



SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA PARA LA PROMOCIÓN DE LA INTEROPERABILIDAD ORGANIZATIVA EN EL MARCO DE LA GOBERNANZA SOCIO SANITARIA DE EUSKADI.

PLIEGO DE PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1. INTRODUCCIÓN

La atención integrada y la colaboración sociosanitaria no es un tema nuevo en Euskadi. La dinámica de acercamiento entre las distintas Administraciones para favorecer la atención sociosanitaria, iniciada en los años 90, se ve respaldada con la firma el 30 de enero de 2003 del primer acuerdo autonómico de colaboración interinstitucional entre el Gobierno Vasco, las Diputaciones Forales de Álava, Bizkaia y Gipuzkoa y EUDEL, para el desarrollo de la atención sociosanitaria en Euskadi.

El modelo de atención sociosanitaria de Euskadi busca la atención integrada desde el punto de vista asistencial, en definitiva, en el cuidado que recibe la persona, pero desde el respeto a la autonomía orgánica de las estructuras institucionales, sus sistemas de información y sus competencias. Esto supone un modelo de atención integrada en lo referido a la coordinación de los servicios sanitarios y sociales, pero sin integración orgánica. Hablamos, por tanto, de un enfoque basado en dos sistemas coordinados.

El desarrollo estratégico de la atención sociosanitaria se concreta en: las Líneas Estratégicas de Atención Sociosanitaria para Euskadi 2013-2016 (LEASS), aprobadas en julio de 2013, que tuvieron continuidad en las Prioridades Estratégicas de Atención Sociosanitaria Euskadi 2017-2020 (PEASS) y que se han actualizado con la nueva Estrategia de Atención Sociosanitaria de Euskadi 2021-2024 (EASSE).

La EASSE impulsa la necesaria adaptación de los sistemas de salud y de servicios sociales para que las personas logren el máximo bienestar posible en un marco de atención coordinado y sensible a las necesidades de la población y que se articula en base a una red de ecosistemas locales de cuidados, sociales y sanitarios. Para ello, la EASSE formula 5 áreas de actuación:

- La Gobernanza Sociosanitaria es el marco de relación funcional y operativa que se establece entre los sistemas de servicios sociales y de salud para la coordinación en la provisión de la atención sociosanitaria en Euskadi.



OSASUN SAILA

Osasun Sailburuordetza

Arreta Soziosanitarioko Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE SALUD

Viceconsejería de Salud

Dirección de Atención Sociosanitaria

- La Interoperabilidad Sociosanitaria es la capacidad de los sistemas de información de servicios sociales y de salud para compartir datos y posibilitar el intercambio de información y de conocimiento de una manera segura.
- La Prevención sociosanitaria reúne el conjunto de estrategias, programas e instrumentos que contribuyen a anticipar y prevenir necesidades sociosanitarias de la población.
- La Atención Sociosanitaria es la respuesta ofrecida por las/los profesionales sanitarios y sociales para abordar las necesidades que presentan determinados grupos de población a partir de intervenciones multidisciplinares en ambos ámbitos.
- La I+D+i sociosanitaria representa el compromiso con el conocimiento, como base por la transformación del ecosistema sociosanitario, para la mejora continua de la coordinación entre sistemas y para lograr perfilar alternativas asistenciales eficientes y estimular soluciones a necesidades emergentes y nuevos desafíos en Euskadi.

2. OBJETO DEL CONTRATO

La EASSE aborda un reenfoque del proyecto de Historia Sociosanitaria Electrónica de Euskadi (HSSEE), reforzando su valor estratégico, a través de la interoperabilidad como elemento vertebrador. La interoperabilidad sociosanitaria se plantea como un proceso integral en el que no caben actuaciones puntuales o tratamientos coyunturales, debido a que la debilidad de un sistema la determina su punto más frágil. En el modelo vasco de atención sociosanitaria la estrategia de interoperabilidad se apoya en tres perspectivas:

- Interoperabilidad organizativa, referida al marco de gobernanza institucional.
- Interoperabilidad semántica, en lo relativo a la definición del marco normativo y procedimental consensuado para dar respuesta a una actuación coordinada.
- Interoperabilidad técnica, relativa a los sistemas de información que implementan y hacen operativos los procedimientos.

En la perspectiva organizativa de la interoperabilidad sociosanitaria debemos hacer referencia a los diferentes universos de sujetos y usuarios que pueden verse implicados en la necesidad de ser interoperables y que vienen definidos por la gobernanza sociosanitaria, desde el nivel más institucional y político, hasta el más concretamente asistencial.

Es objeto de este contrato dar apoyo técnico a la Dirección de Atención Sociosanitaria en la promoción de la interoperabilidad organizativa, en el marco del despliegue de la Gobernanza sociosanitaria, a través de 4 ejes:

OSASUN SAILA

Osasun Sailburuordetza

Arreta Soziosanitarioko Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE SALUD

Viceconsejería de Salud

Dirección de Atención Sociosanitaria

- La gobernanza institucional para colaborar al objeto de alcanzar logros mutuamente acordados relativos a los servicios que prestan.
- La perspectiva ética de la necesidad de instituciones interoperables.
- El diseño desde el enfoque experiencial de la cultura del trabajo compartido.
- La evaluación de la colaboración.

En un marco de complejidad institucional, competencial, organizativa, funcional y tecnológica, la interoperabilidad sociosanitaria es la estrategia para compartir datos y posibilitar el intercambio de información y conocimiento entre los diferentes sistemas de información, con el objetivo último de prestar una atención coordinada a las personas que lo precisan.

La interoperabilidad sociosanitaria se muestra como un elemento transversal a toda la estrategia de atención sociosanitaria y supone un instrumento clave para el cumplimiento de los objetivos a nivel organizativo y asistencial de la coordinación sociosanitaria de las instituciones públicas vascas.

Finalmente, el Convenio de colaboración entre el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030 y la Administración General del País Vasco para la ejecución de proyectos con cargo a los fondos europeos procedentes del mecanismo para la recuperación y resiliencia incluye el proyecto número 11 de Historia Sociosanitaria Electrónica de Euskadi presentado por la Dirección de Servicios Sociales, en colaboración con la Dirección de Atención Sociosanitaria. El servicio de apoyo y soporte técnico a la Dirección de Atención de Sociosanitaria, objeto del contrato, es necesario para especificar los requerimientos y dar soporte al diseño de herramientas para la promoción y evaluación de la interoperabilidad sociosanitaria que se incluyen en ese proyecto 11.

3. CONTEXTO NORMATIVO

La Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, destaca la especial necesidad de reforzar la atención sociosanitaria. En efecto, entre el ámbito sanitario y el ámbito de los servicios sociales, las zonas de confluencia pueden resultar en algunos casos particularmente confusas, debido, principalmente, a que ambos sectores tienen por finalidad prestar servicios de atención a la persona y a que no siempre resulta sencillo determinar cuándo un tipo de cuidado deja de ser sanitario para ser social o de ser social para ser sanitario.

El artículo 46.1 del texto legal establece que la atención sociosanitaria comprenderá el conjunto de cuidados destinados a las personas que, por causa de graves problemas de salud o limitaciones funcionales y/o de riesgo de exclusión social, necesitan una atención sanitaria y social simultánea, coordinada y estable, ajustada al principio de continuidad de la atención.

Por su parte, el artículo 46.6. prevé que la articulación de la cooperación y coordinación en el ámbito sociosanitario recaerá, a nivel autonómico, en el Consejo

OSASUN SAILA

Osasun Sailburuordetza

Arreta Soziosanitarioko Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE SALUD

Viceconsejería de Salud

Dirección de Atención Sociosanitaria

Vasco de Atención Sociosanitaria (CVASS), cuya finalidad es la orientación y el seguimiento de las decisiones políticas, normativas, económicas, organizativas y asistenciales en materia de coordinación sociosanitaria. Dicho Consejo se regula de manera específica mediante el Decreto 69/2011, de 5 de abril.

En diciembre del año 2022, la atención sociosanitaria toma forma con el DECRETO 150/2022, de 7 de diciembre, de la gobernanza sociosanitaria de Euskadi. Este decreto es fruto de un consenso institucional importante y debatido, y en él se definen y articulan cuales son los órganos de participación y consulta que se deben conformar, desde el nivel más institucional y político hasta el más concretamente asistencial y, por otra parte, cuáles van a ser la figuras que deben asegurar que esta coordinación inter e intra-sistemas, se haga de forma fluida y efectiva.

A continuación, se detallan la disposiciones generales del decreto de gobernanza que se deben tener en cuenta como contexto del contrato.

La configuración estructural y funcional que articula la gobernanza sociosanitaria de Euskadi se rige por los siguientes principios:

- Respeto a la autonomía de gestión y al liderazgo ejercido por cada una de las instituciones competentes y responsables de la armonización de las relaciones interinstitucionales necesarias para la coordinación sociosanitaria.
- Corresponsabilidad, respuesta equitativa y homogénea a las necesidades sociosanitarias de la ciudadanía en los tres Territorios Históricos de Euskadi y en la gestión compartida de casos de necesidad sociosanitaria.
- Transversalidad, dada la participación de las diversas instituciones competentes y responsables en diferentes ámbitos territoriales, niveles de gestión y planos asistenciales para la respuesta coordinada a las necesidades sociosanitarias de la población en base a unos objetivos compartidos.
- Actuación bajo el principio de consenso, de modo que las intervenciones sean el resultado de un proceso de convergencia en la adopción de decisiones.
- Armonización de las actuaciones para la búsqueda de la eficacia y eficiencia en la respuesta a las necesidades sociosanitarias de la población, evitándose la duplicidad de recursos.
- Promoción de la continuidad de cuidados y la atención coordinada de las personas con necesidades sociosanitarias como eje prioritario de intervención, y con énfasis particular en los colectivos de especial atención sociosanitaria definidos en el marco estratégico aprobado para la Comunidad Autónoma del Euskadi.

La gobernanza sociosanitaria respetará las formas de relación en cada uno de los sistemas, que internamente se organizan de acuerdo con los siguientes niveles de gestión:

- El nivel de gestión de planificación y ordenación, también denominado nivel de macro gestión.
- El nivel de gestión organizativa, también denominado nivel de meso gestión.

OSASUN SAILA

Osasun Sailburuordetza

Arreta Soziosanitarioko Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE SALUD

Viceconsejería de Salud

Dirección de Atención Sociosanitaria

- El nivel de gestión asistencial, también denominado nivel de micro gestión.

La gobernanza sociosanitaria en Euskadi se estructura en órganos, que ejercen funciones consultivas y de participación, y figuras de coordinación sociosanitaria.

Los órganos consultivos y de participación son órganos de composición interinstitucional y multidisciplinar que se configuran para la propuesta, asesoramiento, seguimiento y control en la toma de decisiones en un ámbito territorial autonómico, foral, comarcal o supramunicipal y local, y de acuerdo con un determinado nivel de gestión, según lo definido en el artículo anterior.

Los órganos de la gobernanza sociosanitaria en Euskadi son los siguientes:

- El Consejo Vasco de Atención Sociosanitaria, en el nivel de gestión de planificación y ordenación.
- Los Consejos Sociosanitarios Territoriales, en el nivel tanto de gestión de planificación y ordenación como en el de gestión organizativa.
- Las Comisiones Sociosanitarias Territoriales, en el nivel de gestión organizativa.
- Las Comisiones Sociosanitarias Comarcales, que desarrollan funciones de coordinación en el nivel de gestión organizativa y asistencial.
- Los Equipos de Valoración de Atención Temprana, que desarrollan funciones de coordinación en el nivel de gestión asistencial.
- La Atención Primaria Sociosanitaria, que desarrolla funciones de coordinación en el nivel de la gestión asistencial.

Las figuras de coordinación ejercen la coordinación funcional entre los ámbitos sanitario y de servicios sociales en el nivel de gestión más general en el que desarrollan sus funciones.

Las figuras de coordinación de la gobernanza sociosanitaria en Euskadi serán las siguientes:

- La Coordinación Sociosanitaria Autonómica, con la Comisión Técnica permanente, que se ubica en el ámbito de la gestión de planificación y ordenación.
- La Coordinación Sociosanitaria Territorial, que se sitúa en el rango de la gestión de la planificación y ordenación y de la gestión organizativa.
- Las/os Referentes Sociosanitarias/os son las figuras de referencia en el desarrollo de las funciones de interlocución entre los niveles de gestión asistencial y organizativa de cada uno de los sistemas de servicios sociales y sanitarios a propósito de las necesidades de coordinación sociosanitaria que pueden derivarse de la atención de cada caso, así como del despliegue de proyectos y estrategias sociosanitarias en su organización o entidad de pertenencia.

Se procurará la composición paritaria de los órganos regulados en este Decreto, en cumplimiento de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la igualdad de mujeres y hombres y vidas libres de violencia machista contra las mujeres, y se intentará que su composición sea paritaria en cuanto al sexo de sus representantes, y que, al

menos, una persona sea experta en el ámbito sociosanitario con perspectiva de género.

Se tendrá en cuenta el objetivo de igualdad de mujeres y hombres, así como las diferentes situaciones, condiciones, aspiraciones y necesidades de mujeres y hombres en materia sociosanitaria.

4. TAREAS A REALIZAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA

4.1. DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS A REALIZAR

- 1) La gobernanza entre instituciones para colaborar, al objeto de alcanzar logros mutuamente acordados relativos a los servicios que prestan.
 - Definición del modelo organizativo para la interoperabilidad desde la perspectiva relacional y hacia una gobernanza colaborativa.
 - Diseño de un plan de divulgación de una gobernanza interoperable.
 - Elaboración de un catálogo normalizado a utilizar para interoperar información en los sistemas de información entre salud y social.
- 2) La perspectiva ética de la necesidad de instituciones interoperables.
 - Elaboración de un marco ético para la colaboración y el trabajo compartido.
 - Configuración de una agenda de sesiones consultivas con la Comisión Sociosanitaria de Comités de Ética de Euskadi sobre los problemas éticos relacionados con el intercambio de información y compartir y homogeneizar protocolos y procedimientos.
 - Coordinación de la perspectiva ética con el marco normativo de la protección de datos para la interoperabilidad semántica.
- 3) El diseño desde el enfoque experiencial de la cultura del trabajo compartido.
 - Búsqueda y definición estratégica del reto a abordar.
 - Análisis de tendencia y comprensión de la experiencia.
 - Diseño de la interface de usuario con prototipado y acompañamiento continuo del desarrollo del nuevo sistema.
 - Chequeo del nuevo sistema para identificar puntos de mejora.
 - Acompañamiento y apoyo al cliente en el proceso de puesta en marcha.
 - Evaluación y documentación del proyecto.
- 4) El diseño de la evaluación de la colaboración.
 - Definición estratégica de la evaluación de la coordinación mediante el nuevo sistema.
 - Comprensión y análisis del reto.
 - Diseño de la interface de usuario y acompañamiento al desarrollo del nuevo sistema.
 - Creación de grupos de expertos para el contraste del conocimiento que genera el nuevo sistema.

5. CONDICIONES DE REALIZACION DEL SERVICIO

5.1. LUGAR DE TRABAJO

Las labores requeridas en el presente pliego se realizarán en las dependencias de la empresa adjudicataria, aunque también se podrá prestar asistencia técnica con presencia física, siempre que así lo solicite los interlocutores de la Dirección de Atención Sociosanitaria.

5.2. PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y CONTROL

Las empresas licitadoras deberán detallar en la oferta el plan de trabajo del proyecto, cuyos hitos serán de carácter mensual. Se propondrá un plan de trabajo, con un nivel de detalle razonable, sin perder la perspectiva de que estos planes puedan sufrir variaciones ante priorizaciones de otros trabajos que ahora mismo no se han previsto.

El plan de trabajo deberá incluir:

- Análisis de la gobernanza:
 - Modelo organizativo.
 - Plan de divulgación.
 - Catálogo normalizado para interoperar.
- La perspectiva ética:
 - Marco ético de la interoperabilidad sociosanitaria.
 - Informe de contraste de los retos éticos con la Comisión Sociosanitaria de Comités de Ética de Euskadi.
 - Guía práctica para la aplicación de la ética en entornos de interoperabilidad sociosanitaria.
- Diseñando el sistema para promover el trabajo colaborativo y para evaluar su actividad interconectada
 - Definición estratégica del reto.
 - Comprensión de la experiencia.
 - Proyecto de diseño de la interface del sistema y de la interacciones asociadas.
 - Plan de chequeo del nuevo sistema.
 - Plan de acompañamiento al despliegue.
 - Informe de contraste de la experiencia con el nuevo sistema.
- A nivel de asesoramiento:
 - Elaboración de informes y documentación para el asesoramiento a la Dirección de Atención Sociosanitaria en los temas objeto del contrato.
 - Soporte técnico y funcional a la Dirección de Atención Sociosanitaria en la interlocución con los servicios de informática.

De cara al desarrollo de sus compromisos, la empresa adjudicataria deberá estar a las posibles indicaciones de carácter técnico que sobre la base del proyecto inicial se pudieran sugerir.

Dentro del plan de trabajo deberán proporcionar una planificación orientativa para la prestación del servicio, con indicación de la entrega de los documentos correspondientes.

En dicha planificación se preverá la entrega de borradores de los documentos para la validación previa de la adecuación del contenido al alcance establecido en el objeto, dando lugar, en su caso, a la solicitud de mejoras o correcciones.

Además, las empresas licitadoras deberán proponer el modelo organizativo óptimo para la coordinación y dirección del proyecto, teniendo en cuenta las características, organización y capacidades del equipo interdepartamental del ámbito sociosanitario. Asimismo, se designará un Comité de Dirección formado por miembros del equipo de trabajo interdepartamental y miembros de la empresa adjudicataria que colaboren en la verificación y evaluación de las tareas bajo la supervisión del responsable del proyecto. Este reporte tendrá carácter mensual y se desglosarán por trabajos solicitados, ejecutados y estado.

La supervisión y el seguimiento de la realización del contrato se realizarán desde la Dirección de Atención Sociosanitaria.

La entidad contratada designará un representante que se reunirá periódicamente, mínimo trimestralmente, junto con las personas representantes de la Dirección de Atención Sociosanitaria y, siempre que lo soliciten alguna de las partes.

Para el seguimiento y control, la empresa adjudicataria deberá elaborar:

- Plan de trabajo del proyecto.
- Informes mensuales, con las actuaciones realizadas y horas dedicadas (que deberá ser aprobado por la entidad contratante).
- Las actas de las reuniones.
- Al finalizar cada ejercicio anual, memoria explicativa con la totalidad de actuaciones realizadas.

Deben presentarse los siguientes documentos:

- Documento número 1

Nombre del documento: La gobernanza sociosanitaria y la interoperabilidad organizativa. Extensión máxima en páginas del documento: 10 páginas.

- Documento número 2

Nombre del documento: La perspectiva ética de la interoperabilidad. Extensión máxima en páginas del documento: 10 páginas.

- Documento número 3

Nombre del documento: Promoción de la coordinación y la interoperabilidad. Extensión máxima en páginas del documento: 15 página

5.3. EQUIPO DE TRABAJO

La empresa adjudicataria deberá disponer de los medios personales suficientes para satisfacer adecuadamente las exigencias del contrato.

La empresa proponente especificará en la oferta el perfil de las personas dedicadas al proyecto, así como el historial profesional detallado de las mismas en base a la participación de, al menos, un equipo formado por 3 profesionales:

- 1 Coordinador/a.

OSASUN SAILA

Osasun Sailburuordetza

Arreta Soziosanitarioko Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE SALUD

Viceconsejería de Salud

Dirección de Atención Sociosanitaria

- 2 Técnicos/as de soporte.

Los perfiles señalados deben cumplir los siguientes requisitos:

Coordinador/a:

- Titulación: licenciatura en administración de empresas o titulaciones análogas que aseguren la correcta prestación del servicio para garantizar el correcto desempeño de las tareas asociadas a la coordinación e interlocución con las distintas Administraciones Públicas.
- Experiencia mínima de 5 años en puestos de dirección y gestión en organizaciones del ámbito social o salud, vinculadas al uso de tecnologías
- Formación y/o experiencia en gobernanza y ética pública.
- Su rol es necesario para promover la coordinación de los agentes que intervienen en la gobernanza sociosanitaria y la incorporación de la perspectiva ética.

Técnico/a de soporte:

- Titulación: Ingeniería en diseño industrial y desarrollo de productos o titulaciones análogas que aseguren la correcta prestación del servicio.
- Estudios de master o postgrado en diseño estratégico de productos y servicios o análogo para el diseño de servicios centrado en las personas.
- Su rol es necesario para las labores de diseño de la interacción, diseño de la interoperabilidad entre sistemas y despliegue de dinámicas participativas de la gobernanza sociosanitaria para la generación de comunidad.
- Para garantizar la correcta ejecución del proyecto se exige experiencia mínima demostrable de 1 año en proyectos de diseño de servicios.

Acreditación de la adscripción de medios:

La titulación y experiencia de los perfiles del equipo se acreditará mediante currículum vitae, documento acreditativo de la titulación requerida, así como certificado de vida laboral actualizado.

6. INCORPORACIÓN DE LA PERSPECTIVA DE GÉNERO

Las empresas licitadoras, en la elaboración de sus respectivas propuestas deberán hacer un uso no sexista del lenguaje.

Asimismo, la empresa adjudicataria a lo largo de la vigencia del contrato deberá hacer uso no sexista del lenguaje y de las imágenes, en su caso, de cualquier documento escrito o digital, así como, deberá desagregar los datos por sexo en cualquier estadística referida a personas que se genere y contar con personal con formación en materia de igualdad, todo ello al amparo de la Ley 4/2005, de 18 de

febrero, para la igualdad de hombres y mujeres y su posterior modificación por la Ley 1/2022, de 16 de marzo.

Se garantizará también la perspectiva de género, visibilizando las diferencias y las desigualdades, así como el análisis de los diferentes impactos sociales en mujeres y hombres.

La empresa adjudicataria deberá: cumplir las condiciones relativas a la igualdad de mujeres y hombres, tanto en los contenidos de trabajo como a nivel del uso de un lenguaje inclusivo, durante toda la experiencia de forma que se respeten los roles de mujeres y de hombres en igualdad.

7. OBLIGACIONES

La empresa adjudicataria deberá:

- 1) Desarrollar todas las tareas necesarias para cumplir con las funciones señaladas en este pliego.
- 2) Cumplir el plazo de ejecución de los servicios. En dicho periodo se deben de prestar los servicios establecidos garantizando el nivel de calidad y funcionalidad exigidos.
- 3) Coordinación, seguimiento y contraste a lo largo del proceso con la entidad contratante.
- 4) Garantizar la resolución de las posibles incidencias durante el proceso.
- 5) Recoger y editar para su publicación información completa de toda la experiencia, que pueda ser utilizada en futuras ocasiones.