PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA NO DEMORABLE PARA PACIENTES DEL SISTEMA SANITARIO DE LA COMUNIDAD AUTONOMA DE EUSKADI (expte.33/2020-PS)

1. OBJETO Y CONTENIDO DE LOS SERVICIOS

1.1.- El presente Pliego tiene por objeto la contratación:

1.1.1.- Del servicio de asistencia extrahospitalaria no demorable, prestada fundamentalmente en el ámbito domiciliario (en adelante servicio), a requerimiento del Centro Coordinador de Emergencias de Osakidetza, en el horario señalado más abajo, para personas usuarias del Sistema Sanitario de Euskadi, a fin de dar cobertura, bien mediante un facultativo médico, bien por un profesional de enfermería, a las necesidades de atención sanitaria extrahospitalaria no demorable en los siguientes ámbitos: domicilio, instituciones residenciales, vía pública y otros que determine el Centro Coordinador de Emergencias de Osakidetza. Las prestaciones objeto del contrato se encuentran recogidas en el Anexo IV del Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes de prestación de atención de urgencia y diferentes programas ya establecidos, con especial atención a aquellos relacionados con la atención a las reagudizaciones de procesos crónicos, la convalecencia y los cuidados en el final de la vida.

1.1.2.- Asimismo, el servicio de enfermería programado será realizado por un profesional de enfermería, a solicitud de un profesional sanitario (atención primaria y especializada), efectuandose en la franja horaria prevista en el punto 1.4 de este documento. Debiendose resolver la continuidad de cuidados, tratándose en general de curas o administración de inyectables pautadas con anterioridad de forma programada.

1.1.3.- El servicio será realizado por medios propios de la contratista y comprende personal, vehículos y locales, con las características establecidas en este Pliego de prescripciones técnicas. La contratista, deberá gestionar y realizar la prestación del servicio a demanda del Centro de Coordinación de Emergencias correspondiente. Los servicios a prestar en cada momento serán los que resulten necesarios para el Centro de Coordinación cualquiera que fuese su número o duración, debiendo aportar la contratista cuantos medios sean precisos para su correcta ejecución, sin que pueda determinarse previamente el número de los servicios a prestar. La contratista será responsable de los incumplimientos o cumplimientos defectuosos de la prestación y de los perjuicios que se puedan causar en la prestación del servicio.

1.2.- Definiciones.

1.2.1.- ZONA DE GUARDIA: Zona geográfica asignada a un médico para prestar la asistencia sanitaria a demanda del Centro Coordinador. Excepcionalmente podrá ser requerido por el Médico Coordinador para prestar una asistencia fuera de ella. Al margen de la situación anterior, el médico de guardia, deberá permanecer en su zona durante la misma.

1.2.2.- BASE: Espacio físico, donde los médicos de guardia puedan, entre otras:

- Disponer de una infraestructura básica.
- Realizar los cambios de guardia.

- Disponer de material para recambio y reposición en caso de necesidad.

1.2.3.- RETEN: Conjunto de profesionales sanitarios dispuestos a intervenir en caso de necesidad (plan de contingencias). Estos retenes serán requeridos a la empresa en caso de necesidad.

1.2.4.- REFUERZO: Recursos programados para activarse complementando al médico de guardia a fin de facilitar el cumplimiento de los compromisos de tiempos de respuesta. (En horas punta, fines de semana y situaciones similares). Estos refuerzos serán activados a demanda del Centro de Coordinación.

1.2.5.- COORDINADOR TÉCNICO O RESPONSABLE DE GUARDIA: persona designada por la empresa contratada para realizar la labor de interlocución con el Centro de Coordinación de Emergencias y con las Delegaciones Territoriales de Salud. Le corresponderá la dirección de los servicios a prestar, así como impartir las órdenes e instrucciones laborales al personal adscrito a la ejecución del contrato.

1.3.- Ámbito: El contrato se ejecutará en un lote único para todo el territorio de la Comunidad Autonoma de Euskadi y a su vez se establecen tres zonas de actuación:

- ZONA A: Núcleo urbano y núcleos rurales de Vitoria-Gasteiz e Iruña de Oka
- ZONA B: Barrualde de Bizkaia y Valle de Aiara.
- ZONA C: Territorio Histórico de Gipuzkoa y los municipios limítrofes de Bizkaia Ermua y Mallabia.

Los municipios y núcleos de población de cada zona se detallan en el Anexo I del presente Pliego.

1.4.- Las prestaciones objeto del contrato cubrirán por zona geográfica el horario que se señala a continuación:

ZONA B	LUNES A JUEVES	De las 15:00 horas hasta las 08:00 horas del día siguiente
	VIERNES A LUNES	De las 15:00 horas del viernes hasta las 08:00 horas del lunes
	FESTIVOS	De las 15:00 horas de la víspera del festivo hasta las 08:00 horas del laborable siguiente
ZONA A Y C	LUNES A JUEVES	De las 17:00 horas hasta las 08:00 horas del día siguiente
	VIERNES A LUNES	De las 17:00 horas del viernes hasta las 08:00 horas del lunes
	FESTIVOS	De las 17:00 horas de la víspera del festivo hasta las 08:00 horas del laborable siguiente

Tendrán la condición de festivos, procediéndose, por tanto, a su cobertura horaria como tal (24h.), además de los contemplados como tales en el calendario laboral de la Comunidad Autónoma de Euskadi, todas las festividades locales de las poblaciones dotadas con punto de atención continuada (PAC) por Osakidetza - Servicio Vasco de Salud.

1.5.- El servicio incluirá:

- La recepción del aviso por el profesional de la zona correspondiente.
- El desplazamiento del profesional al lugar indicado por el Centro Coordinador de Emergencias y la prestación de la asistencia sanitaria necesaria.
- La cumplimentación de la documentación e información establecida o que pudiera establecerse para la correcta realización del servicio y seguimiento del contrato.
- La cumplimentación de la Hª Clínica Electrónica del paciente (Osabide) a través del sistema de conexión telemática que Osakidetza establezca como adecuado en cada momento. O bien, la cumplementación en formato papel cuando fuera necesario.
- La realización de las certificaciones de defunción en las ocasiones que proceda de acuerdo con las instrucciones que establezca Osakidetza – Servicio Vasco de Salud para sus facultativos (actualmente recogidas en la Instrucción 2/2005 y Acuerdo de colaboración entre la Viceconsejeria de Justicia del Departamento de Justicia y Administración Pública y Osakidetza-Servicio Vasco de Salud).

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

1.7.- Mediante el contrato, el Departamento de Salud habilita a la entidad adjudicataria para prestar los servicios contratados a los pacientes usuarios del Sistema Sanitario de Euskadi en el ámbito territorial señalado en el punto 1.3, con la extensión y condiciones detalladas más adelante.

1.8.- Igualmente, el órgano competente del Departamento de Salud autorizará y facilitará,la prescripción farmacéutica en los formatos oficiales vigentes para el Departamento de Salud,

La prescripción se ajustará a lo establecido en los programas de racionalización de la prestación farmacéutica del Departamento de Salud de acuerdo con el sentido de los indicadores que se establezcan en el contrato programa de Osakidetza.

2.- ACCESO A LOS SERVICIOS-FUNCIONAMIENTO

2.1.- Zonas de cobertura asistencial

2.1.1.- Se establecerán tantos puntos de guardia y refuerzos como sean necesarios para que el tiempo de respuesta desde la recepción del aviso hasta el inicio de la asistencia sanitaria en cualquier punto del ámbito geográfico del contrato, no supere, en las asistencias calificadas por el centro coordinador como caso:

- urgente, los 40 minutos
- preferente, los 60 minutos
- normal, los 90 minutos.

2.1.2.- El personal sanitario de guardia y refuerzo estará permanentemente localizado y la comunicación se efectuara por medio de equipos fijos y portátiles del sistema TETRA. El Centro de Coordinación de Emergencias, como única unidad receptora de la petición de asistencia de emergencias, comunicará al personal sanitario de guardia la orden de desplazamiento al lugar donde sea necesario su servicio.

2.1.3.- Las empresas ofertaran unas zonas de guardia que deberán ajustarse al siguiente esquema:

<table>
<tr><td></td><td>ZONA GUARDIA</td><td></td><td>ZONA GUARDIA</td></tr>
<tr><td>ZONA A</td><td>Vitoria-Gasteiz -Iruña de Oca</td><td rowspan="8">ZONA B</td><td rowspan="2">Aiara - Llodio</td></tr>
<tr><td rowspan="7">ZONA C</td><td>Renteria-Irun</td></tr>
<tr><td>Donostia</td><td rowspan="2">Amorebieta - Arratia</td></tr>
<tr><td>Tolosa</td></tr>
<tr><td>Goierri</td><td rowspan="2">Markina - Ondarroa - Lekeitio</td></tr>
<tr><td>Alto Deba</td></tr>
<tr><td>Elgoibar Norte</td><td rowspan="2">Bermeo - Gernikaldea</td></tr>
<tr><td>Elgoibar Sur</td></tr>
</table>

En virtud del esquema anterior, una vez organizadas las zonas, los municipios integrantes de cada una de las mismas (Anexo I), así como su personal asistencial, conforme a la oferta realizada, la empresa comunicará su propuesta a Emergencias de Osakidetza para su validación. Aprobada la propuesta se informará a las Delegaciones Territoriales antes del inicio de la ejecución del contrato.

2.1.4.- Si durante la fase de ejecución del contrato:
1.- El Departamento de Salud considera que, debido a causas justificadas, resulta necesario cambiar la ubicación de alguna(s) base(s) o punto(s) de guardia se tramitará el siguiente procedimiento:

a. La Delegación Territorial correspondiente comunicará por escrito a la contratista la necesidad de modificar la ubicación , indicando los motivos de interés general a que responde.
b. La empresa contratista deberá proponer otra ubicación en el plazo de 15 días.
c. En el plazo de 15 días la Delegación Territorial, previo informe del Centro Coordinador de Emergecias de Osakidetza, autorizará el cambio de ubicación o, en caso de que no lo considere adecuado, requerirá a la empresa contratista para que proponga otra ubicación.

2.- La empresa contratista considera necesario alterar la ubicación de alguna(s) bases o punto(s) de guardia se tramitará el siguiente procedimiento:

a. La empresa contratista comunicará por escrito a la Delegación Territorial correspondiente la necesidad de modificar la ubicación, indicando los motivos a que obedece y la nueva ubicación que se propone emplear.
b. En el plazo de 15 días la Delegación Territorial, previo informe del Centro Coordinador de Emergecias de Osakidetza, autorizará el cambio de ubicación o, en caso de que no lo considere adecuado, requerirá a la empresa contratista para que proponga otra ubicación

2.1.5.- El coordinador técnico de la empresa facilitará al Centro Coordinador de Emergencias de Osakidetza, siete días antes de finalizar el mes, el listado del personal médico y/o de enfermería que cubrirá las guardias del mes siguiente. Los cambios se comunicarán con la debida antelación al Centro Coordinador de Emergencias por la vía más rápida posible (correo electrónico). De producirse un imprevisto el mismo día de la guardia,

se comunicará inmediatamente al Centro Coordinador de Emergencias Osakidetza por cualquiera de las vías anteriores y se confirmará por contacto telefónico / TETRA.

2.1.6.-. La empresa dispondrá de personal suficiente de guardía y refuerzo tanto médico como, en su caso, de enfermería para solventar cualquier sobrecarga asistencial, así como un adecuado sistema de suplencias que garantice la cobertura adecuada del servicio en los tiempos máximos establecidos. (ANEXO III)

2.1.7- En los momentos de picos epidémicos o situaciones similares en que la Dirección de Emergencias considere necesario activar retenes, la empresa se atendrá a lo dispuesto en los puntos 2.1.5. Y 2.1.6.

2.2.- AVISOS

2.2.1.- Desplazamiento: El desplazamiento del personal sanitario al domicilio del paciente será realizado con medios propios de la empresa (ANEXO II). A tal efecto, la empresa dispondrá de los vehículos necesarios para la prestación del servicio en un correcto estado de mantenimiento y conservación, y estarán adaptados a las condiciones orográficas del territorio para que el desplazamiento se realice en el tiempo más breve posible, garantizando la llegada al punto donde se deba prestar la atención en menos del tiempo señalado en el punto 2.1.1. Se avisará por el medio que se determine por Emergencias de Osakidetza, al Centro Coordinador de la hora de salida hacia el lugar del aviso, de la hora de llegada y de la hora de salida del lugar del aviso, así como, resumen diagnóstico (Código CIE que utilice en su momento del sistema informático de Osakidetza) y tratamiento pautado.

2.2.2..- Identificación: El personal sanitario portará una tarjeta de identificación con el fin de que el paciente o su familia puedan reconocer a la persona que presta la asistencia. En la tarjeta deberán constar, por lo menos, los datos siguientes:

- Nombre del profesional.
- Categoría profesional.
- Una referencia a la contratación del servicio por parte del Departamento de Salud.

2.2.3.- Avisos

2.2.3.1.- Inicio de la guardia: Al comienzo de la guardia, el Centro Coordinador y el personal de guardia se pondrán en contacto, según el procedimiento que se establezca, con el fin de:

- Comprobar el perfecto funcionamiento de los medios técnicos de comunicación.
- Identificar a los profesionales de guardia.
- Verificar la revisión sobre el buen estado y funcionamiento del material asignado.

2.2.3.2.- Recepción de la llamada: El médico coordinador de Emergencias ostentará la jefatura de la guardia. Valorará cada una de las demandas sanitarias decidiendo si se precisa la asistencia en el domicilio, y el desplazamiento del profesional correspondiente.

2.2.3.3.- Comunicación-Localización: El Centro Coordinador de Emergencias Osakidetza contactará con el profesional de la zona correspondiente y le transmitirá el aviso, especificando, entre otros posibles, los datos siguientes:

- Nº de aviso (coincide con nº de registro del centro coordinador)

- Dirección completa: Población / Calle / Portal / Piso / Mano.
- Teléfono del domicilio.
- Motivo movilización. Síntoma que causa la movilización.
- Filiación: siempre que sea posible.
- Sexo y edad (si se conoce)
- Carácter preferente, en su caso.

Recibido el aviso, el personal médico debe confirmar la recepción al Centro Coordinador y señalar que se hacen cargo del aviso a través del sistema TETRA. La movilización del sistema de refuerzo será responsabilidad del Centro coordinador correspondiente.

2.2.4.- Avisos de Enfermería:

2.2.4.1.- En días festivos, al inicio de la guardia el coordinador técnico de la empresa se comunicará con los Puntos de Atención Continuada (en adelante PAC) correspondientes en los que se facilitará la lista de los pacientes programados que será proporcionada a la empresa.

Los días laborables, 30 minutos antes del inicio de la guardia, el coordinador técnico se pondrá en contacto con los PACs de referencia donde se le informará de la existencia o no de servicios programados facilitándoselos en su caso a la empresa.

2.2.4.2.- En las asistencias no programadas, el profesional de enfermería cumplimentará un documento: “Hoja de enfermería”. En lo que respecta a tiempo de respuesta, medios empleados y acreditación de usuarios se estará a lo señalado para la atención médica.

3.-CONTENIDO TÉCNICO ASISTENCIAL DE LOS SERVICIOS

3.1.- Condiciones generales

3.1.1.- Las prestaciones contratadas, serán realizadas con medios humanos y materiales adecuados para lograr el cumplimiento de los objetivos de calidad y condiciones técnico-asistenciales determinadas en el presente pliego. La empresa licitadora podrá efertar un número mayor de profesionales médicos, cuando quede debidamente justificado.

3.1.2.- El equipamiento e instrumental disponible, deberá estar en perfecto estado funcional y en número suficiente y adecuado.

Así mismo, se mantendrá un nivel de innovación de acuerdo a los avances tecnológicos que hayan acreditado evidencia científica sobre su seguridad y eficacia clínicas.

3.1.3.- 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 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 el usuario prosiga en su queja o reclamación por los cauces previstos en la normativa, la dirección de la empresa 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.

3.1.4.- Cualquier propuesta de variación en los recursos ofertados será comunicada previamente a la Delegación Territorial de Salud correspondiente para su aceptación o rechazo y en su caso recogida en el expediente

3.2.- Características técnicas del servicio

3.2.1.- RECURSOS HUMANOS Y FORMACIÓN

El perfil profesional, titulación y especialidad de los recursos humanos que presten el servicio, será el siguiente:

1.- Personal médico: especialista en medicina familiar y comunitaria, de manera preferente.

2.- Personal de enfermería: Deberá estar en posesión de la titulación de Diplomado Universitario de Enfermería o Grdo de Enfermería preferentemente con formación acreditada en asistencia extrahospitalaria

3.- Formación:

La adjudicataria se compromete a enviar a un grupo suficiente de facultativos (uno por zona de guardia establecida) al curso de formación de formadores que en materia de urgencias, cuidados paliativos y estrategias de atención a pacientes crónicos e integración asistencial, será impartido en el ámbito de actividades formativas de Osakidetza bajo la supervisión de Emergencias, con carácter previo al inicio de la prestación del servicio. Los costes del citado curso correrán por cuenta de la adjudicataria. Consecuentemente, el personal así formado estará obligado a la extensión de los conocimientos al resto de personal que actúe en la prestación del servicio. Osakidetza publica anualmente las tarifas para facturación de servicios sanitarios y docentes que se pueden consultar en el siguiente enlace:
http://www.osakidetza.euskadi.net/r85-ckproc05/es/contenidos/informacion/libro_tarifas/es_libro/tarifas.html

4.- Protocolos: La adjudicataria establecerá protocolos asistenciales, para la práctica del servicio, preferentemente elaborados por organizaciones acreditadas (Agencias de evaluación sanitaria, Servicios de urgencias de Osakidetza, asociaciones profesionales...). A estos efectos también se considerará valido la adopción de los protocolos establecidos por Osakidetza para su organización propia.

5.- La prestación del servicio se realizara en exclusividad, el personal sanitario que esté asignado a la guardia o al refuerzo no podrá realizar ninguna otra actividad o servicio mientras dure la misma.

3.2.2.- RECURSOS MATERIALES

3.2.2.1.- La empresa adjudicataria deberá proveer al personal médico asignado a la prestación del servicio del siguiente material:

A.- Material logístico administrativo:

- Historia Clínica Electrónica y formularios en papel.
- Recetarios homologados por el Departamento de Salud.
- Plano de la zona con equipos de localización (GPS).
- Equipo de comunicación (teléfono o radio).

B.- Material Diagnóstico:
- Fonendoscopio.
- Otoscopio portátil.
- Oftalmoscopio portátil.
- Aparato Glucemia capilar.
- Electrocardiógrafo.
- Martillo de reflejos.
- Esfingomanómetro.
- Termómetro.
- Kit reactivos Comburtest.
- Kit reactivos Glucometer y Glucometro correspondiente.
- Pulsioximetro.

C.- Material terapéutico:
- Farmacia básica de urgencia que además del material para curas (betadine, etc…) deberá contar con: Actocortina, Adiro 100, Adrenalina, Anectine, Aspirina 500, Buscapina oral y EV, Captopril, Diazepan 5 y 10 mg, Dogmatil oral y EV, Enantyum oral y EV, Haloperidol ampollas, Glucagon, Ibuprofeno, Lorazepan, Naloxona, Nolotil oral y EV, Omeprazol oral, Primperan EV, Urbason, Voltaren IM, Polaramine inyectable, Cloruro mórfico.
- Equipo de suturas
- Vendajes de inmovilización y vendajes diversos.
- Agujas y jeringas de varios tamaños.
- Equipo de reanimación: cánula oro faríngea y ambú
- Equipo de perfusión.
- Material desechable complementario.
- DEA en cada coche.

3.2.2.2.- Así mismo proveerá al personal de enfermería del material necesario en función del tipo de intervención requerida. Con carácter general dispondrán de.

A.- Material logístico administrativo:
- Hoja de enfermería de urgencias normalizada.
- Recetarios homologados por el Departamento de Salud. (si procede).
- Plano de la zona con equipos de localización (GPS) y equipo de comunicación

B.- Material Diagnóstico:
- Fonendoscopio.
- Esfingomanómetro.
- Termómetro.
- Kit reactivos Glucometer y Glucometro correspondiente.

C.- Material terapéutico:
- Suero fisiológico y desinfectante.
- Gasas, apositos y vendajes.Guantes y paños estériles desechables.
- Agujas y jeringas de varios tamaños. Contenedor para agujas.

- Pinzas de disección c/s dientes, Tijeras de Mayo rectas y curvas.

C.- Material de sondaje y extracción:
- Sondas vesicales y naso gástricas.
- Lubricante.
- Holder y politenos autoencapuchables.

3.2.3.- ATENCIÓN MÉDICA EN EL DOMICILIO

3.2.3.1.- Historia clínica: Los facultativos rellenarán en el domicilio del paciente, en todos y cada uno de los avisos, una Historia Clínica bien en formato electrónico, bien en formato papel (en cuyo caso deberá realizarze por duplicado), en la que figurarán como mínimo:

- Datos de filiación.
- Antecedentes familiares o personales.
- Motivo de consulta.
- Exploración física.
- Diagnóstico de Presunción.
- Tratamiento y número de recetas realizadas.
- En caso de derivación, centro hospitalario.
- Hora de recepción del aviso, llegada y salida del lugar del aviso.

En el caso de rellenarse la historia clínica en papel, una copia se entregará al paciente y la otra quedará en poder de la empresa, que deberá tenerla a disposición de la Administración durante al menos 5 años a contar desde la prestación del servicio, según normativa vigente y enviará una copia digitalizada al Centro Coordinador de Emergencias de Osakidetza.

En todos los casos se mantendrán las medidas de confidencialidad pertinentes en el manejo de esta documentación en cumplimiento estricto de la normativa vigente a este respecto.

3.2.3.2.- Exploración: El facultativo practicará una exploración minuciosa que anotará en la Historia. Por otra parte practicará, en caso necesario, las exploraciones complementarias que se precisen y se puedan realizar en el domicilio, para ayudar al diagnóstico.

3.2.3.3.- Tratamiento: El médico instaurará el tratamiento que estime necesario para el proceso del paciente, tanto con los fármacos e instrumental de que disponga en su maletín, como mediante la prescripción farmacéutica.
En los casos en los que fármaco prescrito este excluido del sistema de financiación pública la prescripción se extenderá en la correspondiente receta en blanco.

3.2.3.3.1.- En caso de precisar un inyectable, el facultativo que acuda a domicilio le administrará la 1ª dosis.

3.2.3.3.2.- Si se precisara la administración de fármacos para analgesia y sedación, el facultativo en el domicilio se encargara de su administración y obtención según el procedimiento establecido por cada Organización de Servicios.

3.2.3.4.- Derivación: En los casos en que se precise trasladar al paciente a un centro sanitario, el médico de guardia lo solicitará al Centro Coordinador, que de acuerdo con dicho médico decidirá el recurso más adecuado. De precisarse Soporte Vital Avanzado y no estando este disponible, el médico de guardia acompañará al paciente en la evacuación, en

el recurso que se asigne por el centro coordinador, y realizará las técnicas necesarias para el mantenimiento de las funciones vitales.

3.2.3.5.- Control evolutivo: Los médicos controlarán la evolución del paciente durante el tiempo que dure la guardia. Para ello mantendrán contacto telefónico con el paciente o su familia y pautarán las visitas que consideren necesarias, de acuerdo con los protocolos clínicos de actuación que se establezcan.

En los casos en que por su interés se considere necesario, se contactará con el médico de atención primaría al que esté adscrito el paciente para informarle sobre su estado.

3.2.3.6.- Cualquier incidencia, necesidad o situación de riesgo, que se observe durante la prestación de la asistencia será comunicada, de forma inmediata, al médico coordinador de Emergencias Osakidetza.

3.2.4.- ATENCIÓN DE ENFERMERIA EN EL DOMICILIO.

3.2.4.1.- En las actuaciones asistenciales, el profesional de enfermería, registrará la actividad realizada en la Historia Clínica Electrónica o en la Historia Clínica en formato papel.

3.2.4.2.- En los casos que sea preciso, el Centro Coordinador de Emergencias podrá requerir la presencia conjunta de personal de enfermería y del personal facultativo en la visita.

3.2.4.3.- Si en la visita de enfermería se detectase la necesidad de la presencia de un facultativo, se avisará al Centro Coordinador para su valoración y tramitación.

3.2.4.4.- Cualquier incidencia que se observe durante la prestación de la asistencia será comunicada, de forma inmediata, al médico coordinador de emergencias.

3.2.5.- CIERRE DEL AVISO Y FINALIZACIÓN DE LA GUARDIA

3.2.5.1.- Al finalizar la visita domiciliaria el personal comunicará al Centro Coordinador, a través del sistema que se establezca, el cierre del episodio, especificando el diagnóstico o presunto diagnostico, tratamiento de cada paciente, resumen de la actuación y el motivo de cierre.

3.2.5.2.- Al finalizar la guardia el personal de servicio deberá informar al Centro Coordinador del cierre de la misma. La documentación soporte de la actividad realizada quedara en guarda y custodia de la empresa y a disposición de la Administración, según lo contemplado en el punto 3.2.3.1. Se dará cuenta de cualquier incidencia que se haya producido durante la guardia al Centro Coordinador de Emergencias.

3.2.5.3.- Mensualmente se entregara a las Delegaciones Territoriales y a la Organización de Servicios correspondiente el informe de la actividad realizada en soporte digital[1] y resumen de las incidencias y reclamaciones surgidas durante el periodo.

[1] REQUISITOS DE EPISODIOS DIGITALIZADOS

Para posibilitar la integración de los episodios atendidos por los médicos de atención domiciliaria urgente, deben de estar digitallizados en archivos que contengan:

- En formato pdf el documento de asistencia cuyo original se haya entregado al paciente.
- Metadatos (entre los que obligatoriamente deberá estar el CIC)

3.2.6.- SERVICIOS EXTRAORDINARIOS

Con el fin de proporcionar la integración y correcta optimización de todos los recursos asistenciales disponibles para la atención de las urgencias sanitarias, la prestación contratada se realizará fuera del ámbito domiciliario ordinario cuando, se exija por por razones de fuerza mayor, valoradas por el Centro Coordinador de Emergencias durante la realización de la guardia. Se entiende por fuerza mayor la ocurrencia de graves accidentes, emergencias sanitarias y otras situaciones similares (entendiendo por tales aquellas situaciones en las que resulte imposible activar el recurso habitual en un tiempo adecuado, bien por un número inusual de pacientes u otras circunstancias).

3.2.7-DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR DE FORMA PERIÓDICA.

Mensualmente deberá enviarse a la Delegación Territorial correspondiente un estado (soportado informáticamente) junto con la factura correspondiente, en el que habrá de hacerse constar los siguientes datos:

a) Identificación del paciente, nombre, dos apellidos, sexo (1V; 2M)
b) Número de Tarjeta Individual Sanitaria (TIS) /CIC
c) Domicilio (calle y nº)
d) Fecha de nacimiento
e) Fecha de llamada del servicio dd/mm/aaaa
   Fecha de asistencia del servicio dd/mm/aaaa
   Tipo de día: 1 lunes, 2 martes, 3 miércoles, 4 jueves, 5 viernes, 6 sábado, 7 domingo / festivo.
f) Hora de aviso hh:mm
   Hora de llegada hh:mm
   Hora de salida hh:mm
g) Personal (1 médico; 2 enfermería; 3 Ambos)
h) Identificación del profesional o profesionales
i) Tipo de servicio realizado.
   Diagnóstico principal (Código CIE10MC)
   Diagnóstico(s) secundario(s) si existen (Código CIE 10MC)
   Asistencia (N normal; P preferente; U urgente)
j) Territorio (A Araba; G Gipuzkoa; B Bizkaia)
   Municipio (Localidad)
k) Derivación (1 Sí; 2 No)
l) Medio utilizado (1Transporte propio; 2 Ambulancia)
m) Centro de derivación (1 Hospital de Agudos; 2 Hospital media y larga estancia; 3 Otros)
n) Lugar de asistencia

.

En el citado estado se incluirán los indicadores siguientes:

1. *Nº AVISOS/FRANJA HORARIA / Territorio / Tipo de día
2. **TASA AVISOS / FRANJA HORARIA / Territorio / Tipo de día
3. % Avisos con derivación hospitalaria por zona de guardia
4. % Avisos con derivación hospitalaria con ambulancia (SVB/SVA) por zona de guardia
5. Nº de avisos / categorización profesional por *franja horaria y por zona de guardia / Tipo de día
6. Nº avisos urgentes con tiempo de respuesta > 40 minutos

7. Nº avisos preferentes con tiempo de respuesta > 60 minutos
8. Nº avisos normales con tiempo de respuesta > 90 minutos
9. Nº de avisos con codificación CIE / total de avisos
10. % Avisos con códigos CIE sugeridos por zona de guardia

*Franja horaria: laborables, sábados, domingos y festivos.
** / Xmil habitantes

La empresa adjudicataria deberá realizar una encuesta de satisfacción del paciente con carácter anual. Su resultado deberá ser enviado a las Delegaciones Territoriales correspondientes.

3.2.8. EVALUACION DE LA CALIDAD Y MONITORIZACION

Semestralmente deberá enviarse a la Delegación territorial correspondiente los indicadores mínimos señalados a continuación. La remisión de dichos datos se efectuará en el mes siguiente a la finalización de cada semestre natural.

Personal afecto a cursos de reciclaje y formación anual	> 50%
Protocolos o procedimientos instaurados/año	2
Tasa de derivación	< 15%
Tasa de reclamaciones/servicios atendidos	< 10%
Tasa de reclamaciones contestadas < 15 días	> 80 %
Desviación de Isócronas por zona de servicio	< 10%
Desviación isócrona superior (+50%) por zona	< 3%

ANEXO I

ÁMBITO GEOGRÁFICO . TARJETAS INDIVIDUALES SANITARIAS

VITORIA - GASTEIZ E IRUÑA DE OKA		270.893
ABETXUKO	CENTRO DE SALUD DE ABETXUKO	3.939
ARANBIZKARRA I	CENTRO DE SALUD DE ARANBIZKARRA I	15.138
ARANBIZKARRA II	CENTRO DE SALUD DE ARANBIZKARRA II	12.602
CASCO VIEJO VITORIA	CENTRO DE SALUD CASCO VIEJO	18.357
GAZALBIDE TXAGORRITXU	CENTRO DE SALUD TXAGORRITXU	15.751
HABANA-CUBA	CENTRO DE SALUD HABANA	12.031
IRUÑA DE LA OCA (NANCLARES)	CONSULTA ASISTENCIAL DE IRUÑA DE OCA	2.952
LAKUA - ARRIAGA	CENTRO DE SALUD DE LAKUA	15.509
LAKUABIZKARRA	AMBULATORIO DE LAKUABIZKARRA	29.169
OLAGUIBEL	AMBULATORIO NUESTRA SEÑORA DE ESTIBALIZ	34.418
OLARIZU	CENTRO DE SALUD OLARIZU	16.236
SALBURUA	CENTRO DE SALUD DE SALBURUA	15.397
SAN MARTIN	CENTRO DE SALUD DE SAN MARTIN	33.330
SANSOMENDI	CENTRO DE SALUD DE SANSOMENDI	9.462
ZABALGANA	CENTRO DE SALUD DE ZABALGANA	22.211
ZARAMAGA	CENTRO DE SALUD DE ZARAMAGA I	14.391

OSI ALTO DEBA		**66.654**
ARRASATE		
	AMBULATORIO DE ARRASATE	24.080
	CONSULTORIO DE ARAMAIO	1.130
BERGARA		
	AMBULATORIO DE BERGARA	15.681
	CONSULTORIO ASISTENCIAL DE ELGETA	945
	CONSULTORIO DE ANTZUOLA	1.660
OÑATI		
	CENTRO DE SALUD DE OÑATI	11.757
VALLE DE LENIZ		
	CENTRO DE SALUD DE ARETXABALETA	7.077
	CENTRO DE SALUD DE ESKORIATZA	4.324
BIDASOA		**86.210**
DUMBOA		
	CENTRO DE SALUD DE DUMBOA-IRÚN	30.221
HONDARRIBIA		
	CENTRO DE SALUD DE HONDARRIBIA	17.938
IRUN - CENTRO		
	AMBULATORIO DE IRUN-CENTRO	38.051
DEBABARRENA		**76.043**
DEBA		
	CENTRO DE SALUD DE DEBA	4.803
	CENTRO DE SALUD DE MUTRIKU	5.121
	CONSULTORIO DE ITZIAR	834
EIBAR		
	AMBULATORIO DE EIBAR	19.602
ELGOIBAR		
	CENTRO DE SALUD DE ELGOIBAR	12.540
	CENTRO DE SALUD DE SORALUZE	4.140
	CONSULTORIO ASISTENCIAL DE MENDARO	1.597
ERMUA		
	CENTRO DE SALUD DE ERMUA	16.599
	CONSULTORIO DE MALLABIA	977
TORREKUA		
	CENTRO DE SALUD DE TORREKUA (EIBAR)	9.830

DONOSTIALDEA		380.651
ALDE ZAHARRA		
	CENTRO DE SALUD DE ALDE ZAHARRA	13.763
ALTZA-ROTETA		
	CENTRO DE SALUD DE ALZA-ROTETA	19.741
AMARA BERRI		
	CENTRO DE SALUD DE AMARA BERRI	34.384
AMARA CENTRO		
	CENTRO DE SALUD DE AMARA-PRIM	16.878
BIDEBIETA		
	CENTRO DE SALUD DE BIDEBIETA	7.250
EGIA		
	CENTRO DE SALUD DE EGIA	15.011
ERRENTERIA - BERAUN		
	CENTRO DE SALUD DE RENTERIA-BERAUN	15.409
ERRENTERIA - IZTIETA		
	CENTRO DE SALUD DE IZTIETA-ERRENTERIA	26.131
GROS		
	CENTRO DE SALUD DE GROS	30.000
HERNANI-URNIETA-ASTIGARRAGA		
	CENTRO DE SALUD DE ASTIGARRAGA	6.199
	CENTRO DE SALUD DE HERNANI	21.542
	CENTRO DE SALUD DE URNIETA	6.418
INTXAURRONDO		
	CENTRO DE SALUD DE INTXAURRONDO	11.626
LASARTE - USURBIL		
	CENTRO DE SALUD DE LASARTE	20.175
	CENTRO DE SALUD DE USURBIL	6.232
LEZO-PASAI DONIBANE		
	CENTRO DE SALUD DE LEZO	6.515
	CENTRO DE SALUD DE PASAI DONIBANE	2.095
LOIOLA		
	CENTRO DE SALUD DE LOIOLA	6.827
OIARTZUN		
	CENTRO DE SALUD DE OIARTZUN	10.547
ONDARRETA		
	CENTRO DE SALUD DE ONDARRETA	36.827
PASAI ANTXO		
	CENTRO DE SALUD DE PASAI ANTXO	6.759
PASAI SAN PEDRO		
	CENTRO DE SALUD DE PASAJES SAN PEDRO	10.561
ZARAUTZ - ORIO - AIA		
	CENTRO DE SALUD DE AIA	972
	CENTRO DE SALUD DE ORIO	6.491
	CENTRO DE SALUD DE ZARAUTZ	24.743
ZUMAIA - ZESTOA - GETARIA - AIZARNAZABAL		
	CENTRO DE SALUD DE GETARIA	2.722
	CENTRO DE SALUD DE ZESTOA	3.679
	CENTRO DE SALUD ZUMAIA	10.609
	CONSULTORIO DE AIZARNAZABAL	545

GOIERRI-ALTO UROLA		101.199
AZKOITIA		
	CENTRO DE SALUD DE AZKOITIA	11.955
AZPEITIA		
	AMBULATORIO AZPEITIA	15.622
	CONSULTORIO ASISTENCIAL DE ERREZIL	454
	CONSULTORIO DE URRESTILLA	516
BEASAIN		
	AMBULATORIO DE BEASAIN	16.777
	CONSULTORIO ASISTENCIAL DE MUTILOA	384
	CONSULTORIO ASISTENCIAL DE ORMAIZTEGI	1.081
	CONSULTORIO ASISTENCIAL DE SEGURA	1.222
	CONSULTORIO DE IDIAZABAL	1.941
	CONSULTORIO DE ZEGAMA	1.237
LAZKAO		
	CENTRO DE SALUD DE LAZKAO	6.351
	CONSULTORIO ASISTENCIAL DE ATAUN-SAN GREGORIO	454
	CONSULTORIO ASISTENCIAL DE ATAUN-SAN MARTÍN	895
	CONSULTORIO ASISTENCIAL DE OLABERRIA	824
LEGAZPI		
	CENTRO DE SALUD DE LEGAZPIA	8.778
ORDIZIA		
	CENTRO DE SALUD DE ORDIZIA	11.778
	CONSULTORIO ASISTENCIAL DE ITSASONDO	796
	CONSULTORIO ASISTENCIAL DE ZALDIBIA	1.489
ZUMARRAGA		
	CENTRO DE SALUD DE ZUMARRAGA	17.852
	CONS.GABIRIA	358
	CONSULTORIO ASISTENCIAL DE EZKIO-ITSASO	435

TOLOSALDEA		66.596
ALEGIA		
	CENTRO DE SALUD DE ALEGIA	3.706
	CENTRO DE SALUD DE AMEZKETA	984
	CONSULTORIO ASISTENCIAL DE LEGORRETA	1.291
	CONSULTORIO DE BIDEGOIAN	690
ANDOAIN		
	CENTRO DE SALUD DE ANDOAIN	15.406
BILLABONA		
	CENTRO DE SALUD DE ANOETA	2.288
	CENTRO DE SALUD DE VILLABONA	10.684
	CONSULTORIO DE ASTEASU	1.341
	CONSULTORIO DE IRURA	1.617
IBARRA		
	CENTRO DE SALUD DE IBARRA	6.133
	CONSULTORIO DE BERASTEGI	1.019
	CONSULTORIO DE LIZARTZA	727
TOLOSA		
	CENTRO DE SALUD DE TOLOSA	20.710

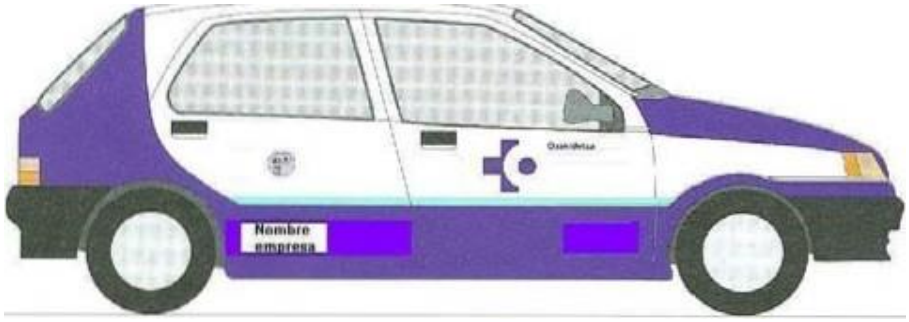
OSI BARRUALDE - GALDAKAO		147.716
AIALA		
	CONSULTORIO DE ARTZINIEGA	1.677
	CONSULTORIO DE RESPALDIZA	1.727
	CONSULTORIO ORDUÑA	3.946
	C.S.DE AMURRIO	11.812
AMOREBIETA		
	CENTRO DE SALUD DE AMOREBIETA	19.643
ARRATIA		
	CENTRO DE SALUD DE IGORRE	5.674
	CONSULTORIO AREATZA	1.025
	CONSULTORIO ARTEA	597
	CONSULTORIO BEDIA	779
	CONSULTORIO DIMA	1.114
	CONSULTORIO LEMOA	3.482
	CONSULTORIO ZEANURI	963
BERMEO		
	CENTRO DE SALUD DE BERMEO	17.665
	CONSULTORIO MUNDAKA	1.499
GERNIKA		
	AMBULATORIO Y CENTRO DE SALUD DE GERNIKA	18.984
GERNIKALDEA		
	CONSULTORIO FORUA-MURUETA	880
	CONSULTORIO DE BUSTURIA	1.282
	CONSULTORIO DE IBARRANGELU	803
	CONSULTORIO DE MENDATA	604
	CONSULTORIO EREÑO-NABARNIZ-ARRATZU	603
	CONSULTORIO ERRIGOITI	572
	CONSULTORIO GERNIKALDEA PEDIATRIA	875
	CONSULTORIO MEDICO GAUTEGIZ DE ARTEAGA	807
	CONSULTORIO MEDICO MUXIKA	1.156
LEKEITIO		
	CENTRO DE SALUD DE LEKEITIO	7.689
	CONSULTORIO AMOROTO	382
	CONSULTORIO AULESTIA	669
	CONSULTORIO EA	583
	CONSULTORIO ISPASTER	518
	CONSULTORIO MENDEXA	245
LLODIO		
	AMBULATORIO DE LAUDIO	20.127
	CONSULTORIO DE OKONDO	909
	CONSULTORIO DE OROZKO	2.175
MARKINA-XEMEIN		
	CENTRO DE SALUD DE MARKINA	6.519
ONDARROA		
	CENTRO DE SALUD DE ONDARROA	8.711
	CONSULTORIO BERRIATUA	1.020

ANEXO II

Vehículo de Asistencia Sanitaria

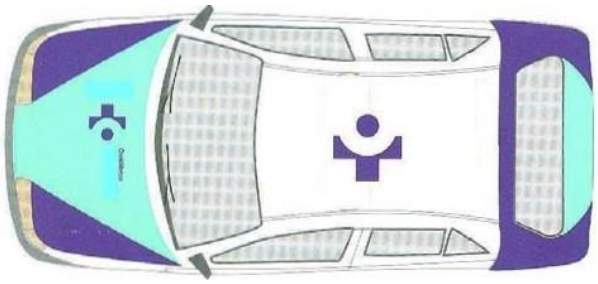
- Los colores seán sobre una base de blanco:
  - El azul Osakidetza: Pantone 273
  - El verde Pantone GREEN

- El nombre de la empresa irá en color blanco sobre fondo azul.
- Los logotipos irán centrados tanto en las puertas como en el techo y en el capó.
- El tamaño del logotipo del Gobierno Vasco será del mismo tamaño que el obispillo de Osakidetza.






Nombre
empresa



ANEXO III
Personal médico mínimo.

ARABA	LUNES A VIERNES		SÁBADOS, DOMINGOS Y FESTIVOS	
	HORARIO	Nº MÉDICOS	HORARIO	Nº MÉDICOS
VITORIA-GASTEIZ	00:00 h A 08:00h	1	00:00 h a 09:00 h	1
	08:00 h a 17:00 h	0	09:00 h a 14:00 h	3
	17:00 h a 22:00 h	2	14:00 h a 19:00 h	2
	22:00 h a 24:00 h	1	19:00 h a 24:00 h	1
BIZKAIA	**LUNES A VIERNES**		**SÁBADOS, DOMINGOS Y FESTIVOS**	
	HORARIO	Nº MÉDICOS	HORARIO	Nº MÉDICOS
ZONA GERNIKA: VARIOS MUNICIPIOS	00:00 h A 08:00h	1	00:00 h a 08:00 h	1
	08:00 h a 15:00 h	0	08:00 h a 17:00 h	2
	15:00 h a 22:00 h	1	17:00 h a22:00 h	2
	22:00 h a 24:00 h	1	22:00 h a 24:00 h	1
ZONA MARKINA: VARIOS MUNICIPIOS	00:00 h A 08:00h	1	00:00 h a 08:00 h	1
	08:00 h a 15:00 h	0	08:00 h a 17:00 h	1
	15:00 h a 22:00 h	1	17:00 h a22:00 h	1
	22:00 h a 24:00 h	1	22:00 h a 24:00 h	1
ZONA LAUDIO/LLODIO: VARIOS MUNICIPIOS	00:00 h A 08:00h	1	00:00 h a 08:00 h	1
	08:00 h a 15:00 h	0	08:00 h a 14:00 h	2
	15:00 h a 22:00 h	1	14:00 h a22:00 h	1
	22:00 h a 24:00 h	1	22:00 h a 24:00 h	1

GIPUZKOA	LUNES A VIERNES		SÁBADOS, DOMINGOS Y FESTIVOS	
	HORARIO	Nº MÉDICOS	HORARIO	Nº MÉDICOS
DONOSTIA	00:00 h A 08:00h	1	00:00 h a 09:00 h	1
	08:00 h a 17:00 h	0	09:00 h a 17:00 h	3
	17:00 h a 22:00 h	2	17:00 h a 21:00 h	3
	22:00 h a 24:00 h	1	21:00 h a 24:00 h	1
ALTO DEBA	00:00 h A 08:00h	1	00:00 h a 08:00 h	1
	08:00 h a 17:00 h	0	08:00 h a 17:00 h	1
	17:00 h a 22:00 h	1	17:00 h a22:00 h	1
	22:00 h a 24:00 h	1	22:00 h a 24:00 h	1
BAJO DEBA/UROLA COSTA	00:00 h A 08:00h	1	00:00 h a 09:00 h	1
	08:00 h a 17:00 h	0	09:00 h a 14:00 h	3
	17:00 h a 22:00 h	2	14:00 h a22:00 h	2
	22:00 h a 24:00 h	1	22:00 h a 24:00 h	1
HERNANI/TOLOSALDEA/ GOIERRI/ALTO UROLA	00:00 h A 08:00h	1	00:00 h a 09:00 h	1
	08:00 h a 17:00 h	0	09:00 h a 14:00 h	3
	17:00 h a 22:00 h	2	14:00 h a22:00 h	2
	22:00 h a 24:00 h	2	22:00 h a 24:00 h	2
BIDASOA/OARSOLADEA	00:00 h A 08:00h	1	00:00 h a 09:00 h	1
	08:00 h a 17:00 h	0	09:00 h a 14:00 h	2
	17:00 h a 22:00 h	2	14:00 h a22:00 h	2
	22:00 h a 24:00 h	2	22:00 h a 24:00 h	2