PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Expediente nº 30/2024-PS

OBJETO: CONTRATO DE SERVICIOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE SANITARIO EN AMBULANCIAS NO ASISTENCIALES, CONVENCIONALES Y DE TRANSPORTE COLECTIVO PARA PERSONAS USUARIAS DEL SISTEMA SANITARIO DE EUSKADI (EXPEDIENTE Nº: 30/2024-PS)

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE SANITARIO EN AMBULANCIAS NO ASISTENCIALES CONVENCIONALES Y DE TRANSPORTE COLECTIVO PARA PERSONAS USUARIAS DEL SISTEMA SANITARIO DE EUSKADI (EXPTE. 30/2024-PS)

1.- OBJETO DEL CONTRATO

1.1.- Las especificaciones contenidas en el presente Pliego se establecen al objeto de contratar el servicio de transporte sanitario en ambulancias no asistenciales, convencionales y de transporte colectivo para personas usuarias del Sistema Sanitario de Euskadi en las que concurran causas médicamente justificadas que aconsejen su utilización.

Con las mismas condiciones, el servicio también incluirá el transporte sanitario de los pacientes que acudan a recibir tratamiento y/o adiestramiento a centros de Osakidetza o a centros provisores de servicios sanitarios contratados o convenidos con el Departamento de Salud de hemodiálisis y diálisis peritoneal.

1.2.- El concepto de ambulancia no asistencial y sus clases se corresponde plenamente con el establecido en el artículo 2.1 del Real Decreto 836/2012, de 25 de mayo, por el que se establecen las características técnicas, el equipamiento sanitario y la dotación de personal de los vehículos de transporte sanitario por carretera. Los vehículos deberán cumplir lo establecido en dicho Real Decreto y estar autorizados conforme a lo dispuesto por la Orden PRE/1435/2013, de 23 de julio, por la que se desarrolla el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres en materia de transporte sanitario por carretera. Además, los vehículos deberán incluir obligatoriamente en su equipamiento una silla de oruga de transporte, medios suficientes para la manipulación de pacientes de movilidad reducida, así como silla de oruga eléctrica sube baja escaleras. Adicionalmente las ambulancias A2 deberán contar con plataforma eléctrica para personas de movilidad reducida, en número suficiente para la prestación del servicio.

1.3.- Clasificación de los traslados

Los traslados, atendiendo a las características de los pacientes pueden ser individuales o colectivos y esporádicos o recurrentes. Así mismo, los servicios podrán ser urbanos, interurbanos o interprovinciales.

1.3.1.- Son transportes individuales aquellos indicados para el traslado de un único paciente, generalmente realizado en vehículos especialmente acondicionados.

Son transportes colectivos aquellos realizados en vehículos adaptados para el transporte conjunto de pacientes.

1.3.2.- Son traslados esporádicos aquellos que, aun estando programados, no conllevan traslados sucesivos y periódicos de los usuarios (altas hospitalarias, asistencia ocasional a consultas...).

Son traslados recurrentes aquellos que responden a una programación previa y que conllevan que los usuarios deban ser transportados periódicamente conforme a un calendario preestablecido.

Los traslados, en sus modalidades de traslados no urgentes, programados o esporádicos, quedan incluidos en el contrato con el alcance que se concreta a continuación.

1.3.3.- Traslado desde el origen (domicilio u otros) al lugar de destino del centro provisor de servicios sanitarios siempre que pertenezca a Osakidetza o sea un centro contratado/convenido por el Departamento de Salud, y para cualquiera de los siguientes servicios: Ingreso Hospitalario; Consulta Externa; Prueba Diagnóstica o Terapéutica y Tratamiento.

1.3.4.- Traslado desde el centro provisor de servicios sanitarios siempre que pertenezca a Osakidetza o centro contratado/convenido con el Departamento de Salud, al domicilio del paciente, procedente de alguno de los siguientes servicios: alta hospitalaria; Consulta Externa; Prueba Diagnóstica o Terapéutica; hospital de día, tratamiento o Alta del Servicio de urgencias Hospitalarias.

1.3.5.- Traslado entre centros provisores de servicios sanitarios siempre que pertenezcan a Osakidetza o centro contratado/convenido por el Departamento de Salud, para cualquiera de los siguientes servicios: Ingreso hospitalario; Consulta Externa; Prueba Diagnóstica o Terapéutica y Tratamiento.

1.3.6.- Las empresas adjudicatarias, además de los traslados especificados con anterioridad, están obligadas a efectuar los siguientes servicios:

- Traslados hacia y desde otras Comunidades Autónomas cuando deba ser realizado por cuenta del Sistema Sanitario de Euskadi.

- Traslados a y desde centros provisores de servicios sanitarios, de Osakidetza o contratado/convenido con el Departamento de Salud, aunque estén ubicados en otro ámbito territorial diferente al suyo, siempre que sean solicitados por las unidades, servicios y autorizados por los departamentos competentes.

1.3.7.- Quedan excluidos del contrato y, consecuentemente, las empresas adjudicatarias no tendrán obligación de realizar los siguientes traslados:

- Los que sean a petición propia y las altas voluntarias.

- El transporte de órganos humanos, el de muestras, aparatos, material o documentos clínicos, salvo que sean autorizadas por la unidad responsable del transporte sanitario de las Delegaciones Territoriales de Salud.

1.4.- Los servicios se prestarán de acuerdo con la normativa vigente de la Comunidad Europea, Estatal y de la propia Comunidad Autónoma de Euskadi.

2.- ACCESO AL SERVICIO

2.1.- La prestación del transporte sanitario objeto del presente contrato comprende el transporte sanitario de aquellos pacientes protegidos por el Sistema Sanitario de Euskadi cuando concurran las circunstancias siguientes:

a) Cuando la imposibilidad física del paciente u otras discapacidades, a juicio del facultativo, le impidan o incapaciten para la utilización de transporte ordinario para desplazarse a un centro provisor de servicios sanitarios siempre que pertenezca a Osakidetza o centro contratado/convenido con el Departamento de Salud o a su domicilio tras recibir la atención sanitaria correspondiente.

b) Cuando así lo determine expresamente el médico prescriptor por causas clínicas justificadas, pacientes que estén aquejados de enfermedades infecto-contagiosas y exista riesgo de contagio a otras personas usuarias, o por indicación de la Delegación Territorial, procederá el traslado individual.

c) Cuando así lo determine expresamente el médico prescriptor por causas clínicas justificadas, o por indicación de la Delegación Territorial, procederá el traslado en camilla.

La evaluación de la necesidad de la prestación de transporte sanitario corresponderá al facultativo y su indicación deberá expresarse en el documento de prescripción.

2.2.- Las prescripciones para cualquier modalidad de transporte sanitario se formularán por facultativos que prestan la asistencia en Osakidetza o en el Departamento de Salud, así como por facultativos que prestan su asistencia en centros provisores de servicios sanitarios contratados/convenidos cuando la orden de traslado se realice para un paciente protegido por el Sistema Sanitario de Euskadi y su asistencia en dicho centro sea con relación al contrato.

2.3.- Las prescripciones se ajustarán a los modelos que a tal efecto se señalen y las empresas adjudicatarias, estará obligada a seguir el circuito y protocolo de autorización que para esta prestación tenga definido el Departamento de Salud.

2.4.- En caso de producirse alguna incidencia relevante como consecuencia del servicio prestado, deberá comunicarse con la máxima urgencia posible a la Delegación Territorial correspondiente.

3.- CONTENIDO TÉCNICO ASISTENCIAL DE LOS SERVICIOS

3.1.- Condiciones generales

3.1.1.- El transporte sanitario será realizado por medios de la adjudicataria y comprenderá personal y vehículos con el equipamiento general y específico que se exige reglamentariamente.

El adjudicatario se obliga a realizar, a su riesgo y ventura, el traslado de todos los pacientes cuya orden de transporte sanitario le sea comunicada conforme a las normas establecidas en el presente Pliego. En consecuencia, los medios humanos y materiales a utilizar en cada momento por el adjudicatario serán los necesarios para atender todos los traslados prescritos, ajustándose a lo indicado en la orden de traslado y a las condiciones de este pliego.

En **ANEXO II** se incluye información sobre el número de servicios realizados en 2020, 2021 y 2022 y su desglose con carácter indicativo, a los meros efectos de que el licitador formule su Proyecto de Servicio.

- **Lote 1: Área de Salud de Álava/Araba (excepto Aiara, Amurrio, Artzeniega, Laudio, Okondo y Aramaio) y los municipios Otxandio y Ubide del Área de Salud de Bizkaia**

    1. Nº de Servicios realizados Año 2020: 53.349
    2. Nº de Servicios realizados Año 2021: 69.523
    3. Nº de Servicios realizados Año 2022: 71.307

- **Lote 2: Área de Salud de Gipuzkoa, los municipios Ermua y Mallabia del Área de Salud de Bizkaia y Aramaio del Área de Salud de Álava/Araba**

    4. Nº de Servicios realizados/Año 2020: 245.784
    5. Nº de Servicios realizados/Año 2021: 281.698
    6. Nº de Servicios realizados/Año 2022: 295.376

- **Lote 3: Área de Salud de Bizkaia (a excepción de Ermua, Mallabia, Otxandiano y Ubidea) y los municipios del Área Sanitaria de Álava siguientes: Aiara, Amurrio, Artzeniega, Laudio y Okondo**

    1.- Nº de Servicios realizados/Año 2020: 289.029
    2.- Nº de Servicios realizados/Año 2021: 315.597
    3.- Nº de Servicios realizados/Año 2022: 331.570

3.1.2.- Las empresas dispondrán de un servicio de atención para la recepción de los avisos las 24 horas del día todos los días del año con capacidad resolutiva para las contingencias que en relación con la prestación del servicio puedan surgir. El **número de teléfono será único** para el ámbito de ejecución **de cada lote** del contrato y será fácilmente memorizable, tanto para la población en general como para los profesionales de la red sanitaria.

Igualmente, la empresa estará obligada a tener un sistema de telecomunicaciones que le permita garantizar la comunicación continua, fluida y sin interrupciones con los vehículos de transporte sanitario y su personal responsable.

3.2.- Condiciones técnicas y de disposición de los recursos necesarios para la ejecución del contrato

3.2.1.- Las empresas adjudicatarias cumplirán en todo momento la normativa en vigor reguladora del transporte sanitario.

3.2.2.- Las empresas adjudicatarias deberán tener disponibles el día de inicio de las prestaciones objeto del contrato un mínimo de 31 vehículos en el lote 1, de 120 vehículos en el lote 2 y de 160 vehículos en el lote 3 que dispondrán como mínimo de un sistema de comunicaciones basado en telefonía móvil y radiotransmisores.

Los vehículos deberán contar con elementos que garanticen la localización y visualización en tiempo real en soporte informático. Deberá ser capaz de generar informes de posicionamiento histórico de la flota. Los informes emitidos, deberán ser en formato de datos (PDF, excel) y visualización en sistemas de información geográfica. La nomenclatura de los vehículos deberá corresponderse con la matricula e indicativo asignado (ambos) por la adjudicataria al inicio del contrato, en la documentación remitida al órgano de contratación. Se deberá habilitar acceso al mencionado sistema al Departamento de Salud y/o a la Dirección de emergencias de Osakidetza.

Los licitadores detallarán en sus propuestas el número de vehículos con el prestarán el servicio y sus características técnicas, diferenciando entre ambulancia convencional y colectiva. También se indicarán las ambulancias de cada tipo que el adjudicatario mantendrá como reserva o retén para garantizar el funcionamiento ininterrumpido del servicio.

La totalidad de vehículos ofertados deberán estar disponibles para el servicio efectivo desde el primer día de ejecución del contrato.

Se especificará el número de vehículos en servicio efectivo con dotación de conductor, y en su caso de ayudante, y su distribución por franjas horarias a lo largo del día, diferenciando entre ambulancias convencionales y colectivas.

Las empresas adjudicatarias dispondrá además de suficientes elementos de repuesto para garantizar el servicio ante cualquier contingencia mecánica o funcional de los vehículos y de su equipamiento general y específico.

Las empresas licitadoras incluirán en sus propuestas una descripción detallada de los recursos humanos destinados al contrato, con indicación expresa del número de efectivos por categorías.

3.2.3.- Cualquier variación en los vehículos ofertados será comunicada previamente a la Delegación Territorial correspondiente y recogida en el expediente.

Si estas modificaciones suponen reducción o pérdida, tanto de la calidad como de la cuantía del servicio ofertado, se iniciará, previa advertencia a la empresa para su subsanación, el oportuno expediente contradictorio a fin de determinar si procede la imposición de penalidades.

Así mismo deberá comunicarse y documentarse a la Delegación Territorial correspondiente los cambios que se produzcan en cumplimiento del plan de renovación de la flota. Al menos el 80% de los vehículos empleados para la prestación del servicio, han de ser, como mínimo, EURO 5. Este requisito se verificará mediante la aportación de la ficha técnica del vehículo que será requerida a los adjudicatarios antes del inicio de la ejecución del contrato.

3.2.4.- Respecto a la atención a pacientes y personas usuarias y gestión de quejas y reclamaciones referidas al funcionamiento del servicio contratado, se cumplirá lo dispuesto en el Capítulo IV del Decreto 147/2015, de 21 de julio, por el que se aprueba la declaración sobre derechos y deberes de las personas en el sistema sanitario de Euskadi. Así mismo deberán existir en la empresa adjudicataria a disposición de todos los y las pacientes, hojas de reclamaciones según modelo establecido por el Departamento de Salud (Decreto 142/2014 de 1 de julio).

Con independencia de que la persona usuaria prosiga en su queja o reclamación por los cauces previstos en la normativa, la dirección de la empresa adjudicataria deberá proceder a dar respuesta por escrito al mismo, a mantener archivo de dicha respuesta, de la queja o reclamación que la originó y de cuanta documentación obre o se genere en relación con ésta. De igual modo, la empresa enviará copia de todo el expediente (reclamación, respuesta y documentación) a la Delegación Territorial de Salud correspondiente.

3.2.5.- "El sistema de información ofertado por la empresa, deberá tener **capacidad para interoperar en tiempo real y de forma bidireccional con los sistemas de información corporativos de Osakidetza**, en base a los **estándares mencionados en el Anexo III** adjunto. Las empresas licitadoras deberán definir de forma detallada en su oferta el modelo de integración propuesto, que deberá cumplir los estándares mencionados

La integración deberá resolver la **comunicación electrónica en tiempo real** de cualquier evento relacionado con:

1. **La solicitud de ambulancia**, tanto los realizados por Osakidetza (alta, modificación, anulación, etc.), como los realizados por la empresa (aceptación, rechazo, modificación, marcaje de salida, etc.), disponiendo de la trazabilidad completa del estado de la solicitud realizada.
2. **El paciente trasladado en ambulancia**, y que pueda suponer incidencias o cambios en periodicidad de los traslados recurrentes programados.

Los costes derivados de la puesta en marcha de la integración mencionada, correrán a cargo de las empresas adjudicatarias. La conexión entre los sistemas de Osakidetza y la empresa adjudicataria estará condicionada a la autorización expresa de Osakidetza/Servicio Vasco de Salud y el Departamento de Salud."

En tal sentido se considera un requisito adicional e imprescindible, incluido dentro de los servicios a prestar por las empresas adjudicatarias, la elaboración y entrega de las bases de datos previstas en este pliego que recogen información para:

- Análisis epidemiológico.
- Facturación.
- Evaluación de la calidad del servicio prestado.

3.2.6.- Las empresas adjudicatarias editarán un manual informativo para la distribución entre su plantilla que deberá mantener actualizado y en el que, de forma sencilla, se recojan los aspectos más relevantes del contrato, las normas legales básicas y las instrucciones que sobre el servicio reciba de la Delegación Territorial correspondiente, con el objeto de que se favorezca la realización del servicio de la manera más fluida.

3.2.7.- Si por causa de fuerza mayor las empresas adjudicatarias no pudiesen atender el servicio de transporte en el ámbito territorial adjudicado, las empresas adjudicatarias se comprometen a efectuar dicho servicio con un medio de transporte ajeno similar al solicitado, debiendo asumir todos los gastos ocasionados las empresas adjudicatarias.

3.3.- Condiciones de los traslados

3.3.1.- Las empresas adjudicatarias están obligadas a realizar todos los traslados de transporte sanitario que sean solicitados por los facultativos de Osakidetza-Servicio Vasco de Salud o del Departamento de Salud, así como los solicitados por facultativos de centros contratados/convenidos por el Departamento de Salud cuando la prescripción se realice para pacientes protegidos por el Sistema Sanitario de Euskadi y su asistencia a los centros provisores sanitarios sea para recibir asistencia sanitaria con cargo al sistema sanitario público.

En cualquier momento la Delegación Territorial correspondiente podrá reclamar las órdenes de traslado de un periodo concreto con el objeto de verificar la veracidad del soporte de los datos de la actividad declarada por la empresa.

3.3.2.- Los servicios objeto del contrato comprenden el traslado desde el lugar de recogida del paciente hasta el punto de destino del mismo, entendiéndose que incluye el traslado en todos sus tramos desde el domicilio hasta el punto de prestación de los cuidados asistenciales que precisa el paciente, e igualmente su retorno al domicilio en caso de éste sea preciso. Los pacientes sólo podrán ser trasladados de un vehículo a otro durante el recorrido, en caso de accidente o avería del mismo. En ningún caso el punto de recogida y destino podrá ser distinto al indicado en la prescripción.

3.3.3.- Las condiciones de este contrato comprenden la cobertura del servicio las 24 horas del día todos los días del año. La empresa adaptará el número de

recursos disponibles en función de la carga de trabajo, siempre y cuando el tiempo de espera de los pacientes, desde que se solicita un servicio, no exceda de los parámetros establecidos para cada tipo de transporte.

3.3.4.- El tiempo de espera de los pacientes para ser trasladados a un centro sanitario, desde que se solicita el servicio, no deberá exceder en términos generales los 60 minutos, con las especificidades que se detallan en el punto 8 Tabla 1 que contiene los indicadores de calidad de la prestación.

Cuando se trate de traslados programados para recibir asistencia sanitaria los pacientes deberán estar en el centro que corresponda con antelación suficiente a la hora de citación, y ésta no deberá, en términos generales, ser superior a 30 minutos.

La recogida del paciente para su retorno al punto de origen en traslados programados no deberá superar en términos generales los 45 minutos desde la finalización de la asistencia, con las especificidades que se detallan en el punto 8 Tabla 1 que contiene los indicadores de calidad de la prestación.

En caso de traslado de pacientes para trasplante de órgano el periodo máximo de espera será de 30 minutos.

3.3.5.- Las empresas adjudicatarias colaborarán con los centros sanitarios provisores para coordinar los servicios de traslado que deban realizarse desde el propio centro, sobre todo en orden a facilitar en lo posible la agrupación de los pacientes que deban ser trasladados en servicios colectivos, así como para facilitar la adecuación de los recursos necesarios a las demandas previsibles de trabajo, y todo ello al objeto de cumplir los tiempos establecidos para la prestación de la asistencia.

3.3.6.- Tanto los traslados programados como los no programados podrán ser individuales o colectivos. En el caso de que concurran las condiciones del paciente y la indicación expresa del médico prescriptor, el traslado será individual. Atendiendo al uso racional de los recursos, los traslados individuales únicamente procederán cuando así lo determine expresamente el médico prescriptor por causas clínicas justificadas, o por indicación de la Delegación Territorial correspondiente en la prescripción. El resto de traslados serán colectivos.

3.3.7.- Las empresas adjudicatarias prestarán el servicio respetando las normas funcionales de los centros provisores sanitarios y las indicaciones contenidas en la prescripción.

3.3.8.- Las empresas adjudicatarias vienen obligadas a trasladar a una persona que acompañe al paciente en todos aquellos casos que la presencia de aquélla sea considerada necesaria por el prescriptor en atención a las condiciones del paciente.

3.3.9.- Para el transporte sanitario colectivo se tendrá en cuenta las siguientes consideraciones:

3.3.9.1.- En beneficio del paciente las rutas se realizarán por el itinerario más breve.

3.3.9.2.- Los itinerarios de cada ruta serán variables, acoplándose los mismos a la localización de los centros sanitarios de destino y al origen de los pacientes teniendo en cuenta, además, los horarios de recogida, tratamiento y presencia de los pacientes en los centros provisores asistenciales correspondientes.

3.3.9.3.- La agrupación de pacientes por cada itinerario se realizará de manera que se eviten demoras innecesarias y esperas prolongadas en la recogida, así como largos recorridos que obliguen a los pacientes a una permanencia excesiva en el interior del vehículo.

3.3.9.4.- El centro de destino de los pacientes podrá ser distinto para uno o varios de ellos dentro del mismo itinerario.

3.3.10.- Traslado de pacientes con necesidades especiales.

Las empresas adjudicatarias habilitarán medios materiales (vehículos y equipamiento) y procedimientos para la atención de personas usuarias con necesidades especiales, como los pacientes bariátricos, pacientes pediátricos, pacientes con necesidades derivadas de atención psiquiátrica, o la atención a pacientes con accesibilidad especial al domicilio.

3.3.11.- Traslado para ingreso de pacientes con patología psiquiátrica aguda e ingresos de carácter general por orden facultativa del centro coordinador de Emergentziak o delegación territorial correspondiente.

Se incluirán: un vehículo para el lote 1, un mínimo de dos vehículos para el lote 2, y tres vehículos para el lote 3 especialmente diseñados y adaptados para el traslado individual, bien sentados o en camilla, de pacientes con patología psiquiátrica aguda e ingresos por orden facultativa del centro coordinador de Emergentziak. Dichos vehículos dispondrán de los elementos suficientes que permitan el traslado en condiciones de seguridad tanto para los pacientes como para los asistentes. En estos casos el tiempo de respuesta deberá de ser 45 minutos máximo, por lo que, en caso de tener avisos de otra tipología en espera, se dará prioridad a estos pacientes.

Los pacientes con patología psiquiátrica no aguda que requieran traslados inter-centros sanitarios (esporádicos o programados), se gestionaran por el procedimiento habitual y por el centro coordinador de la adjudicataria con el resto de los vehículos del lote.

Los vehículos irán dotados, además de conductor, de un auxiliar con la formación y experiencia adecuada para este tipo de transporte.

La ubicación de los vehículos será la siguiente:

Lote 1: Vitoria-Gasteiz

Lote 2:

- Donostia

- Bergara

Lote 3:

- Bilbao
- Amorebieta
- Barakaldo

No obstante, esa ubicación podrá ser variada, por indicación de la Delegación Territorial correspondiente por motivos justificados de interés público.

La activación de esta modalidad de servicio será realizada, mientras no se indique otra alternativa por la Delegación Territorial correspondiente, por el Centro Coordinador de Emergencias de Osakidetza Para ello se dotará a estos recursos por parte de Osakidetza Emergentziak de los equipos de comunicaciones necesarios siguiendo la instrucción técnica al efecto que determine el Centro Coordinador de Emergencias de Osakidetza.

3.3.12.- En lo que respecta al traslado para tratamiento de hemodiálisis, y rehabilitación, habida cuenta de las especiales circunstancias que concurren en estas terapias (tratamientos muy prolongados, exactitud en el cumplimiento de los horarios de las sesiones…), se extremará la atención para evitar las demoras en la llegada de los pacientes a los centros. Del mismo modo se procurará su agrupamiento para la utilización de transporte colectivo, y sobre todo su estabilidad en rutas y vehículos, así como en puntos de recogida y horarios.

3.3.13.- En el caso del lote 1 se incluirá una ambulancia para la realización de los traslados interhospitalarios entre las dos sedes del Hospital Universitario de Araba de lunes a viernes de forma prioritaria y con una dedicación de 60 horas semanales.

3.4.- Identificación corporativa

El uniforme será facilitado por la empresa y constará de lo siguiente:

- Pantalón de color azul marino con bandas reflectantes.
- Polo de manga corta y larga de color blanco con cuello.
- Forro polar o jersey azul marino
- Chaleco con bolsillos de color azul y amarillo y bandas reflectantes.
- Impermeable azul y amarillo con bandas reflectantes.

El personal de las ambulancias deberá identificarse mediante la colocación de una tarjeta en un lugar visible de la parte superior del uniforme en el que debe de figurar el nombre y apellido, la empresa y la categoría profesional.

En el Anexo I se presenta un modelo visual de uniforme de acuerdo con las características descritas.

Las ambulancias deberán rotularse por las empresas adjudicatarias de acuerdo a lo especificado en el Anexo I.

4.- ÁMBITO GEOGRÁFICO

4.1.- El ámbito geográfico del lote 1 será el determinado por la población protegida por el Sistema Sanitario de Euskadi del Área de Salud de Álava/Araba (excepto los municipios del Área Sanitaria de Álava siguientes: Aiara, Amurrio, Artzeniega, Laudio, Okondo y Aramaio) y de los municipios de Otxandio y Ubide (Área de Salud de Bizkaia).

4.2.- El ámbito geográfico del lote 2 será el determinado por la población protegida por el Sistema Sanitario de Euskadi del Área de Salud del Territorio de Gipuzkoa, así como las localidades de Ermua y Mallabia pertenecientes al Territorio de Bizkaia y la localidad de Aramaio perteneciente al Territorio de Álava/Araba.

4.3.- El ámbito geográfico del lote 3 será el determinado por la población protegida por el Sistema Sanitario de Euskadi en el Área de Salud de Bizkaia (a excepción de Ermua, Mallabia, Otxandio y Ubide) y los municipios del Área Sanitaria de Álava siguientes: Aiara, Amurrio, Artziniega, Laudio y Okondo

5.- FACTURACIÓN

5.1.- Las empresas adjudicatarias remitirán antes del día veinte de cada mes, al Servicio de facturación electrónica de la Comunidad Autónoma de Euskadi, la factura electrónica con el canon mensual por los servicios sanitarios prestados durante el mes anterior y a la Delegación Territorial del Departamento de Salud que corresponda en virtud del área de salud, la documentación que proceda.

5.2.- Informe mensual. La relación con la actividad realizada deberá ser presentada por las empresas adjudicatarias en el soporte informático que determine en cada momento el Departamento de Salud siguiendo las especificaciones que se le indiquen, de tal manera que facilite la verificación automatizada de los datos obrantes en la factura.

5.3.- El Departamento de Salud podrá solicitar que se incluya cualquier otra información que pudiera facilitar la verificación de los datos obrantes en la factura.

5.4.- No podrá ser facturado bajo este contrato cualquier otro servicio o complemento que no sean las prestaciones que expresamente vienen recogidas.

5.5.- En el supuesto de que se manifieste por la Delegación Territorial de Salud correspondiente disconformidad con la facturación, se procederá a rechazar la misma, comunicando al mismo tiempo las incidencias detectadas para su corrección.

5.6.- La Delegación Territorial no será responsable del abono del servicio prestado a aquellos pacientes no incluidos en el ámbito de aseguramiento público, así como para los que exista una compañía aseguradora, entidad o tercero responsable del pago de las prestaciones a que se refiere el presente contrato.

No obstante, lo anterior, junto con la facturación mensual, la empresa incluirá la información del volumen de servicios prestados y facturados a terceros.

6.- DERECHOS DE LAS PERSONAS USUARIAS

6.1.- Será deber de las empresas adjudicatarias, garantizar los derechos de las personas usuarias contemplados en la Ley 8/97 de Ordenación Sanitaria de Euskadi e informar a la ciudadanía de sus derechos, que así mismo garantizará, y deberes, en los términos recogidos en los artículos 9 y 10 de la Ley 14/1986 General de Sanidad y del Decreto 147/2015, de 21 de julio, por el que se aprueba la Declaración sobre Derechos y Deberes de las personas en el sistema sanitario de Euskadi, así como informar a los pacientes y personas usuarias que atienda en virtud de este contrato, de los extremos del mismo que puedan afectarles y de las normas e instrucciones a ellos dirigidas por el Departamento de Salud.

Se deberán cuidar con especial atención los aspectos de intimidad, trato y atención personalizada.

6.2.- Las empresas adjudicatarias realizará una encuesta estandarizada, con el objeto de conocer el grado de satisfacción que manifiestan las personas usuarias con relación a los servicios que preste mediante el contrato vigente. Los datos obtenidos estarán amparados por el Deber de Secreto Estadístico de la Ley 4/1986, de 5 de mayo, de Estadística de la Comunidad Autónoma de Euskadi y por la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y por el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016. La metodología y resultados de la misma deberán ser enviados a la Delegación Territorial antes de finalizar el año.

6.3.- En ningún caso existirán diferencias en el servicio prestado a los pacientes, sea cual sea su procedencia, etnia, género, orientación sexual, cultura u origen, en todas las modalidades asistenciales. Se tendrá especial atención en proporcionar igualdad de trato y accesibilidad a las prestaciones incluidas en el contrato al colectivo de pacientes con discapacidad, realizándose, a tal efecto, las adaptaciones técnicas oportunas por las empresas adjudicatarias.

7.- SOBRE EL PERSONAL

7.1.- La adjudicataria observará en su aplicación lo dispuesto en materia de incompatibilidades de personal al servicio de las Administraciones Públicas.

7.2.- Son de exclusiva responsabilidad de los gestores de las empresas adjudicatarias la titularidad de las relaciones laborales. Asimismo, las empresas adjudicatarias deberá contratar con tal fin el personal que resulte necesario, quedando obligadas a cumplir respecto a éste los derechos y obligaciones inherentes a su calidad de empresario, aplicando en su totalidad las disposiciones vigentes, tanto en materia laboral como la referida a la prevención y salud en el trabajo.

7.3.- En el caso de producirse una situación de conflicto colectivo y huelga en la alguna de las empresas adjudicatarias, el Departamento de Salud deberán conocer con antelación suficiente el acuerdo sobre servicios mínimos que se apruebe.

7.4.- El personal operativo de los vehículos de transporte sanitario debe cumplir los requisitos exigidos en cada momento por la normativa reguladora del transporte sanitario. Dicho personal debe ir uniformado e identificado mediante la colocación de una tarjeta, en lugar visible de su ropa, en la que deba figurar el nombre del trabajador y el de la empresa correspondiente.

7.5.- En lo que a capacitación lingüística de su personal se refiere, la empresa observará fielmente lo recogido al respecto en el pliego de cláusulas administrativas particulares referentes a las "Condiciones Lingüísticas de Ejecución" (cláusula 28.1 de las condiciones generales del PCAP).

8.- EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y MONITORIZACIÓN DEL CONTRATO

8.1.- Por parte del Departamento de Salud se realizará evaluación de los siguientes indicadores:

Tabla 1. Indicadores de calidad de transporte no asistencial y colectivo

Indicador	Estándar	Puntos
Calidad de la información recibida		**10**
Envío mensual de la base de datos debidamente cumplimentada	100%	
Traslados programados desde el domicilio al centro sanitario		**25**
▪ Demora < 60 minutos en la recogida del paciente	> 60%	
▪ Llegadas en el tiempo previsto de cita para la asistencia sanitaria en las situaciones anteriores	> 80%	
Traslados programados de retorno desde el centro sanitario al domicilio		**25**
▪ Demora < 45 minutos en la recogida del paciente	> 70%	
▪ Demora media en el retorno	< 45 min	
Traslados no programados de retorno desde el centro sanitario al domicilio		**25**
▪ Traslados desde las Urgencias: Demora < 60 minutos en la recogida del paciente	> 60%	
▪ Traslados de altas desde las plantas de hospitalización y otras situaciones: Demora <90 minutos en la recogida del paciente	> 60%	
▪ Demora media en el retorno	< 75 min	
Reclamaciones de Pacientes en traslados programados		10
▪ Nº y % del total de reclamaciones escritas / Nº de servicios	< 2 ‰	
▪ Todos los servicios	< 2 ‰	
▪ **Nº y % de Reclamaciones en el SAC por 1000 servicios**	≤ 2 %	
▪ **Nivel de satisfacción medio-alto***	≤ 2 %	5
▪ **TOTAL**		
		100

*Este indicador se obtendrá del análisis de la encuesta de satisfacción que anualmente debe realizar la empresa adjudicataria tal y como se recoge en el punto 6.2.

Estos indicadores serán elaborados y aportados mensualmente por la empresa a la Delegación Territorial correspondiente.

8.2.- El 1% de la financiación anual total del contrato queda vinculada a la consecución anual de los objetivos contemplados en los indicadores recogidos en este apartado. Así, la no consecución de los objetivos contemplados podrá ser penalizada anualmente, mediante la correspondiente imposición de penalidades. (Penalidad nº 24 de la cláusula 13.1 de las cláusulas específicas del contrato del PCAP). Así, la financiación total se reducirá en proporción a los objetivos no alcanzados, de acuerdo con los indicadores y puntuaciones recogidas en el apartado anterior. Dichos objetivos, así como los indicadores, podrán ser objeto de revisión anual. La evaluación del cumplimiento de los objetivos y la aplicación del posible descuento, si procede, por la no consecución de los mismos, se realizará, vistas las posibles alegaciones de la entidad, y conocida la financiación anual total correspondiente al mismo, y se aplicará a la primera factura pendiente de abono a la empresa adjudicataria una vez realizado el ajuste definitivo, anualmente.

8.3.- Con el objeto de monitorizar y evaluar la prestación objeto del contrato, la empresa adjudicataria presentará mensualmente en la Delegación Territorial correspondiente una base de datos que recoja las indicaciones técnicas que en cada momento se le realicen.

Inicialmente la citada base de datos contendrá, de cada uno de los pacientes atendidos, al menos las siguientes variables individualizadas:

- **Variables de identificación**: fecha de nacimiento dd:mm:aaaa, nombre, apellido 1, apellido 2, sexo (H=1, M=2), nº de TIS, municipio de residencia (codificado según EUSTAT), provincia de residencia (codificado según EUSTAT).
- **Solicitud**:
    - Servicio (codificado según Osakidetza),
    - Hospital (codificado según Osakidetza) o centro de Atención Primaria (codificado según Osakidetza).
    - Inspección (sí/no).
    - Que inspección (literal).
- **Transporte**:
    - Indicación del transporte:
        - Rehabilitación
        - Hemodiálisis
        - Consultas externas (incluyendo las del área oncológica) y pruebas diagnósticas
        - Hospitalización: ingresos programados y altas
        - Traslados interhospitalarios
        - Servicio de urgencias: derivaciones al servicio y altas

- Hospital de día: quimioterapia, radioterapia, cirugía sin ingreso, curas y otros
- Psiquiátricos

- Programado/no programado
- Individual/colectivo
- Fecha de realización dd-mm-aaaa,
- Origen (domicilio, hospital o centro de atención primaria)
- Destino (domicilio, hospital o centro de atención primaria)
- Hora de recogida prevista hh:mm
- Hora de recogida real del paciente hh:mm
- Hora de llegada prevista hh:mm
- Hora de llegada real hh:mm
- Reclamación del paciente sí/no
- Reclamación del centro asistencial sí/no

8.4.- La empresa adjudicataria estará sometida a las actuaciones que desde la Administración se determinen en materia de evaluación de la calidad del servicio, así como a los procesos de inspección y controles sanitarios, económicos y administrativos que para el cumplimiento del contrato se realicen desde el Departamento de Salud.

9.- SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

9.1.- El Departamento de Salud podrá, mediante el procedimiento más oportuno, conocer el grado de satisfacción que manifiestan las personas usuarias con relación a los servicios que presta las empresas adjudicatarias. Los datos solicitados para la realización de estos estudios estarán amparados por el Deber de Secreto Estadístico de la Ley 4/1986 de Estadística de la Comunidad Autónoma de Euskadi y por la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales; y por el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016.

10.- DIRECTRICES SANITARIAS E INSPECCIÓN

10.1.- Dentro del ámbito del contrato, las empresas adjudicatarias se compromete a colaborar en las directrices y normas de las autoridades sanitarias en orden a la más eficaz coordinación de los recursos sanitarios.

10.2.- Las empresas adjudicatarias habrán de cumplir las normas que, sobre acreditación, aportación de información económica y estadística sanitaria se dicten durante el período de vigencia del contrato.

10.3.- El Departamento de Salud, tendrá acceso a cualquier documento de carácter clínico, legal o contractual, que pueda afectar al contrato, sin menoscabo de la titularidad de las empresas adjudicatarias y de la confidencialidad de la documentación asistencial y contable.

10.4.- El Departamento de Salud se reserva el derecho a inspeccionar bien por sus propios medios bien delegando en la Dirección de Emergencias de Osakidetza, sin previo aviso, el servicio y extender la correspondiente acta o informe al efecto, que se trasladará a las empresas adjudicatarias, viéndose obligada a subsanar las deficiencias que en la misma se contemplen, con independencia de que proceda o no penalización económica.

ANEXO I

IDENTIFICACION CORPORATIVA

PERSONAL

A modo de ejemplo se presenta un modelo de uniforme de acuerdo con lo estipulado en el punto 3.4 de estas bases.







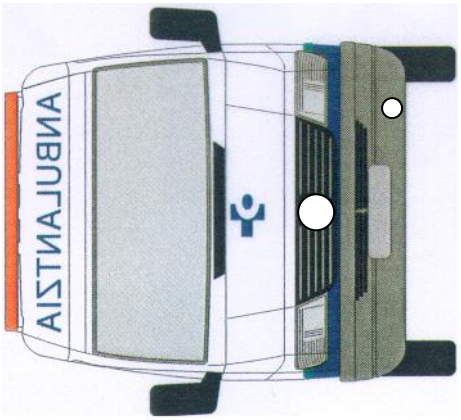
La espalda de los uniformes no debe llevar ningún tipo identificación.

AMBULANCIAS

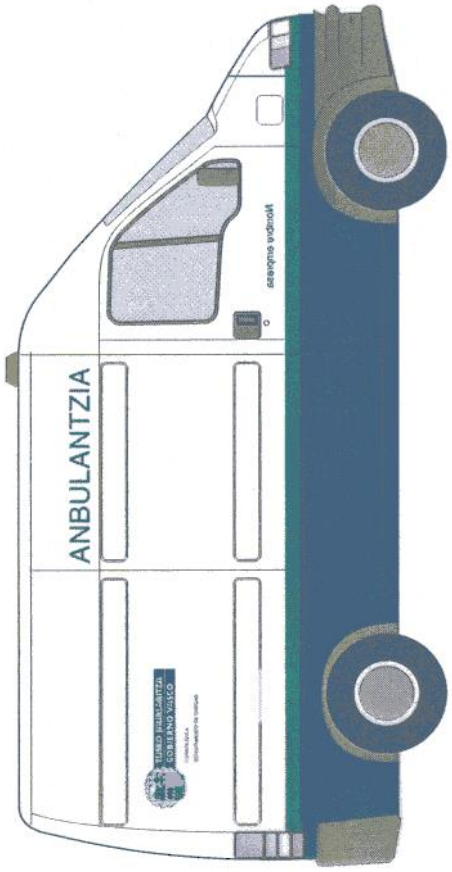
Las ambulancias con las que se preste el servicio deberán rotularse de acuerdo al diseño que figura en este Anexo.

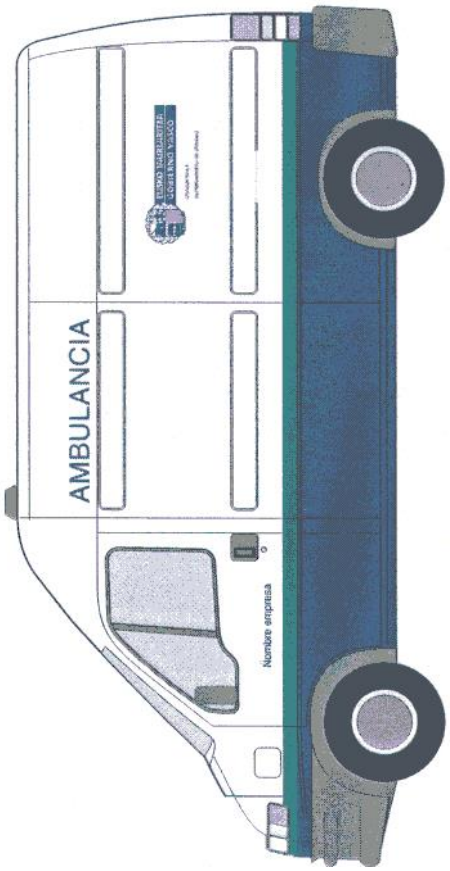
Las referencias de los colores son:

AZUL OSAKIDETZA FORMULACIÓN: 488-RH X 7		**VERDE OSAKIDETZA FORMULACIÓN: 488-RH X 8**	
INGREDIENTE	**1 LITRO**	**INGREDIENTE**	**1 LITRO**
P.448-921	594	P.448-951	612,8
P.488-911	666,6	P.488-982	661,8
P.488-951	813,8	P.488-911	674,3
P.273-1083	1008,4	P.488-963	688,0
		P.488-931	919-2
		P.273-1083	1139,0


ANBULANTZIA


AMBULANCIA


ANBULANTZIA
Izenaren ordezkoa


AMBULANCIA
Nombre empresa

Anexo II Datos de Actividad

LOTE 1: Servicios realizados en 2020, 2021 y 2022

LOTE 1	2020	2021	2022
Rehabilitación	16.308	28.727	30.420
Oncología	1.261	1.937	1.787
Diálisis	20.583	20.165	20.808
Consulta	5.790	8.267	7.709
Urgencias	1.464	2.855	4.426
Hospitalización	6.899	7.057	5.830
Otros	1.044	515	327
TOTAL	**53.349**	**69.523**	**71.307**

LOTE 2: Servicios realizados en 2020, 2021 y 2022

LOTE 2	2020	2021	2022
Rehabilitación	93.707	126.287	134.614
Oncología	12.540	14.273	14.649
Hemodiálisis	62.805	60.733	58.273
Consultas	47.931	53.260	60.332
Urgencias	15.972	14.994	14.811
Hospitalización	12.675	11.993	12.485
Psiquiátricos	154	158	212
TOTAL	**245.784**	**281.698**	**295.376**

LOTE 3: Servicios realizados en 2020, 2021 y 2022

LOTE 3	2020	2021	2022
Rehabilitación	64.634	87.605	97.926
Oncología	8.441	9.097	9.275
Hemodiálisis	86.778	86.733	88.080
Consulta	65.243	70.280	75.162
Urgencias	17.028	8.149	7.529
Hospitalización	46.905	53.733	53.598
TOTAL	**289.029**	**315.597**	**331.570**

Anexo III: integración con los Sistemas de información de Osakidetza. Requisitos técnicos

El licitador deberá definir de forma detallada en su oferta el modelo de integración propuesto, que deberá cumplir los estándares de Interoperabilidad que se detallan en el presenta Anexo.

La solución propuesta deberá, tener en consideración las siguientes necesidades:

- **Osakidetza** dispone de una arquitectura SOA (Service Oriented Architecture) para gobernar y orquestar los servicios disponibles en la organización.
- El sistema de información ofertado deberá inventariar y hacer públicos los contratos de los servicios que pondrá a disposición de otros sistemas de información.
- Los requisitos de integración del producto ofertado deberán de ser resueltos mediante uno de estos dos métodos:
    - Escenario 1 - Propagación y consumo de eventos: Event Manager (desarrollo propio)
    - Escenario 2 - Consumo de servicios: Oracle SOA Suite (Oracle BPEL Process Manager, Oracle Service Bus, Oracle Business Rules, ...)
- Utilización de mensajería HL7, debiendo aceptar las versiones HL7 2.x, y debiendo adaptarse a las evoluciones que se realicen desde **Osakidetza** en la adopción de nuevas versiones.
- Utilización del estándar CDA como arquitectura de documentos clínicos electrónicos.
- El modelo definido deberá permitir la implementación de integraciones fuera de estándar en aquellas que **Osakidetza** considere, y únicamente en aquellas que dicha entidad permita.
- Todas las integraciones entre los aplicativos deben registrar la traza en el registro de accesos exigido por la LOPD e identificar unívocamente a cada usuario que accede.

Interoperabilidad

La integración con los sistemas de información de **Osakidetza** se fundamenta en una arquitectura orientada a servicios (SOA) sobre la plataforma Oracle SOA Suite (Oracle BPEL Process Manager, Oracle Service Bus (OSB), Oracle Business Rules, ...).

Dicha arquitectura proporciona una forma bien definida de exposición e invocación de Servicios Web, lo cual facilita la interacción entre diferentes sistemas propios o de terceros.

Sobre la misma arquitectura SOA, **Osakidetza** implementa una solución de integración orientada a Eventos; es un diseño a medida que gestiona un conjunto de sistemas que publican eventos y un conjunto de aplicaciones que se suscriben a determinados eventos. Dicha solución se denomina Gestor de Eventos-Event Manager y es responsable de recibir los eventos publicados, ejecutar las validaciones adecuadas, enrutar y almacenar los eventos para su envío a los subscriptores que estén asociados a cada uno de los elementos recibidos.

Relación de estándares de comunicación soportados:

- Protocolos a nivel de mensaje:
  - SOAP 1.1 y SOAP 1.2
  - WSDL 1.1 y WSDL 1.2 Binding
  - SOAP con Attachments
  - JSON – REST (para aplicaciones móviles)
- Protocolos de seguridad a nivel de mensaje:
  - 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: KerberosToken Profile 1.1
  - WS-Reliable Messaging 1.0
  - WS-Addressing
  - WS-I Basic Profile 1.1
  - WSSecurity: JWT Token (aplicaciones móviles en internet)
- Protocolos a nivel de transporte:
  - HTTP 1.0, HTTP 1.1
  - TLS, SSL
  - Interoperabilidad con registros UDDI v3-compliant
  - Sistemas middleware basados en JMS/MQ
  - HTTPS

Servicios Web

Los Servicios Web se implementarán de acuerdo con las especificaciones WSDL v1.1, SOAP v1.1, v1.2, JSON-REST (en el caso de aplicaciones móviles), UDDI v2. XX y XML v1.0, con el objetivo de incorporar las recomendaciones de la WS-I definidas en la especificación Basic Profile v1.0, v2.0 y de esta manera asegurar la interoperabilidad entre los sistemas.

El estándar de codificación que se utiliza en los mensajes XML es UTF-8.
La seguridad aplicada a los servicios web cubrirá los siguientes aspectos:

- Autenticación: Verificar que el cliente (usuario o aplicación) es quien dice ser. La identidad de un usuario se realizará en base a la información presentada por el usuario (usuario/contraseña, certificado, token SAML)
- Autorización: Otorgar acceso a los servicios en base a la identidad del cliente o a los roles asignados.
- Confidencialidad, privacidad: Mantener la información secreta mediante el uso de algoritmos de encriptación estándar de elementos XML.
- Integridad, no repudio: Asegurar que un mensaje permanece inalterado durante la transmisión mediante la firma digital. La firma también valida la identidad del remitente y proporciona una marca de tiempo para garantizar que una transacción no puede ser repudiada más tarde ni por el remitente ni por el destinatario.

Osakidetza usa Oracle Web Service Manager (OWSM) para gestionar y aplicar políticas a los servicios web publicados en la plataforma SOA.

La política estándar que **Osakidetza** ha definido para los servicios proporciona:

- Autenticación mediante certificado x509
- Protección del mensaje mediante firma (sin encriptado)

Existen dos versiones de la política en OWSM, una para servicios y otra para clientes. Para garantizar la interoperabilidad, cada política tiene su versión compatible con tecnología .NET y Java.

- 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_http_jwt_token_server_policy

Los clientes y aplicaciones que acceden a través de internet entran a la DMZ a través del firewall de aplicaciones (WAF). El WAF aplica reglas contra ataques y define patrones de seguridad.

- Es responsabilidad de cada aplicación publicada en la DMZ controlar el acceso y autorizar a los usuarios.
- El OSB de internet publica los servicios a los que pueden acceder las aplicaciones de internet.
- El OSB de internet audita todas las llamadas a los Servicios Web mediante una política propietaria de **Osakidetza** gestionada por OWSM.
- En el OSB de internet se protegen todos los servicios con la política oracle_wss10_x509_token_with_message_sign_service_policy. Esta política autentica a las aplicaciones mediante certificado x509 y firma el mensaje de petición y respuesta.
- El OSB de internet delega la ejecución a servicios publicados en la Intranet.
- En la intranet, se despliegan instancias independientes de servicios web para dar servicio a las peticiones que llegan desde el OSB de Internet.
- Entre el OSB de intranet y el OSB de intranet, se realiza una federación de servicios con las condiciones de seguridad habituales.

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

Gestor de Eventos (Event Manager)

A continuación, se describen los requisitos técnicos que tienen que cumplir las aplicaciones para publicar y/o recibir eventos.

Estándares de comunicación

La mensajería del Servicio **Osakidetza** se implementará de acuerdo con las especificaciones del estándar HL7 versión 2.XX o con cualquier otro formato propio de **Osakidetza**; de esta manera se asegura la interoperabilidad entre los sistemas de información.

Relación de tecnologías soportadas para la publicación y subscripción a eventos:

Modalidad	Tecnología	Transaccional	Orden	Seguridad
Publicación	Mensajería JMS	Sí	Sí, si el publicador establece el parámetro UnitOfOrder	Autenticación (user/pass)
Publicación	Servicio web	No	No	Ninguna, Autenticación (user/pass) y WS-Security
Subscripción	Mensajería JMS	Sí	Sí. Event Manager garantiza la entrega en el mismo orden que ha recibido los mensajes	Autenticación (user/pass)
Subscripción	Servicio OSB	Sí	Sí. Event Manager garantiza la entrega en el mismo orden que ha recibido los mensajes	Ninguna
Subscripción	Servicio web	Sí	Sí. Event Manager garantiza la entrega en el mismo orden que ha recibido los mensajes	Ninguna, Autenticación (user/pass) y WS-Security

Por cada modalidad y tecnología se deben cumplir unos requisitos técnicos que serán indicados al adjudicatario para la implementación de esta forma de integración.

Mensajería. Definición de Evento

Un evento es un documento XML definido mediante un XSD, donde:

- ✓ **id**: Es el identificador del tipo de evento. Se genera durante el proceso de alta del evento en el sistema de administración de Event Manager. Durante el procesamiento de un evento se verifica que el id sea válido.

- ✓ **correlation**: Es un campo libre en el que el publicador del evento indica un número correlativo relativo a su sistema.

- ✓ **source**: Es el identificador del publicador. Se genera durante el proceso de alta de un publicador en el sistema de administración de Event Manager. Durante el procesamiento de un evento se verifica que el source sea válido.

- ✓ **timestamp**: Lo establece el publicador del evento en el momento del envío.

- ✓ **metadata**: Puede contener un xml que ayude a describir el contenido del evento. Event Manager puede utilizar esta información para tomar decisiones de enrutado.

- ✓ **payload:** Es el contenido del evento. Puede ser cualquier cadena de texto o XML.

El resultado devuelto cuando se publica un evento en Event Manager es un XML definido por un XSD, donde:

- ✓ **uuid**: Es un identificador único que se asigna a cada evento procesado por Event Manager.

- ✓ **processed**: true o false, si el evento se ha procesado correctamente o con errores.

- ✓ **errorCode**: Si se ha producido un error, aquí se informa el código del error.

- ✓ **errorDescription**: Si se ha producido un error contiene la descripción de éste.

Se realiza gestión de errores: codificación de errores y descripción de los mismos.