BALDINTZA TEKNIKO PARTIKULARREN AGIRIA

Espediente-zenbakia: 30/2024-PS

XEDEA: ZERBITZU KONTRATUA, ANBULANTZIA EZ-ASISTENTZIALETAN, KONBENTZIONALETAN ETA EUSKADIKO SISTEMA SANITARIOKO ERABILTZAILEENTZAKO GARRAIO KOLEKTIBOKO ZERBITZUETAN GARRAIO SANITARIOAREN ZERBITZUA EMATEKO (ESPEDIENTE ZK.: 30/2024-PS)

EUSKADIKO SISTEMA SANITARIOKO ERABILTZAILEENTZAKO OHIKO ANBULANTZIA EZ-ASISTENTZIALETARAKO ETA GARRAIO KOLEKTIBORAKO GARRAIO SANITARIOAREN ZERBITZUA KONTRATATZEKO PRESKRIPZIO TEKNIKOEN AGIRIA (ESP.: 30/2024-PS)

1.- KONTRATUAREN XEDEA

1.1.- Agiri honetan jasotako zehaztapenak ezartzen dira Euskadiko Osasun Sistemaren erabiltzaileentzako anbulantzia ez-asistentzialetaletan, konbentzionaletan eta garraio kolektibokoa garraio sanitarioaren zerbitzua kontratatzeko, baldin eta zerbitzu hori erabiltzea gomendatzen duten arrazoi medikoki justifikatuak badaude.

Baldintza berberetan, zerbitzuaren barruan sartuko da, halaber, Osakidetzako zentroetara edo hemodialisi eta peritoneo-dialisirako Osasun Sailarekin kontratatutako edo hitzartutako osasun-zerbitzuak ematen dituzten zentroetara tratamendua edo trebakuntza jasotzera joaten diren pazienteen osasun-garraioa.

1.2.- Anbulantzia ez-asistentzialaren kontzeptua eta motak guztiz bat datoz maiatzaren 25eko 836/2012 Errege Dekretuaren 2.1 artikuluan ezarritakoarekin (836/2012 Errege Dekretua, maiatzaren 25ekoa, errepideko garraio sanitarioko ibilgailuen ezaugarri teknikoak, ekipamendu sanitarioa eta langile-kopurua ezartzen dituena). Ibilgailuek Errege Dekretu horretan ezarritakoa bete beharko dute, eta uztailaren 23ko PRE/1435/2013 Aginduan xedatutakoaren arabera baimenduta egon beharko dute (agindu horren bidez, Lurreko Garraioen Antolamenduari buruzko Legearen Erregelamendua garatzen da, errepideko osasun-garraioaren arloan). Gainera, ibilgailuek nahitaez izan beharko dute beren ekipamenduan garraio-beldarrezko aulki bat, mugikortasun urriko pazienteak manipulatzeko behar diren bitartekoak, eta beldarrezko aulki elektrikoa, eskaileretatik behera igotzen dena. Horrez gain, A2 anbulantziek mugikortasun urriko pertsonentzako plataforma elektrikoa izan beharko dute, zerbitzua emateko behar beste.

1.3.- Lekualdatzeen sailkapena

Lekualdatzeak, pazienteen ezaugarrien arabera, banakakoak edo kolektiboak eta noizbehinkakoak edo errepikakorrak izan daitezke. Era berean, zerbitzuak hirikoak, hiriartekoak edo probintziartekoak izan daitezke.

1.3.1.- Banakako garraioak paziente bakarra garraiatzeko dira, normalean ibilgailu bereziki egokituetan egiten direnak.

Garraio kolektiboak dira pazienteak batera garraiatzeko egokitutako ibilgailuetan egiten direnak.

1.3.2.- Noizbehinkako lekualdatzeak dira, programatuta egon arren, erabiltzaileak behin eta berriz eta aldizka lekualdatzen ez dituztenak (ospitaleko altak, kontsultetara noizbehinka joatea...).

Lekualdaketa errepikariak dira aurretiko programazio bati erantzuten diotenak eta erabiltzaileak aldizka garraiatu behar izatea dakartenak, aurrez ezarritako egutegi baten arabera.

Lekualdatzeak, premiazkoak ez diren lekualdaketen modalitateetan, programatuak edo noizbehinkakoak, kontratuan sartzen dira, ondoren zehazten den irismenarekin.

1.3.3.- Osasun-zerbitzuak ematen dituen zentroaren jatorritik (bizilekua edo beste batzuk) helmugara lekualdatzea, betiere Osakidetzakoa bada edo Osasun Sailak kontratatutako/hitzartutako zentro bat bada, eta honako zerbitzu hauetako edozeinetarako: ospitaleratzea; kanpoko kontsulta; proba diagnostikoa edo terapeutikoa eta tratamendua.

1.3.4.- Osasun-zerbitzuak ematen dituen zentrotik pazientearen etxera lekualdatzea, betiere Osakidetzakoa edo Osasun Sailarekin kontratatutako/hitzartutako zentrokoa bada, eta honako zerbitzu hauetakoren batetik badator: ospitaleko alta; kanpo-kontsulta; proba diagnostikoa edo terapeutikoa; eguneko ospitalea; ospitaleko larrialdi-zerbitzuaren tratamendua edo alta.

1.3.5.- Osasun-zerbitzuak ematen dituzten zentroen artean lekualdatzea, betiere Osakidetzakoak edo Osasun Sailak kontratatutako/hitzartutako zentrokoak badira, honako zerbitzu hauetako edozeinetarako: ospitaleratzea; kanpo-kontsulta; proba diagnostikoa edo terapeutikoa eta tratamendua.

1.3.6.- Enpresa esleipendunak, aurretik zehaztutako lekualdaketez gain, honako zerbitzu hauek eman beharko ditu:

- Beste autonomia-erkidego batzuetara eta beste autonomia-erkidego batzuetatik lekualdatzea, Euskadiko Osasun Sistemaren kontura egin behar denean.

- Osakidetzako edo Osasun Sailarekin kontratatutako/hitzartutako osasun-zerbitzuak ematen dituzten zentroetara eta zentroetatik lekualdatzea, nahiz eta berea ez den beste lurralde-eremu batean kokatuta egon, baldin eta unitate eta zerbitzuek eskatzen badituzte eta sail eskudunek baimentzen badituzte.

1.3.7.- Kontratutik kanpo geratzen dira eta, ondorioz, enpresa esleipendunek ez dute honako lekualdatze hauek egiteko betebeharrik izango:

- Norberak eskatutakoak eta borondatezko altak.

- Giza organoak, laginak, aparatuak, materiala edo dokumentu klinikoak garraiatzea, Osasuneko lurralde-ordezkaritzetako osasun-garraioaz arduratzen den unitateak baimendu ezean.

1.4.- Zerbitzuak Europako Erkidegoan, Estatuan eta Euskal Autonomia Erkidegoan indarrean dagoen araudiaren arabera emango dira.

2.- ZERBITZURAKO SARBIDEA

2.1.- Kontratu honen xede den garraio sanitarioaren prestazioak barnean hartzen du Euskadiko Osasun Sistemak babestutako pazienteen garraio sanitarioa, honako baldintza hauek betetzen direnean:

a) Pazientearen ezintasun fisikoak edo beste desgaitasun batzuek, medikuaren iritziz, osasun-zerbitzuak ematen dituen zentro batera joateko garraio arrunta erabiltzea eragozten edo ezgaitzen diotenean, betiere Osakidetzakoa edo Osasun Sailarekin kontratatutako/hitzartutako zentrokoa bada, edo haren etxekoa, dagokion osasun-arreta jaso ondoren.

b) Mediku preskriptoreak berariaz hala zehazten duenean justifikatutako arrazoi klinikoengatik, gaixotasun infekto-kutsakorrak dituzten eta beste erabiltzaile batzuk kutsatzeko arriskua duten pazienteengatik, edo Lurralde Ordezkaritzak hala agindu duelako, banakako lekualdaketa egingo da.

c) Mediku preskriptoreak berariaz hala zehazten duenean, justifikatutako arrazoi klinikoengatik edo Lurralde Ordezkaritzak hala aginduta, ohatilan lekualdatu beharko da.

Medikuak ebaluatu beharko du osasun-garraioa emateko premia, eta preskripzio-dokumentuan adierazi beharko du.

2.2.- Edozein garraio sanitariorako preskripzioak Osakidetzan edo Osasun Sailean laguntza ematen duten medikuek egingo dituzte, bai eta kontratatutako/hitzartutako zerbitzu sanitarioak ematen dituzten zentroetan laguntza ematen duten medikuek ere, baldin eta lekualdatze-agindua Euskadiko Osasun Sistemak babestutako paziente batentzat egiten bada eta zentro horretan ematen den asistentzia kontratuari lotuta badago.

2.3.- Preskripzioak horretarako adierazten diren ereduetara egokituko dira, eta enpresa esleipendunak behartuta egongo dira Osasun Sailak prestazio horretarako zehaztuta dituen zirkuitua eta baimen-protokoloa jarraitzera.

2.4.- Emandako zerbitzuaren ondorioz gorabehera garrantzitsuren bat gertatuz gero, ahalik eta lasterren jakinarazi beharko zaio dagokion lurralde-ordezkaritzari.

3.- ZERBITZUEN EDUKI TEKNIKO ETA ASISTENTZIALA

3.1.- Baldintza orokorrak

3.1.1.- Garraio sanitarioa esleipendunaren bitartekoekin egingo da, eta erregelamenduz eskatzen den ekipamendu orokorra eta espezifikoa duten langileak eta ibilgailuak izango ditu.

Esleipenduna behartuta dago, bere arrisku eta menturara, agiri honetan ezarritako arauen arabera garraio sanitarioko agindua jakinarazten zaion paziente guztien lekualdaketa egitera. Ondorioz, esleipendunak une bakoitzean erabili beharreko

giza baliabideak eta baliabide materialak agindutako lekualdatze guztiei erantzuteko beharrezkoak direnak izango dira, lekualdaketa-aginduan eta baldintza-agiri honetako baldintzetan adierazitakoa betez.

II. ERANSKINEAN, 2020an, 2021ean eta 2022an egindako zerbitzuen kopuruari buruzko informazioa eta horien banakapena jasotzen dira, adierazle gisa, lizitatzaileak bere zerbitzu-proiektua egin dezan.

- **1. lotea: Arabako Osasun Barrutia (Aiara, Amurrio, Artzeniega, Laudio, Okondo eta Aramaio izan ezik) eta Bizkaiko Osasun Barrutiko Otxandio eta Ubide udalerriak.**

    1. 2020. urtean egindako zerbitzuen kopurua: 53.349
    2. 2021. urtean egindako zerbitzuen kopurua: 69.523
    3. 2022. urtean egindako zerbitzuen kopurua: 71.307

- **2. lotea: Gipuzkoako Osasun Barrutia, Bizkaiko Osasun Barrutiko Ermua eta Mallabia udalerriak eta Arabako Osasun Barrutiko Aramaio udalerria.**

    1. 2020. urtean egindako zerbitzuen kopurua: 245.784
    2. 2021. urtean egindako zerbitzuen kopurua: 281.698
    3. 2022. urtean egindako zerbitzuen kopurua: 295.376

- **3. lotea: Bizkaiko Osasun Barrutia (Ermua, Mallabia, Otxandio eta Ubidea izan ezik) eta Arabako Osasun Barrutiko udalerri hauek: Aiara, Amurrio, Artzeniega, Laudio eta Okondo.**

    1. 2020. urtean egindako zerbitzuen kopurua: 289.029
    2. 2021. urtean egindako zerbitzuen kopurua: 315.597
    3. 2022. urtean egindako zerbitzuen kopurua: 331.570

3.1.2.- Enpresek arreta-zerbitzu bat izango dute abisuak eguneko 24 orduetan jasotzeko, urteko egun guztietan, eta zerbitzua ematearekin lotuta sor daitezkeen gorabeherak ebazteko ahalmena izango dute. **Telefono-zenbakia bakarra izango da** kontratuaren **lote bakoitzaren** exekuzio-eremurako, eta erraz memorizatuko da, bai herritar guztientzat, bai osasun-sareko profesionalentzat.

Era berean, enpresak nahitaez eduki beharko du telekomunikazio-sistema bat, garraio sanitarioko ibilgailuekin eta haien arduradunekin komunikazio etengabea, arina eta etenik gabea bermatzeko.

3.2.- Kontratua gauzatzeko behar diren baliabideen baldintza teknikoak eta baliagarritasun-baldintzak

3.2.1.- Enpresa esleipendunek une oro bete beharko dute osasun-garraioa arautzen duen indarreko araudia.

3.2.2.- Enpresa esleipendunek, kontratuaren xede diren prestazioak hasten diren egunean, gutxienez 31 ibilgailu eduki beharko dituzte eskuragarri 1. lotean, 120 ibilgailu 2. lotean eta 160 ibilgailu 3. lotean. Ibilgailu horiek, gutxienez, telefonia mugikorrean eta irrati-transmisoreetan oinarritutako komunikazio-sistema bat izango dute.

Ibilgailuek euskarri informatikoan denbora errealean lokalizatzea eta bistaratzea bermatuko duten elementuak izan beharko dituzte. Flotaren kokapen historikoari buruzko txostenak sortzeko gai izan beharko du. Egindako txostenak datu-formatuan (PDF, excel) eta informazio geografikoko sistemetan bistaratu beharko dira. Ibilgailuen nomenklaturak bat etorri beharko du esleipendunak kontratuaren hasieran esleitutako matrikularekin eta adierazlearekin (biak), kontratazio-organoari bidalitako dokumentazioan. Sistema horretarako sarbidea gaitu beharko zaio Osasun Sailari eta/edo Osakidetzako Emergentzien Zuzendaritzari.

Lizitatzaileek beren proposamenetan zehaztuko dute zenbat ibilgailuk emango duten zerbitzua eta zer ezaugarri tekniko izango dituzten, anbulantzia konbentzionala eta kolektiboa bereizita. Era berean, esleipendunak erreserba edo erreten gisa mantenduko dituen mota bakoitzeko anbulantziak adieraziko dira, zerbitzuaren etengabeko funtzionamendua bermatzeko.

Eskainitako ibilgailu guztiek benetako zerbitzurako eskuragarri egon beharko dute kontratua gauzatzen den lehen egunetik.

Gidari eta, hala badagokio, laguntzaile zuzkidura duten eta zerbitzu efektiboan dauden ibilgailuen kopurua zehaztuko da, baita eguneko ordu-tarteen araberako banaketa ere, anbulantzia konbentzionalak eta kolektiboak bereizita.

Enpresa esleipendunek, gainera, nahikoa ordezko elementu izango dituzte ibilgailuen eta haien ekipamendu orokorraren eta espezifikoaren edozein gorabehera mekaniko edo funtzionalen aurrean zerbitzua bermatzeko.

Enpresa lizitatzaileek kontratura bideratutako giza baliabideen deskribapen xehatua sartuko dute beren proposamenetan, kategoria bakoitzeko langile kopurua berariaz adierazita.

3.2.3.- Eskainitako ibilgailuetan edozein aldaketa gertatzen bada, aldez aurretik dagokion lurralde-ordezkaritzari jakinaraziko zaio eta espedientean jasoko da.

Aldaketa horiek kalitatea eta eskainitako zerbitzuaren zenbatekoa murriztea edo galtzea badakarte, dagokion kontraesaneko espedientea hasiko da, enpresari hori zuzentzeko ohartarazpena egin ondoren, zigorrak ezarri behar diren zehazte aldera.

Era berean, dagokion Lurralde Ordezkaritzari jakinarazi eta dokumentatu beharko zaizkio flota berritzeko plana betetzean gertatzen diren aldaketak. Zerbitzua emateko erabiltzen diren ibilgailuen % 80k, gutxienez, EURO 5 izan behar du. Baldintza hori egiaztatzeko, kontratua gauzatzen hasi aurretik esleipendunei eskatuko zaien ibilgailuaren fitxa teknikoa aurkeztu beharko da.

3.2.4.- Paziente eta erabiltzaileen arretari eta kontratatutako zerbitzuaren funtzionamenduari buruzko kexa eta erreklamazioen kudeaketari dagokienez, Euskadiko osasun-sisteman pertsonen eskubide eta betebeharrei buruzko adierazpena onartzen duen uztailaren 21eko 147/2015 Dekretuaren IV. kapituluan xedatutakoa beteko da. Halaber, enpresa esleipendunean erreklamazio-orriak egon beharko dira paziente guztien eskura, Osasun Sailak ezarritako ereduaren arabera (142/2014 Dekretua, uztailaren 1ekoa).

Erabiltzaileak bere kexa edo erreklamazioan araudian aurreikusitako bideetatik jarraitzen badu ere, enpresa esleipendunaren zuzendaritzak idatziz erantzun beharko dio erabiltzaileari, eta erantzun hori, hura eragin zuen kexa edo erreklamazioa eta horrekin lotuta dagoen edo sortzen den dokumentazio guztia artxibatu beharko du. Era berean, enpresak espediente osoaren kopia (erreklamazioa, erantzuna eta dokumentazioa) bidaliko du dagokion Osasuneko Lurralde Ordezkaritzara.

3.2.5.- "Enpresak eskainitako informazio-sistemak **Osakidetzako informazio-sistema korporatiboekin elkarreragiteko gaitasuna izan beharko du**, denbora errealean eta bi noranzkoetan, erantsitako **III. eranskinean aipatutako estandarretan oinarrituta**. Enpresa lizitatzaileek xehetasunez definitu beharko dute beren eskaintzan proposatutako integrazio-eredua, eta eredu horrek aipatutako estandarrak bete beharko ditu.

Integrazioak honako hauekin lotutako edozein gertaeraren **komunikazio elektronikoa ebatzi beharko du denbora errealean**:

1. **Anbulantzia-eskaera**, bai Osakidetzak egindakoak (alta, aldaketa, deuseztapena, etab.), bai enpresak egindakoak (onartzea, baztertzea, aldatzea, irteera-markaketa, etab.), egindako eskaeraren egoeraren trazabilitate osoa edukita.
2. **Anbulantzian lekualdatzen den pazientea**, programatutako lekualdatzeetan gorabeherak edo maiztasun-aldaketak eragin baditzake.

Integrazio hori abian jartzearen ondoriozko kostuak enpresa esleipendunen kontura izango dira. Osakidetzaren sistemen eta enpresa esleipendunaren arteko konexioa egiteko, Osakidetza-Euskal osasun zerbitzuaren eta Osasun Sailaren berariazko baimena beharko da. "

Ildo horretan, baldintza gehigarri eta ezinbestekotzat jotzen da, enpresa esleipendunek eman beharreko zerbitzuen barruan, baldintza-agiri honetan aurreikusitako datu-baseak egin eta entregatzea. Datu-baseek honako hauetarako informazioa jasotzen dute:

- Analisi epidemiologikoa.
- Fakturazioa.
- Emandako zerbitzuaren kalitatea ebaluatzea.

3.2.6.- Enpresa esleipendunek informazio-eskuliburu bat argitaratuko dute langileen artean banatzeko. Gidaliburu horrek eguneratuta egon beharko du, eta

erraz jasoko ditu kontratuaren alderdi garrantzitsuenak, oinarrizko lege-arauak eta dagokion lurralde-ordezkaritzak zerbitzuari buruz ematen dituen jarraibideak, zerbitzua ahalik eta arinen egin dadin.

3.2.7.- Ezinbesteko arrazoiak direla-eta enpresa esleipendunek ezin badute garraio-zerbitzua esleitutako lurralde-eremuan eman, enpresa esleipendunek konpromisoa hartzen dute zerbitzu hori eskatutakoaren antzekoa ez den garraiobide batekin egiteko, eta enpresa esleipendunek beren gain hartu beharko dituzte sortutako gastu guztiak.

3.3.- Lekualdaketen baldintzak

3.3.1.- Enpresa esleipendunak behartuta daude Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzuko edo Osasun Saileko medikuek eskatutako garraio sanitarioko lekualdaketa guztiak egitera, bai eta Osasun Sailak kontratatutako/hitzartutako zentroetako medikuek eskatutakoak ere, preskripzioa Euskadiko Osasun Sistemak babestutako pazienteentzat egiten denean eta osasun-zentroen asistentzia osasun-sistema publikoaren kargura osasun-laguntza jasotzeko denean.

Dagokion Lurralde Ordezkaritzak edozein unetan eskatu ahal izango ditu aldi jakin bat lekualdatzeko aginduak, enpresak aitortutako jardueraren datuen euskarria egiazkoa dela egiaztatzeko.

3.3.2.- Kontratuaren xede diren zerbitzuek barnean hartzen dute pazientea jasotzen den lekutik haren helmugaraino lekualdatzea, eta hor sartzen da, halaber, etxetik pazienteak behar dituen laguntza-zainketak ematen diren lekuraino lekualdatzea eta, hala badagokio, etxera itzultzea. Pazienteak ibilbidean zehar bakarrik eraman ahal izango dira ibilgailu batetik bestera, istripua edo matxura izanez gero. Jasotze-puntua eta helmuga ezin izango dira inola ere izan preskripzioan adierazitakotik desberdinak.

3.3.3.- Kontratu honen baldintzek zerbitzua eguneko 24 orduetan eta urteko egun guztietan estaltzea barne hartzen dute. Enpresak eskuragarri dauden baliabideen kopurua lan-kargaren arabera egokituko du, betiere pazienteen itxarote-denborak, zerbitzu bat eskatzen denetik, ez baditu gainditzen garraio mota bakoitzerako ezarritako parametroak.

3.3.4.- Pazienteek, zerbitzua eskatzen dutenetik, ez dute 60 minutu baino gehiago itxaron beharko osasun-zentro batera eramateko, 8. puntuko 1. taulan zehazten diren berezitasunekin. Taula horrek prestazioaren kalitate-adierazleak jasotzen ditu.

Osasun-laguntza jasotzeko programatutako lekualdaketak direnean, pazienteek dagokien zentroan egon beharko dute zitazio-ordua baino behar besteko aurrerapenarekin, eta, oro har, ez da 30 minutu baino gehiagokoa izango.

Programatutako lekualdaketetan, pazientea ez da, oro har, asistentzia amaitu eta 45 minututik gorakoa izango, prestazioaren kalitate-adierazleak jasotzen dituen 1. taulako 8. puntuan zehazten diren berezitasunekin.

Pazienteak organo-transplantera eraman behar badira, itxaroteko gehieneko aldia 30 minutukoa izango da.

3.3.5.- Enpresa esleipendunek osasun-zentroekin lankidetzan jardungo dute, zentrotik bertatik egin behar diren lekualdatze-zerbitzuak koordinatzeko, batez ere, ahal den neurrian, zerbitzu kolektiboetan lekualdatu behar diren pazienteak elkartzeko, bai eta behar diren baliabideak aurreikusteko moduko lan-eskarietara egokitzeko ere; hori guztia, asistentzia emateko ezarritako denborak betetzeko.

3.3.6.- Programatutako zein programatu gabeko lekualdaketak banakakoak edo kolektiboak izan daitezke. Pazientearen baldintzak betetzen badira eta agindu duen medikuak berariaz hala adierazten badu, lekualdaketa banakakoa izango da. Baliabideen erabilera arrazionala kontuan hartuta, mediku preskriptoreak arrazoi kliniko justifikatuengatik edo dagokion Lurralde Ordezkaritzak preskripzioan hala agintzen duenean bakarrik egin ahal izango dira lekualdatze indibidualak. Gainerako lekualdaketak kolektiboak izango dira.

3.3.7.- Enpresa esleipendunek osasun-zentroen arau funtzionalak eta preskripzioan jasotako jarraibideak errespetatuz emango dute zerbitzua.

3.3.8.- Enpresa adjudikaziodunak behartuta daude pazienteari laguntzen dion pertsona bat lekualdatzera, baldin eta preskriptoreak pertsona horren presentzia beharrezkotzat jotzen badu pazientearen baldintzak kontuan hartuta.

3.3.9.- Garraio sanitario kolektiborako, honako alderdi hauek hartuko dira kontuan:

3.3.9.1.- Pazientearen mesedetan, ibilbideak ibilbide laburrenean egingo dira.

3.3.9.2.- Ibilbide bakoitzaren ibilbideak aldakorrak izango dira, eta ibilbide horiek helmugako osasun-zentroen kokapenaren eta pazienteen jatorriaren arabera egokituko dira, kontuan hartuta, gainera, pazienteak dagozkien laguntza-zentro hornitzaileetan jasotzeko, tratatzeko eta egoteko ordutegiak.

3.3.9.3.- Pazienteak ibilbide bakoitzean taldekatzean, saihestu egingo dira beharrezkoak ez diren atzerapenak eta itxaronaldi luzeak bilketan, bai eta ibilbide luzeak ere, pazienteak ibilgailu barruan gehiegi egotera behartzen dituztenak.

3.3.9.4.- Pazienteen destino-zentroa desberdina izan daiteke ibilbide berean horietako batentzat edo batzuentzat.

3.3.10.- <u>Behar bereziak dituzten pazienteak lekualdatzea.</u>
Enpresa esleipendunek baliabide materialak (ibilgailuak eta ekipamendua) eta prozedurak gaituko dituzte behar bereziak dituzten erabiltzaileei arreta emateko, hala nola, paziente bariatrikoak, paziente pediatrikoak, arreta psikiatrikotik eratorritako premiak dituzten pazienteak, edo etxerako irisgarritasun berezia duten pazienteen arreta.

3.3.11.- Patologia psikiatriko akutua eta ospitaleratze orokorrak dituzten pazienteak ospitaleratzeko lekualdaketa, Emergentziak koordinatzeko zentroaren edo dagokion lurralde-ordezkaritzaren agindu fakultatiboaren bidez.

Honako hauek sartuko dira: 1. loterako ibilgailu bat, 2. loterako gutxienez bi ibilgailu, eta 3. loterako hiru ibilgailu, bereziki diseinatuak eta egokituak patologia psikiatriko akutua duten pazienteak banaka (eserita edo ohatilan) garraiatzeko eta ospitaleratzeak egiteko, Emergentziak koordinatzailearen aginduz. Ibilgailu horiek behar adina elementu izango dituzte, bai pazienteentzat bai bertaratuentzat segurtasun-baldintzetan lekualdatzea ahalbidetzeko. Kasu horietan, erantzuteko denbora 45 minutukoa izango da gehienez; beraz, beste mota bateko abisuak izanez gero itxaroten, lehentasuna emango zaie paziente horiei.

Patologia psikiatriko ez-akutua duten pazienteak, osasun-zentroen arteko lekualdaketak behar dituztenak (noizbehinkakoak edo programatuak), ohiko prozeduraren bidez kudeatuko dira, eta adjudikaziodunaren zentro koordinatzaileak kudeatuko ditu loteko gainerako ibilgailuekin.

Ibilgailuetan, gidariaz gain, garraio-mota horretarako prestakuntza eta esperientzia egokia duen laguntzaile bat ere egongo da.

Ibilgailuen kokapena honako hau izango da:

1. lotea: Vitoria-Gasteiz
2. lotea:
    - Donostia
    - Bergara
3. lotea:
    - Bilbo
    - Zornotza
    - Barakaldo

Hala ere, kokapen hori askotarikoa izan daiteke, dagokion Lurralde Ordezkaritzak hala eskatuta, interes publikoko arrazoi justifikatuengatik.

Dagokion Lurralde Ordezkaritzak beste aukerarik adierazten ez duen bitartean, Osakidetzako Emergentziak Koordinatzeko Zentroak aktibatuko du zerbitzu-modalitate hau. Horretarako, Emergentzietako Osakidetzak behar diren komunikazio-ekipoak emango dizkie baliabide horiei, Osakidetzako Emergentziak Koordinatzeko Zentroak horretarako zehazten duen jarraibide teknikoari jarraituz.

3.3.12.- Hemodialisi- eta errehabilitazio-tratamendurako lekualdatzeari dagokionez, terapia horien inguruabar bereziak kontuan hartuta (tratamendu oso luzeak, saioen ordutegiak zehatz-mehatz betetzea...), arreta berezia jarriko da pazienteak zentroetara berandu iristea saihesteko. Era berean, taldekatu egingo dira, garraio kolektiboa erabiltzeko, eta, batez ere, ibilbideetan eta ibilgailuetan egonkortasuna izateko, bai eta bilketa-puntuetan eta ordutegietan ere.

3.3.13.- 1. lotearen kasuan, anbulantzia bat sartuko da Arabako Unibertsitate Ospitaleko bi egoitzen artean ospitale arteko lekualdatzeak egiteko, lehentasunez eta astean 60 orduko dedikazioarekin.

3.4.- Identifikazio korporatiboa

Enpresak emango du uniformea, eta honako hauek izango ditu:

- Itsas urdin koloreko prakak, zerrenda islatzaileekin.
- Mahuka labur eta luzeko poloa, zuria eta lepoduna.
- Jantzi polarra edo itsas jertse urdina
- Txalekoa, poltsiko urdin eta horiekin eta banda islatzaileekin.
- Iragazgaitza, urdina eta horia, zerrenda islatzaileekin.

Anbulantzietako langileak identifikatzeko, txartel bat jarri beharko dute uniformearen goiko aldean, ondo ikusteko moduan. Txartel horretan, izen-abizenak, enpresa eta lanbide-kategoria adierazi beharko dira.

I. eranskinean uniformearen eredu bisual bat aurkezten da, deskribatutako ezaugarrien arabera.

Anbulantziak enpresa esleipendunek errotulatu beharko dituzte, I. eranskinean zehaztutakoaren arabera.

4.- EREMU GEOGRAFIKOA

4.1.- 1. lotearen eremu geografikoa Arabako Osasun Barrutiko Euskadiko Osasun Sistemak babestutako biztanleriak zehaztuko du (Arabako Osasun Barrutiko udalerri hauek izan ezik: Aiara, Amurrio, Artzeniega, Laudio, Okondo eta Aramaio) eta Otxandio eta Ubide udalerriek (Bizkaiko Osasun Barrutia).

4.2.- 2. lotearen eremu geografikoa honako hauek zehaztuko dute: Gipuzkoako Osasun Barrutiko Euskadiko Osasun Sistemak babestutako biztanleriak, Bizkaiko Lurraldeko Ermua eta Mallabiko herriek eta Arabako Lurraldeko Aramaioko herriak.

4.3.- 3. lotearen eremu geografikoa Euskadiko Osasun Sistemak Bizkaiko Osasun Barrutian (Ermua, Mallabia, Otxandio eta Ubide izan ezik) eta Arabako Osasun Barrutiko udalerri hauetan (Aiara, Amurrio, Artziniega, Laudio eta Okondo) babestutako biztanleriak zehaztuko du.

5.- FAKTURAZIOA

5.1.- Enpresa esleipendunek, hil bakoitzaren hogeia baino lehen, faktura elektronikoa bidaliko diote Euskal Autonomia Erkidegoko fakturazio elektronikoaren zerbitzuari, aurreko hilabetean emandako osasun-zerbitzuengatiko hileko kanonarekin, eta osasun-arloaren arabera dagokion Osasun Sailaren lurralde-ordezkaritzari, berriz, dagokion dokumentazioarekin.

5.2.- Hileko txostena. Egindako jarduerarekiko harremana Osasun Sailak une bakoitzean zehazten duen euskarri informatikoan aurkeztu beharko dute enpresa esleipendunek, adierazten zaizkion zehaztapenei jarraituz, fakturan dauden datuen egiaztapen automatizatua egin ahal izateko.

5.3.- Osasun Sailak fakturako datuak egiaztatzeko lagungarri izan daitekeen beste edozein informazio sartzeko eskatu ahal izango du.

5.4.- Kontratu honekin ezin izango da fakturatu berariaz jasotako prestazioak ez diren beste zerbitzu edo osagarririk.

5.5.- Dagokion Osasuneko Lurralde Ordezkaritzak fakturazioarekin ados ez dagoela adierazten badu, fakturazioa ezetsi egingo da, eta, aldi berean, hautemandako gorabeheren berri emango da, zuzendu daitezen.

5.6.- Lurralde-ordezkaritza ez da arduratuko emandako zerbitzua ordaintzeaz aseguramendu publikoaren eremuan sartzen ez diren pazienteei, ez eta aseguru-konpainia bat, entitate bat edo kontratu honetan aipatzen diren prestazioak ordaintzeko ardura duen hirugarren bat duten pazienteei ere.

Aurrekoa gorabehera, hileko fakturazioarekin batera, hirugarrenei emandako eta fakturatutako zerbitzuen bolumenari buruzko informazioa sartuko du enpresak.

6.- ERABILTZAILEEN ESKUBIDEAK

6.1.- Enpresa esleipendunen betebeharra izango da Euskadiko Antolamendu Sanitarioari buruzko 8/97 Legean jasotako erabiltzaileen eskubideak bermatzea eta herritarrei beren eskubideen berri ematea. Halaber, bermatu beharko dituzte eskubide eta betebehar horiek, Osasunari buruzko 14/1986 Lege Orokorraren 9. eta 10. artikuluetan eta Euskadiko Sistema Sanitarioan pertsonek dituzten Eskubideei eta Betebeharrei buruzko Adierazpena onartzen duen uztailaren 21eko 147/2015 Dekretuan jasotako baldintzetan. Halaber, kontratu honen arabera artatzen dituzten paziente eta erabiltzaileei kontratuaren xehetasunen eta Osasun Sailak haiei zuzendutako arau eta jarraibideen berri eman beharko diete.

Arreta berezia jarri beharko zaie intimitateari, tratuari eta arreta pertsonalizatuari.

6.2.- Enpresa esleipendunek inkesta estandarizatu bat egingo dute, erabiltzaileek indarreko kontratuaren bidez ematen dituzten zerbitzuekin duten gogobetetze-maila ezagutzeko. Datu horiek babestuta egongo dira Euskal Autonomia Erkidegoko Estatistikari buruzko maiatzaren 5eko 4/1986 Legearen estatistika-sekretua gordetzeko betebeharraren babesean, Datu Pertsonalak Babesteko eta Eskubide Digitalak Bermatzeko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoaren babesean eta Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016ko apirilaren 27ko 2016/679 (EB) Erregelamenduaren babesean. Metodologia eta emaitzak Lurralde Ordezkaritzara bidali beharko dira urtea amaitu baino lehen.

6.3.- Inola ere ez da alderik egongo pazienteei ematen zaien zerbitzuan, edozein izanik ere haien jatorria, etnia, generoa, sexu-orientazioa, kultura edo jatorria, laguntza-modalitate guztietan. Arreta berezia jarriko da kontratuan sartutako prestazioei tratu- eta irisgarritasun-berdintasuna emateko desgaitasuna duten pazienteen kolektiboari, eta, horretarako, enpresa esleipendunek egokitzapen tekniko egokiak egingo dituzte.

7.- LANGILEEI BURUZ

7.1.- Esleipendunak administrazio publikoen zerbitzura dauden langileen bateraezintasunen arloan xedatutakoa beteko du.

7.2.- Enpresa esleipendunen kudeatzaileen erantzukizun esklusiboa da lan-harremanen titulartasuna. Era berean, enpresa esleipendunek xede horretarako behar diren langileak kontratatu beharko dituzte, eta enpresari izateari dagozkion eskubideak eta betebeharrak bete beharko dituzte, indarrean dauden xedapen guztiak aplikatuz, bai lan-arloan, bai laneko prebentzioari eta osasunari dagokienez.

7.3.- Enpresa esleipendunen batean gatazka kolektiboren bat edo grebaren bat gertatuz gero, Osasun Sailak behar besteko aurrerapenarekin jakin beharko du gutxieneko zerbitzuei buruz onartzen den akordioa.

7.4.- Garraio sanitarioko ibilgailuen langile operatiboek une bakoitzean garraio sanitarioaren araudi erregulatzaileak eskatzen dituen baldintzak bete behar dituzte. Langile horiek uniformea jantzita eta identifikatuta joan behar dute, eta txartel bat jarri behar dute arropan, ondo ikusteko moduan. Txartel horretan, langilearen izena eta dagokion enpresarena agertu behar dira.

7.5.- Langileen hizkuntza-gaitasunari dagokionez, enpresak zehatz-mehatz beteko du administrazio-klausula zehatzen agirian "Kontratua gauzatzeko hizkuntza-baldintzei" buruz jasotakoa (AKPPko baldintza orokorren 28.1 klausula).

8.- KONTRATUAREN KALITATEAREN EBALUAZIOA ETA MONITORIZAZIOA

8.1.- Osasun Sailak adierazle hauen ebaluazioa egingo du:

1. taula. Garraio ez-asistentzialaren eta kolektiboaren kalitate-adierazleak

Adierazlea	Estandarra	Puntuak
Jasotako informazioaren kalitatea		**10**
Datu-basea hilero bidaltzea, behar bezala beteta	% 100	
Etxetik osasun-zentrora programatutako lekualdatzeak		**25**
▪ 60 minutu baino gutxiagoko atzerapena pazientea jasotzerakoan	> % 60	
▪ Aurreko egoeretan asistentzia sanitariorako aurreikusitako hitzordu-denboran iritsiak	> % 80	
Osasun-zentrotik etxera itzultzeko programatutako lekualdatzeak		**25**
▪ 45 minutu baino gutxiagoko atzerapena pazientea jasotzerakoan	> % 70	
▪ Itzulerako batez besteko atzerapena	< 45 min	
Osasun-zentrotik etxera itzultzeko programatu gabeko lekualdatzeak		**25**
▪ Larrialdietatik lekualdatzea: 60 minutu baino gutxiagoko atzerapena pazientea jasotzean	> % 60	
▪ Altak ospitaleratze-solairuetatik lekualdatzea eta beste egoera batzuk: 90 minutu baino gutxiagoko	> % 60	

atzerapena pazientea jasotzeko orduan		
▪ Itzulerako batez besteko atzerapena	< 75 min	
Pazienteen erreklamazioak programatutako lekualdatzeetan		
▪ Idatzizko erreklamazio guztien kop. eta %/Zerbitzu kop.	< ‰ 2	10
▪ Zerbitzu guztiak	< ‰ 2	
▪ **HAZeko erreklamazio kopurua eta ehunekoa 1.000 zerbitzuko**	≤ % 2	
▪ **Gogobetetasun-maila ertain-altua***	≤ % 2	5
▪ **GUZTIRA**		
		100

* Adierazle hori enpresa esleipendunak urtero egin behar duen gogobetetze-inkestaren analisitik lortuko da, 6.2 puntuan jasotzen den bezala.

Adierazle horiek hilero egin eta emango dizkio enpresak dagokion lurralde-ordezkaritzari.

8.2.- Kontratuaren urteko finantzaketa osoaren % 1 atal honetan jasotako adierazleetan jasotako helburuen urteko lorpenari lotuta geratzen da. Horrela, ezarritako helburuak lortzen ez badira, urtero zigortu ahal izango da, zigorrak ezarriz. (AKPPko klausula espezifikoen 13.1 klausulako 24. zigorra). Horrela, finantzaketa osoa lortu gabeko helburuen proportzioan murriztuko da, aurreko atalean jasotako adierazle eta puntuazioen arabera. Helburu horiek eta adierazleak urtero berrikusi ahal izango dira. Helburuak bete ote diren eta, hala badagokio, horiek lortu ez direlako deskontua aplikatu ote den ebaluatzeko, erakundeak egin ditzakeen alegazioak aztertuko dira, eta horri dagokion urteko finantzaketa osoa ezagutuko da, eta enpresa esleipendunari behin betiko doikuntza egin ondoren ordaintzeke dagoen lehen fakturari aplikatuko zaio, urtero.

8.3.- Kontratuaren xede den prestazioa monitorizatu eta ebaluatzeko, enpresa esleipendunak hilero datu-base bat aurkeztuko du dagokion Lurralde Ordezkaritzan, une bakoitzean egiten zaizkion argibide teknikoak jasotzeko.

Hasiera batean, aipatutako datu-baseak, artatutako paziente bakoitzeko, honako aldagai indibidualizatu hauek izango ditu gutxienez:

- **Identifikazio-aldagaiak:** jaiotze-data uuuu: mm, izena, 1. abizena, 2. abizena, sexua (H = 1, M = 2), OTI zenbakia, bizilekua duen udalerria (EUSTATen arabera kodetuta), bizilekua duen probintzia (EUSTATen arabera kodetuta).
- **Eskaera:**
  - Zerbitzua (Osakidetzaren arabera kodetuta),
  - Ospitalea (Osakidetzaren arabera kodifikatua) edo Lehen Mailako Arretako Zentroa (Osakidetzaren arabera kodifikatua).
  - Ikuskapena (bai/ez).
  - Zer ikuskapen (hitzez hitz).
- **Garraioa:**

- Garraioa adieraztea:
  - Errehabilitazioa
  - Hemodialisia
  - Kanpo-kontsultak (arlo onkologikokoak barne) eta proba diagnostikoak
  - Ospitaleratzea: programatutako ospitaleratzeak eta altak
  - Ospitale arteko lekualdaketak
  - Larrialdietako zerbitzua: zerbitzura bideratzea eta altak
  - Eguneko ospitalea: kimioterapia, erradioterapia, ospitaleratzerik gabeko kirurgia, sendaketak eta bestelakoak
  - Psikiatrikoak
- Programatuta/programatu gabe
- Banaka/taldeka
- Noiz egin zen uuuu-hh-ee
- Jatorria (etxea, ospitalea edo lehen mailako arretako zentroa)
- Destinoa (etxea, ospitalea edo lehen mailako arretako zentroa)
- Aurreikusitako bilketa-ordua oo: mm
- Pazientea benetan jaso den ordua oo: mm
- Aurreikusitako iriste-ordua oo: mm
- Benetako iritsiera-ordua oo: mm
- Pazientearen erreklamazioa bai/ez
- Laguntza-zentroaren erreklamazioa bai/ez

8.4.- Zerbitzuaren kalitatearen ebaluazioaren arloan Administrazioak zehazten dituen jarduketen mende egongo da enpresa esleipenduna, bai eta Osasun Sailak kontratua betetzeko egiten dituen ikuskapen- eta kontrol-prozesu sanitario, ekonomiko eta administratiboen mende ere.

9.- ERABILTZAILEEN GOGOBETETZEA

9.1.- Osasun Sailak, prozedura egokiena erabiliz, erabiltzaileek enpresa esleipendunek ematen dituzten zerbitzuekin duten gogobetetasun-maila ezagutu ahal izango du. Azterlan horiek egiteko eskatutako datuak honako hauen babespean egongo dira: Euskal Autonomia Erkidegoko Estatistikari buruzko 4/1986 Legearen Sekretu Estatistikoaren Eginbeharra, Datu Pertsonalak Babesteari eta Eskubide Digitalak Bermatzeari buruzko abenduaren 5eko 3/2018 Lege Organikoa eta Europako Parlamentuaren eta Kontseiluaren 2016ko apirilaren 27ko 2016/679 (EB) Erregelamendua.

10.- JARRAIBIDE SANITARIOAK ETA IKUSKAPENA

10.1.- Kontratuaren eremuaren barruan, enpresa esleipendunek konpromisoa hartzen dute osasun-agintarien jarraibide eta arauetan laguntzeko, osasun-baliabideak ahalik eta modu eraginkorrenean koordinatze aldera.

10.2.- Enpresa esleipendunek kontratuaren indarraldian informazio ekonomikoa eta estatistika sanitarioa egiaztatzeari eta emateari buruz ematen diren arauak bete beharko dituzte.

10.3.- Osasun Sailak kontratuari eragin diezaiokeen edozein dokumentu kliniko, legezko edo kontratuzko eskuratzeko aukera izango du, enpresa esleipendunen titulartasunari eta asistentzia- eta kontabilitate-dokumentazioaren konfidentzialtasunari kalterik egin gabe.

10.4.- Osasun Sailak bere kabuz edo Osakidetzako Emergentzietako Zuzendaritzaren esku utzita ikuskatzeko eskubidea izango du, aldez aurretik abisatu gabe, zerbitzua, eta dagokion akta edo txostena egingo du. Akta edo txosten hori enpresa esleipendunei helaraziko zaie, eta bertan jasotzen diren akatsak zuzendu beharko ditu, zigor ekonomikorik ezarri behar den edo ez alde batera utzita.

I. ERANSKINA

IDENTIFIKAZIO KORPORATIBOA

LANGILEAK

Adibide gisa, uniforme-eredu bat aurkezten da, oinarri hauetako 3.4 puntuan ezarritakoaren arabera.







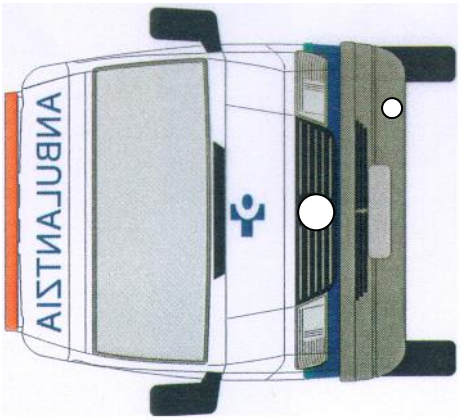
Uniformeen bizkarrak ez du inolako identifikaziorik izan behar.

ANBULANTZIAK

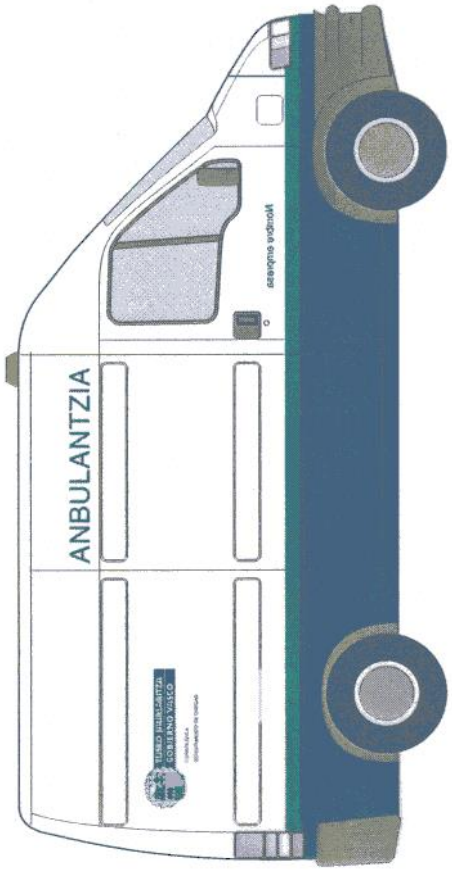
Zerbitzua emateko anbulantziak Eranskin honetan agertzen den diseinuaren arabera errotulatu beharko dira.

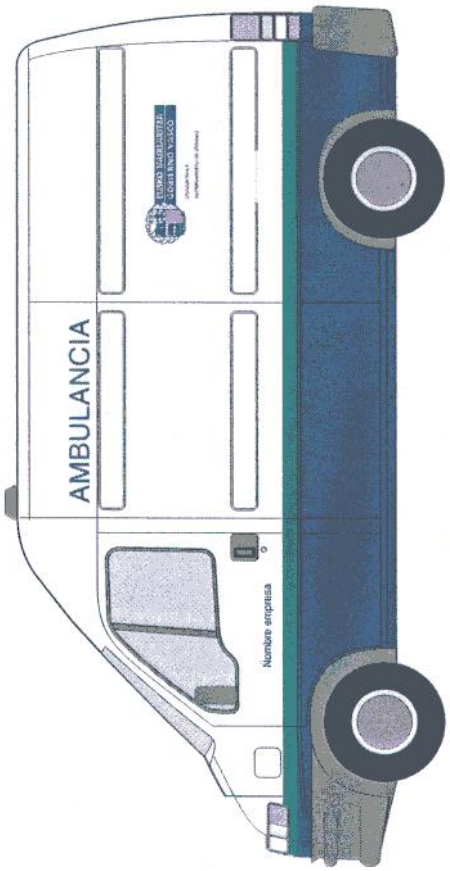
Koloreen erreferentziak hauek dira:

URDINA OSAKIDETZA FORMULAZIOA: 488-RH X 7		**BERDEA OSAKIDETZA FORMULAZIOA: 488-RH X 8**	
OSAGAIA	**litro 1**	**OSAGAIA**	**litro 1**
448-921 or.	594	448-951 or.	612,8
488-911 or.	666,6	488-982 or.	661,8
488-951 or.	813,8	488-911 or.	674,3
273-1083 or.	1008,4	488-963 or.	688,0
		488-931 or.	919-2
		273-1083 or.	1139,0


ANBULANTZIA


AMBULANCIA


ANBULANTZIA
Izenaren ordezkoa


AMBULANCIA
Nombre empresa

II. eranskina. Jardueraren datuak

1. LOTEA: 2020an, 2021ean eta 2022an egindako zerbitzuak

1. LOTEA	2020	2021	2022
Errehabilitazioa	16.308	28.727	30.420
Onkologia	1.261	1.937	1.787
Dialisia	20.583	20.165	20.808
Kontsulta	5.790	8.267	7.709
Larrialdiak	1.464	2.855	4.426
Ospitaleratzea	6.899	7.057	5.830
Beste batzuk	1.044	515	327
GUZTIRA	**53.349**	**69.523**	**71.307**

2. LOTEA: 2020an, 2021ean eta 2022an egindako zerbitzuak

2. LOTEA	2020	2021	2022
Errehabilitazioa	93.707	126.287	134.614
Onkologia	12.540	14.273	14.649
Hemodialisia	62.805	60.733	58.273
Kontsultak	47.931	53.260	60.332
Larrialdiak	15.972	14.994	14.811
Ospitaleratzea	12.675	11.993	12.485
Psikiatrikoak	154	158	212
GUZTIRA	**245.784**	**281.698**	**295.376**

3. LOTEA: 2020an, 2021ean eta 2022an egindako zerbitzuak

3. LOTEA	2020	2021	2022
Errehabilitazioa	64.634	87.605	97.926
Onkologia	8.441	9.097	9.275
Hemodialisia	86.778	86.733	88.080
Kontsulta	65.243	70.280	75.162
Larrialdiak	17.028	8.149	7.529
Ospitaleratzea	46.905	53.733	53.598
GUZTIRA	**289.029**	**315.597**	**331.570**

III. eranskina: Osakidetzako informazio-sistemekin integratzea. Baldintza teknikoak

Lizitatzaileak xehetasunez definitu beharko du bere eskaintzan proposatutako integrazio-eredua; eredu horrek eranskin honetan zehazten diren elkarreragingarritasun-estandarrak bete beharko ditu.

Proposatutako konponbideak honako premia hauek hartu beharko ditu kontuan:

- **Osakidetzak** SOA (Service Oriented Architecture) arkitektura du erakundean dauden zerbitzuak gobernatu eta antolatzeko.
- Eskainitako informazio-sistemak zerbitzuen kontratuak inbentariatu eta publiko egin beharko ditu, eta beste informazio-sistema batzuen esku jarriko ditu.
- Eskainitako produktua integratzeko baldintzak bi metodo hauetako baten bidez ebatzi beharko dira:
    - 1. agertokia - Ekitaldien hedapena eta kontsumoa: Event Manager (garapen propioa)
    - 2. agertokia - Zerbitzuen kontsumoa: Oracle SOA Suite (Oracle BPEL Process Manager, Oracle Service Bus, Oracle Business Rules...)
- HL7 mezularitza erabiltzea. Horretarako, HL7 2.x bertsioak onartu beharko dira, eta bertsio berriak hartzean **Osakidetzatik** egiten diren bilakaeretara egokitu beharko da.
- CDA estandarra erabiltzea dokumentu kliniko elektronikoen arkitektura gisa.
- Definitutako ereduak aukera eman beharko du estandarretik kanpoko integrazioak inplementatzeko **Osakidetzak** egoki iritzitakoetan, eta soilik entitate horrek baimentzen dituenetan.
- Aplikazioen arteko integrazio guztiek traza erregistratu behar dute DBLOk eskatzen duen sarrera-erregistroan, eta modu unibokoan identifikatu behar dute sartzen den erabiltzaile bakoitza.

Elkarreragingarritasuna

Osakidetzako informazio-sistemekiko integrazioa zerbitzuei (SOA) orientatutako arkitektura batean oinarritzen da, Oracle SOA Suite plataformaren gainean (Oracle BPEL Process Manager, Oracle Service Bus (OSB), Oracle Business Rules...).

Arkitektura horrek Web Zerbitzuak erakusteko eta deitzeko modu ondo zehaztua eskaintzen du, eta horrek sistema propioen edo hirugarrenen sistemen arteko interakzioa errazten du.

SOA arkitektura beraren gainean, Osakidetzak Ekitaldietara bideratutako integrazio-soluzio bat ezartzen du; ekitaldiak argitaratzen dituzten sistemen multzo bat eta ekitaldi jakin batzuetara harpidetzen diren aplikazioen multzo bat kudeatzen duen neurrirako diseinu bat da. Irtenbide horrek Eventos-Event Manager du izena, eta argitaratutako gertaerak jasotzeaz, baliozkotze egokiak gauzatzeaz, gertaerak bideratzeaz eta biltegiratzeaz arduratzen da, jasotako elementu bakoitzari lotutako harpidedunetara bidaltzeko.

Jasandako komunikazio-estandarren zerrenda:

- Mezu-protokoloak:
    - SOAP 1.1 eta SOAP 1.2
    - WSDL 1.1 eta WSDL 1.2 Binding

    - SOAP attachmentekin
    - JSON – REST (aplikazio mugikorretarako)
- Mezu mailako segurtasun-protokoloak:
    - WS-Security 1.0/1.1
    - WS-SecurityPolicy
    - WS-Policy
    - WSPolicyAttachment
    - WS-Security: Username Token Profile 1.0/1.1
    - WS-Security: X.509 Token Profile 1.0/1.1
    - WSSecurity: SAML Token Profile 1.0/1.1
    - WS-Security: Kerciu⊙Token Profile 1.1
    - WS-Reliable Messaging 1.0
    - WS-Addressing
    - WS-I Basic Profile 1.1
    - WSSecurity: JWT Token (aplikazio mugikorrak Interneten)
- Garraioaren arloko protokoloak:
    - HTTP 1.0, HTTP 1.1
    - TLS, SSL
    - Elkarreragingarritasuna UDDI erregistroekin v3-compliant
    - JMS/MQn oinarritutako middleware sistemak
    - HTTPS

Web zerbitzuak

Web zerbitzuak WSDL v1.1, SOAP v1.1, v1.2, JSON-REST (aplikazio mugikorren kasuan), UDDI v2 zehaztapenen arabera ezarriko dira. XX eta XML v1.0, Basic Profile v1.0, v2.0 zehaztapenean definitutako WS-Iren gomendioak txertatzeko eta, horrela, sistemen arteko elkarreragingarritasuna bermatzeko.

XML mezuetan erabiltzen den kodetze-estandarra UTF-8 da.
Web-zerbitzuei aplikatutako segurtasunak honako alderdi hauek estaliko ditu:

- Autentifikazioa: egiaztatu bezeroa (erabiltzailea edo aplikazioa) dioela. Erabiltzaile baten identitatea erabiltzaileak aurkeztutako informazioaren arabera egingo da (erabiltzailea/pasahitza, ziurtagiria, token SAML)
- Baimena: Zerbitzuetara sartzeko aukera ematea, bezeroaren identitatearen edo esleitutako rolen arabera.
- Konfidentzialtasuna, pribatutasuna: informazio sekretua mantentzea, XML elementuen enkriptazio-algoritmo estandarrak erabiliz.
- Osotasuna, ez arbuiatzea: sinadura digitalaren bidez transmititzen den bitartean mezu bat aldatu gabe geratzen dela ziurtatzea. Sinadurak igorlearen nortasuna ere baliozkotzen du, eta denbora-marka bat ematen du, bermatzeko igorleak eta hartzaileak ezin dutela transakzio bat geroago arbuiatu.

Osakidetzak Oracle Web Service Manager (OWSM) erabiltzen du SOA plataforman argitaratutako web-zerbitzuei politikak kudeatzeko eta aplikatzeko.

Osakidetzak zerbitzuetarako definitu duen politika estandarrak honako hauek eskaintzen ditu:

- Ziurtagiri bidezko autentifikazioa x509
- Mezua sinaduraren bidez babestea (enkriptatu gabe)

Politikaren bi bertsio daude OWSMn, bata zerbitzuetarako eta bestea bezeroentzat. Elkarreragingarritasuna bermatzeko, politika bakoitzaren bertsioa bateragarria da .NET eta Java teknologiekin.

- oracle_wss10_x509_token_with_message_sign_service_policy
- oracle_wss10_x509_token_with_message_sign_service_policy_net
- oracle_wss10_x509_token_with_message_sign_client_policy
- oracle_wss10_x509_token_with_message_sign_client_policy_net
- oracle_paraNorwt_token_server_policy

Internet bidez sartzen diren bezeroak eta aplikazioak aplikazioen firewall (WAF) bidez sartzen dira DMZn. WAFk erasoen aurkako arauak aplikatzen ditu eta segurtasun-ereduak definitzen ditu.

- DMZn argitaratutako aplikazio bakoitzaren erantzukizuna da sarbidea kontrolatzea eta erabiltzaileei baimena ematea.
- Interneteko aplikazioek eskura ditzaketen zerbitzuak argitaratzen ditu Interneteko OSBak.
- Interneteko OSBk Web Zerbitzuei egindako dei guztiak ikuskatzen ditu OWSMk kudeatutako **Osakidetzaren** politika jabe baten bidez.
- Interneteko OSBan zerbitzu guztiak babesten dira oracle_wss10_x509_token_with_message_sign_service_policy politikarekin. Politika horrek benetakotzat jotzen ditu aplikazioak x509 ziurtagiriaren bidez, eta eskaeraren eta erantzunaren mezua sinatzen du.
- Interneteko OSBk Intraneten argitaratutako zerbitzuen esku uzten du exekuzioa.
- Intraneten, web-zerbitzuen instantzia independenteak zabaltzen dira, Interneteko OSBtik iristen diren eskaerei zerbitzua emateko.
- Intraneteko OSBren eta intraneteko OSBren artean zerbitzu-federazio bat egiten da, ohiko segurtasun-baldintzekin.

Oharra: OSB -> Oracle Service Bus 11.1.1.7 -> Paso a OSB 12c

Ekitaldien kudeatzailea (Event Manager)

Jarraian, aplikazioek gertaerak argitaratzeko eta/edo jasotzeko bete behar dituzten baldintza teknikoak deskribatzen dira.

Komunikazio-estandarrak

Osakidetza Zerbitzuaren mezularitza HL7 estandarraren 2.XX bertsioaren zehaztapenen arabera edo **Osakidetzaren** beste edozein formaturen arabera ezarriko da; horrela, informazio-sistemen arteko elkarreragingarritasuna bermatzen da.

Ekitaldiak argitaratzeko eta harpidetzeko euskarri diren teknologien zerrenda:

Modalitatea	Teknologia	Transakzionala	Ordena	Segurtasuna
Argitalpena	JMS mezularitza	Bai	Bai, argitaratzaileak UnitOfOrder parametroa ezartzen badu	Autentifikazioa (user/pass)

Argitalpena	Web zerbitzua	Ez	Ez	Bat ere ez, autentifikazioa (user/pass) eta WS-Security
Harpidetza	JMS mezularitza	Bai	Bai. Event Manager-ek entrega bermatzen du, eman den ordena berean mezuak jasota	Autentifikazioa (user/pass)
Harpidetza	OSB zerbitzua	Bai	Bai. Event Manager-ek entrega bermatzen du, mezuak jaso dituen ordena berean	Bat ere ez
Harpidetza	Web zerbitzua	Bai	Bai. Event Manager-ek entrega bermatzen du, eman den ordena berean mezuak jasota	Bat ere ez, autentifikazioa (user/pass) eta WS-Security

Modalitate eta teknologia bakoitzeko baldintza tekniko batzuk bete behar dira, eta esleipendunari adieraziko zaizkio integrazio-modu hori ezar dezan.

Mezularitza. Gertaeraren definizioa

Gertaera bat XSD baten bidez definitutako XML dokumentu bat da, non:

- ✓ **id:** Gertaera-motaren identifikatzailea da. Gertaerari Event Manager-en administrazio-sisteman alta emateko prozesuan sortzen da. Gertaera bat prozesatzean, id-a baliozkoa dela egiaztatzen da.

- ✓ **correlation:** Eremu librea da, eta gertaeraren argitaratzaileak bere sistemaren zenbaki korrelatibo bat adierazten du.

- ✓ **source:** Argitaratzailearen identifikatzailea da. Event Manager-en administrazio-sisteman argitaratzaile bati alta emateko prozesuan sortzen da. Gertakari bat prozesatzen den bitartean, source-a baliozkoa dela egiaztatzen da.

- ✓ **timestamp:** Gertaeraren argitaratzaileak ezartzen du bidalketaren unean.

- ✓ **metadata:** ekitaldiaren edukia deskribatzen lagunduko duen xml bat izan dezake. Event Manager-ek informazio hori erabil dezake bideratze-erabakiak hartzeko.

- ✓ **payload:** Ekitaldiaren edukia da. Edozein testu-kate edo XML izan daiteke.

Event Manager-en gertaera bat argitaratzen denean itzultzen den emaitza XSD batek definitutako XML bat da. Bertan:

- ✓ **uuid:** Event Manager-ek prozesatutako gertaera bakoitzari esleitzen zaion identifikatzaile bakarra da.
- ✓ **processed:** true o false, gertaera behar bezala prozesatu den edo erroreekin.
- ✓ **errorCode:** Errore bat gertatu bada, hemen errorearen kodea jakinarazten da.
- ✓ **errorDescription:** Errore bat gertatu bada, haren deskribapena jasotzen du.

Erroreak kudeatzen dira: erroreak kodetzen dira eta horiek deskribatzen dira.