjudicatarias dispondrán de servicio técnico continuado para reducir al mínimo los tiempos de parada del sistema de comunicación. Se incluirán las reparaciones y sustitución de los componentes del equipo, susceptibles de sufrir pérdidas más allá del uso normal, por rotura en caso caídas accidentales, golpes, vertido de líquidos, quemaduras, instalación de software no adecuado o conexión de dispositivos externos que provoquen un mal funcionamiento.
- Las entidades contratadas se responsabilizarán de la garantía de calidad de todos los componentes del sistema de comunicación, de su funcionamiento de acuerdo con las instrucciones de cada suministrador y del restablecimiento de las condiciones que, aun no suponiendo un paro en la actividad, puedan comprometer la calidad de los procedimientos y/o la seguridad de los pacientes.
- Así mismo, cualquier nuevo aparato, equipo y/o material que surjan durante la vigencia del contrato, que sea integrado por la empresa por suponer un avance tecnológico o innovación, será incorporados por la empresa sin coste adicional alguno para Osakidetza.

7. REQUISITOS TÉCNICOS POR LOTES

7.1. Requisitos técnicos por lote

7.1.1. Lote 1: Requisitos técnicos mínimos del equipamiento objeto del contrato

Hay que tener en cuenta que, tal como se ha contemplado en el objeto de este contrato, este sistema completo se desglosa en los siguientes componentes: lector ocular (sistema tracking que permite trasmitir órdenes al ordenador), Tablet o PC portátil (equipo hardware), sistema de soporte físico o brazo para colocar el equipo de la forma más

adecuada para el paciente, programa de comunicación aumentativa (software de comunicación). Se incluirá las carcasas de sujeción y maletín de trasporte.

a) El lector ocular

Lector ocular: es el elemento esencial que permite al paciente la comunicación haciendo la función de ratón (click). El dispositivo permite acceder y controlar el ordenador o tablet, a través de una cámara con luz infrarroja que detecta el movimiento de la pupila cuando se fija la mirada en un punto de la pantalla previa calibración con el paciente y permite actuar sobre los programas.

Elementos y accesorios que debe incluir:

- Dispositivo hardware de control ocular.
- Programa/Software para la configuración, calibración y control de las funciones del ordenador.
- Placa de montaje magnética o equivalente.

Especificaciones técnicas:

Se detallarán de forma amplia las especificaciones de este dispositivo, teniendo en cuenta aspectos tales como:

- Funcionamiento de forma óptima en tamaños de pantalla: entre 10”-20’’
- Conexión a través de puerto USB
- Alta precisión y solidez de seguimiento. Calibración rápida y sencilla. Es un proceso que se puede llevar a cabo una vez, y poder apagar el ordenador sin perder la configuración personal. Calibración con los dos ojos o con uno solo.
- El sistema debe poder funcionar en caso de uso por parte del usuario de lentillas, gafas y en condiciones de poca iluminación. El seguimiento ocular funciona en exteriores con luz solar y en interiores con mucha luz.
- Debe ofrecer varias opciones de selección, ayudar a evitar clics indeseados y disminuir la fatiga.
- Pequeño y ligero para asegurar su portabilidad y uso con Tablet o Pc portátil.
- Posibilidad de acceder al control del ordenador y a todas las herramientas y programas del ordenador de manera sencilla e intuitiva.

b) Tablet o PC portátil

Dispositivo electrónico portátil de una sola pieza, de alta resolución, compatible y que pueden interactuar con el lector ocular y con el software de comunicación. Incluirá fundas para proteger y trasladar en buenas condiciones.

Especificaciones técnicas:

Se detallarán de forma amplia las especificaciones de este dispositivo, teniendo en cuenta aspectos tales como:

- Procesador Intel Core i3 o similar. Velocidad: Mínimo 1 GHz
- Sistemas operativo Windows instalado
- Tamaños de pantalla entre 10 y 20”
- Larga duración de la batería. Memoria interna de al menos 8 GB
- Altavoces y micrófonos incorporados. Salida de auriculares
- Disponer de al menos de un puerto tipo A USB 3.0
- Conexión inalámbrica: Bluetooth y estándar Wi-Fi
- Capacidad de almacenamiento interno de al menos 256 GB
- Unidad de almacenamiento SSD

c) Sistemas de sujeción y Brazos Articulados

Brazo universal o sistemas de sujeción que permiten sujetar el equipo a la mesa, silla de ruedas, cama. Se establecerá en función de las necesidades de la persona paciente, necesidades que pueden ser cambiantes y variar con la evolución de la enfermedad de base.

Se describirán las especificaciones técnicas de los sistemas disponibles.

d) Software/Programas de comunicación

Programa software de comunicación con salida de voz que permita convertir un ordenador o una tableta en un comunicador dinámico. Permite la comunicación cara a cara y remota con símbolos y texto, con múltiples opciones de acceso para mejorar la precisión de los usuarios y reducir la fatiga en el caso de trastornos motores graves. Opciones de personalización y predicción de textos, almacenamiento de frases o mensajes, acceso a todos los programas del ordenador, correo, internet, redes sociales, control de entorno. Posibilidad de manejar y controlar herramientas como el teléfono, la música.

En todo caso, se detallarán las **características y especificaciones del software/programas** de comunicación que se ofertan, teniendo en cuenta todos los aspectos técnicos.

Requisitos en cuanto al suministro y soporte

- Entrega de prestación, puesta en marcha y recogida para su reutilización. (conforme a la ley BOE 2019-6277).
- Puesta en marcha, formación inicial y soporte técnico, presencial o remoto en función de las necesidades o preferencias del usuario
- Seguimiento presencial o remoto, pasados de 15 a 20 días desde la instalación.
- Plan de formación a usuarios y cuidadores: se establecerá un plan de formación continuada que permita a los usuarios el aprovechamiento y uso óptimo de este sistema, que tenga en cuenta y se adapte a las necesidades y características de cada persona paciente y cuidadores.
- **Servicio de atención al usuario, amplio e ilimitado,** que permita resolver dudas sobre el uso. Se aportará **protocolo de actuación y plan de asistencia**, que describa el tipo de seguimiento continuado ofertado para asegurar la evolución del paciente o las actuaciones en caso de problemas con el equipo.
  Se ofertará equipo de sustitución en caso necesario, mientras se repara o ponga a punto el dispositivo del paciente. La recogida del equipo para reparación y su entrega una vez reparado se hará en el domicilio establecido.
- El contacto con equipo de soporte técnico y formativo será directo por email y/o teléfono para realizar cualquier consulta.
- Formación y cesión de equipo para sistema de comunicación al centro prescriptor implicado en esta prestación. Se facilitará formación y la actualización de equipos a profesionales de los centros sanitarios implicados en la valoración y diagnóstico de los pacientes para poder llevar a cabo esta labor.

7.2. Requisitos técnicos no excluyentes por lote

No procede.

7.3. Número máximo de lotes a los que licitar

Uno, por ser un único lote.

7.4. Número máximo de adjudicatarios por lote

Dos. Serán adjudicatarias las 2 primeras empresas que obtengan la mejor puntuación global en base al procedimiento según se describe en el apartado 29: “Características propias del procedimiento para la tramitación de los contratos basados en el

presente acuerdo marco" del pliego de condiciones específicas, pliego de cláusulas administrativas.

8. VARIANTES TÉCNICAS

No procede.

9. MUESTRAS / PRESENTACIÓN DE PRODUCTO / VISITA DE OBRA

9.1. Muestras

9.1.1. Forma de presentación

No procede

9.1.2. Normas para la identificación de las muestras

No procede

9.1.3. Presentación de las muestras (unidades y destinos)

No procede

9.2. Presentación de producto:

No procede.

9.3. Visita de obra

No procede.

10. PLAN DE PUESTA DE MARCHA

Las empresas adjudicatarias pondrán a disposición, en el domicilio de los usuarios, los equipos y accesorios necesarios en cada caso.

El material se suministrará en el domicilio del paciente con los medios de transporte técnicos y humanos propios de las empresas adjudicatarias, que deberán contar en cada momento con las existencias y servicios técnicos y de distribución necesarios para efectuar el suministro a los pacientes en los plazos establecidos en el presente pliego.

Así mismo, las entidades contratadas cederán un equipo y el material necesario al Equipo Multidisciplinar especifico encargado de las prescripciones del suministro de

cada Organización de Servicio prescriptora, sin coste adicional. Para garantizar la formación, actualización y el entrenamiento de uso.

La indicación al paciente y la orden de finalización de la prestación serán realizadas por los profesionales sanitarios integrantes del equipo multidisciplinar especifico encargado de las valoraciones.

Las empresas garantizarán la retirada de los equipos y su reciclaje tras la finalización del uso de la prestación independientemente del motivo. Se procederá a la eliminación de todo tipo de dato de identificación del paciente usuario.

A continuación, se describen las fases del proceso de prestación del sistema de comunicación alternativa basado en lector ocular a pacientes susceptibles de Osakidetza:

Fases de la prestación	Responsables	Requisitos	Actuación
1ª fase: valoración integral de paciente susceptible	Equipo multidisciplinar especializado	Los que establece el Protocolo del ministerio de sanidad	Prescripción en el Formulario de Osabide Global Consentimiento informado
2ª fase: emisión de la Hoja de pedido u orden de tratamiento	Dirección General: Subd. Coordinación Hospitalaria	Envío del pedido a la empresa, con los datos de identificación de paciente y familiar, y la forma de contacto	Hoja de Pedido: *.nombre y apellidos del paciente. Nº CIC* *.nombre y apellidos de familiar o cuidador referente* *.Domicilio* *.Contacto: tfnos, email,...*
3ª fase: contacto con paciente, suministro del equipo e instalación in situ al usuario	Empresa	.Contacto tfno. con paciente/familiar en ≤48 h .Envío de la solución al domicilio en < 7días	.Verificar información necesaria para configuración y personalización de la prestación .Cita para entrega .Puesta en marcha y formación inicial sobre su uso .Contacto directo (presencial o telemático) durante el primer mes para testar dificultades y dudas de manejo

4ª fase: utilización del suministro	Empresa	.Soporte técnico amplio, continuado (preventivo y reparador) .Atención continuada a paciente/cuidador (dudas, formación,…) .Garantía en todos los dispositivos .Préstamo de solución equivalente si necesidad de arreglo. Tiempo de respuesta ó reposición ≤ a 48 horas	.Plan de formación continuada .Horario de atención al usuario, mínimo 6 horas/día, 7 días/semana. .Asistencia por teléfono, mail, o telemática para resolver dudas o consultas técnicas. Presencial si se necesita .Servicio técnico: plan de asistencia que describa el tipo de seguimiento continuado
5ª fase: cambio de necesidades del usuario	Equipo multidisciplinar especializado	Indicar los elementos que han de ser reemplazados (sujeción, tracker,…)	Prescripción en Osabide Global, en el Formulario de seguimiento
6ª fase: retirada del equipo y reciclaje	Empresa	. Retirar el equipo si finaliza su uso por el paciente . Reacondicionamiento del equipo para nuevo uso: técnico y desinfección .Gestión adecuada de residuos	. Retirada desde baja paciente en un plazo máximo de 15 días naturales . Se eliminará cualquier tipo de dato de identificación del paciente usuario dado de baja .Se asignará a nuevo paciente si el equipo está en perfectas condiciones de uso

11. MODELO DE GESTIÓN

11.1. Equipo organizativo

El adjudicatario deberá informar durante la ejecución del contrato a la Dirección de Asistencia Sanitaria de Osakidetza del personal que vaya a ejecutar la prestación y todas las variaciones que se produzcan, con suficiente antelación y por escrito.

El personal no tendrá vinculación con Osakidetza y dependerá única y exclusivamente del contratista, el cual asumirá la condición de empresario con todos los derechos y deberes respecto a dicho personal, con arreglo a la legislación vigente y a la que en lo sucesivo se promulgue.

El personal a cargo de la prestación llevará una tarjeta de identificación que deberá llevar en lugar bien visible y en la que se verán reflejados, el nombre o razón social de

la empresa adjudicataria de la prestación, nombre, apellidos y una fotografía del trabajador como mínimo.

El personal puesto a disposición por la empresa adjudicataria, deberá estar en todo momento sujeto a las normas de conducta, decoro y comportamientos genéricos establecidas para el resto del personal de los centros y domicilios a los que acude. Si el personal no procediera con la debida corrección o fuera poco cuidadoso en el cumplimiento de su cometido, la Dirección General podrá exigir al adjudicatario la sustitución del trabajador para el funcionamiento de la prestación objeto de este contrato.

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de todo lo establecido en la legislación laboral y de seguridad social vigente en todo momento. Asimismo, dotará al personal de todos los medios de seguridad necesarios para el cumplimiento de la legislación en Seguridad e Higiene en el trabajo.

La empresa adjudicataria deberá nombrar un responsable que actuará como interlocutor con la Dirección de Asistencia Sanitaria de Osakidetza, que deberá tener capacidad plena de decisión y cuya función principal será la de responder de la correcta realización de la prestacióln contratado, responsabilizándose del nivel de calidad deseado en los resultados. Dicho responsable deberá tener plena disponibilidad con la Dirección de Asistencia Sanitaria de Osakidetza.

11.2. Medios personales adscritos a la ejecución del contrato

El adjudicatario deberá informar durante la ejecución del contrato, a la Dirección de Asistencia Sanitaria de Osakidetza del personal que vaya a ejecutar la prestación.

La empresa adjudicataria queda obligada y será responsable de todo el personal propio o subcontratado que emplee en la ejecución de los trabajos contratados. Quedará obligada, del mismo modo, al cumplimiento de la legislación laboral vigente en referencia a dicho personal.

Todos los gastos de carácter social, así como los relativos a tributos del referido personal serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

El adjudicatario está obligado al cumplimiento de todo lo establecido en la legislación laboral y de seguridad social vigente en todo momento. Asimismo, dotará al personal de todos los medios de seguridad necesarios para el cumplimiento de la legislación en Seguridad e Higiene en el trabajo.

11.3. Medios materiales adscritos a la ejecución del contrato

La empresa adjudicataria deberá contar con los medios materiales suficientes y apropiados para el funcionamiento de la prestación objeto de este expediente sin ello suponer un cargo adicional.

Todos estos medios materiales deben cumplir con la normativa legal vigente que les sea de aplicación, presentar buen estado de conservación y que no exista peligro para el trabajador o para terceros.

12. EJECUCIÓN/FACULTAD DE INSPECCIÓN/PLAN TRABAJO/PROGRAMA TRABAJO

12.1. Condiciones de ejecución

Las empresas adjudicatarias se comprometen a cumplir los requisitos cuantitativos de calidad que se establecen en el presente pliego, tales como:

- ✓ Llamada de contacto y verificación de información en las 48 horas posteriores a recibir la Hoja de Pedido.
- ✓ Instalación del equipo en el domicilio de la persona en un plazo de 7 días a contar desde la fecha de notificación del pedido.
- ✓ Llamada de bienvenida dentro de las 24 horas posteriores a la instalación y puesta en marcha del equipo en el domicilio.
- ✓ Las averías de los terminales deberán ser resueltas en un plazo inferior a 48 horas, desde su notificación. Se ofertará equipo de sustitución.
- ✓ La retirada del equipo, por baja de persona usuaria, deberá realizarse en un plazo máximo de 15 días naturales.
- ✓ Se establecerá un registro de incidencias, y un registro de quejas y reclamaciones presentadas por los usuarios.

12.2. Modelo de control y seguimiento

Las empresas adjudicatarias deberán incluir en su propuesta un **Modelo de Informe de Seguimiento Mensual** que incluya, como mínimo, la siguiente información:

- Nº de pacientes que han permanecido en la prestación, por edad, sexo, territorio histórico, y centro hospitalario de referencia
- Nº de pacientes que han causado baja. Identificación, fecha, motivo y centro de referencia
- Nº de llamadas al soporte técnico
- Nº de incidencias registradas, tipo, procedencia y Tiempo de resolución

- Nº de atenciones en domicilio
- Nº actividades de formación y tipo de actividad
- Nº de quejas y reclamaciones registradas (de los usuarios o profesionales/centros).
- Tiempo medio de uso del equipo por cada paciente

Los responsables de la entidad contratante deberán tener acceso a la información necesaria que garantice que se cumplen los objetivos de calidad establecidos en el presente pliego.

Las empresas adjudicatarias, anualmente, deberán realizar una encuesta de satisfacción a las personas usuarias, para recoger su percepción/opinión sobre la prestación recogida en este expediente.

Se establecerá un sistema de reuniones cuatrimestrales, como comisión de seguimiento, entre los responsables de las empresas adjudicatarias, los responsables de la entidad contratante y miembros del Equipo Multidisciplinar especializado, para analizar la consecución de los compromisos de calidad y resolución de posibles incidencias.

12.3. Programa de trabajo

Las empresas adjudicatarias presentarán el procedimiento a seguir de las fases de la prestación que se describe en este pliego.

Vitoria-Gasteiz, 2022ko irailaren 20a Vitoria-Gasteiz, a 20 de septiembre de 2022

Iz./Fdo Victor Bustamante Madariaga

Asistentzia Sanitarioko zuzendaria /
Director de Asistencia Sanitaria

Documento firmado por: VICTOR
BUSTAMANTE MADARIAGA
En la fecha 19.10.2022 11:28:01 CEST