OSASUN SAILA
Gipuzkoako Lurralde Ordezkaritza

DEPARTAMENTO DE SALUD
Delegación Territorial de Gipuzkoa

EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

PARA LA CONTRATACIÓN DE ESTUDIOS DIAGNÓSTICOS CARDIOLÓGICOS Y VASCULARES AMBULATORIOS Y REHABILITACIÓN CARDIACA PARA PACIENTES DEL ÁREA DE SALUD DE GIPUZKOA

Antso Jakitunaren hiribidea / Avda. de Sancho El Sabio, 35 – 20010 DONOSTIA-SAN SEBASTIAN
Tel.: 943 02 30 00 – Faxa: 943 02 30 93

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE ESTUDIOS DIAGNÓSTICOS CARDIOLÓGICOS Y VASCULARES Y REHABILITACIÓN CARDIACA PARA PACIENTES DEL ÁREA DE SALUD DE GIPUZKOA

1.- OBJETO DEL CONTRATO

1.1.- La empresa contratada, se concierta para la realización de estudios cardiológicos y vasculares y tratamientos de rehabilitación cardiaca, realizados de forma ambulatoria.

1.2.- Los servicios referenciados anteriormente, se detallan en el punto 3.1. del presente pliego, y serán prestados a la población protegida por el Sistema Sanitario de Euskadi con la extensión y en las condiciones que más adelante se especifican, de acuerdo con la normativa vigente y respetando en todo caso las condiciones de homologación de equipos, de seguridad en las instalaciones y otras establecidas en la normativa europea, estatal o de la propia Comunidad Autónoma del País Vasco al respecto, sin otras limitaciones que las derivadas de la capacidad y posibilidades asistenciales.

1.3.- Mediante el presente Contrato, el Departamento de Salud del Gobierno Vasco habilita a la entidad para prestar los Servicios Contratados a cuantos pacientes usuarios del Sistema Sanitario de Euskadi y previa prescripción clínica, les resulten asignados por la Delegación Territorial correspondiente.

2.- ÁMBITO GEOGRÁFICO

La empresa concertada, tendrá adscrita preferentemente la población protegida por el Sistema Sanitario de Euskadi del territorio de Gipuzkoa, pudiendo serle derivados usuarios de todo el territorio de la Comunidad Autónoma Vasca.

No obstante, y en la medida que su capacidad asistencial lo permita, podrá prestar asistencia mediante este contrato, a usuarios provenientes de otros sistemas públicos de salud.

3.- CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

3.1 - PRESTACIONES CONTRATADAS

La empresa atenderá con sus recursos humanos y técnicos a los usuarios bajo cobertura del Sistema Sanitario de Euskadi, proporcionando, según el grado de complejidad de su soporte asistencial, los servicios siguientes:

- Pruebas de esfuerzo - Ergometrías.
- Ecocardiografías - Doppler.
- Ecocardiografías transesofágicas.
- Monitorización ambulatoria cardiaca (dispositivo tipo Holter).
- Lecturas de Holter.
- Test de mesa basculante.
- Monitorización Ambulatoria de presión arterial (M.A.P.A.)
- Rehabilitación cardiaca.

3.2.- CONDICIONES TÉCNICAS Y EQUIPAMIENTO

3.2.1.- ESTUDIOS DIAGNÓSTICOS CARDIOLÓGICOS

3.2.1.1.- Las Prestaciones contratadas serán realizadas por la empresa con medios y materiales especializados, a fin de lograr el cumplimiento de los objetivos de calidad y condiciones técnico-asistenciales determinadas en el presente Contrato. La prestación del servicio incluye:

- La citación de los pacientes.
- Información a los pacientes de los diferentes aspectos de la prueba.
- La realización de la exploración prescrita.
- La gestión administrativa y documentación clínica que de la actividad realizada se desprenda.
- Incorporación del informe a la Historia Clínica Digital del paciente en Osabide o el sistema informático que en su momento utilice Osakidetza.

3.2.1.2.- Los estudios que por circunstancias excepcionales en un momento concreto (avería, incidencias de personal…) no se puedan realizar por la empresa en los plazos recogidos en el contrato, podrán ser objeto de subcontratación, previa autorización de la Delegación Territorial, manteniendo las garantías contempladas en el contrato, sin cargo adicional alguno para el Departamento de Salud.

3.2.1.3.- Informe de resultados

A.- Con posterioridad a la realización de la prueba, será elaborado un **informe** con aquellas apreciaciones significativas, cumplimentándose en el mismo los datos necesarios respecto a la identificación del paciente, así como la firma legible del facultativo.

B.- El informe se adaptará a lo contemplado en el Real decreto 1093/2010 por el que se aprueba el conjunto mínimo de datos de los informes clínicos en el Sistema Nacional de Salud con especial referencia a los siguientes aspectos:

- Datos de filiación del paciente: Nº TIS, nombre, primer apellido, 2º apellido
- Fecha de realización de la prueba
- Fecha de emisión del informe
- Facultativo que demanda la prueba
- Protocolo de realización de la prueba y parámetros (frecuencia cardiaca, arritmias morfología cardiaca…).
- Incidencias durante la realización de la prueba (si las hubiera).
- Descripción de los hallazgos patológicos así como las variaciones de la normalidad no patológicas
- Juicio (diagnostico y conclusión).
- Identificación y firma del facultativo que realiza la prueba

C.- Los informes de las pruebas se realizarán en la misma jornada laboral o al día siguiente de la obtención de los resultados, preferentemente incorporándolo a la Historia Clínica Digital del paciente; Osabide o el sistema informático que utilice Osakidetza. En caso de no ser posible se le entregará al paciente o se remitirá al facultativo peticionario.

D.- En los casos urgentes y de hospitalización la incorporación, entrega o remisión será inmediata. En el caso de que los informes contengan datos clínicos

significativos que debieran determinar actuaciones diagnósticas complementarias o terapéuticas inmediatas, serán incorporados a la Historia Clínica Digital y trasladados al facultativo solicitante de forma que manifiestamente éste pueda apreciar tal circunstancia en el envío. El envío del informe al facultativo peticionario se realizará preferentemente por vía telemática.

E.- El informe irá acompañado de la documentación gráfica de la exploración realizada. En dicha documentación gráfica deberán figurar los datos de identificación del paciente.

F.- Una copia del informe de resultados y de la documentación gráfica deberá permanecer a disposición del Departamento de Salud durante, al menos, cinco años.

G.- A petición del centro sanitario demandante, se facilitarán de forma gratuita por la empresa concertada, cuantas copias de informes y soportes iconográficos se soliciten de cada estudio, tanto por necesidades asistenciales como de información al paciente.

3.2.1.4.- Las pruebas serán realizadas atendiendo a los tiempos óptimos en la eficacia del estudio, en caso de que existan los mismos. En aquellos supuestos en los que la calidad o aplicación de la prueba resulte manifiestamente inadecuada, una vez valorada por los servicios médicos que la demandaron, deberá procederse a su repetición siguiendo las prescripciones clínicas oportunas. En tal caso, no procederá cargo alguno a registrar en la facturación por tal concepto.

3.2.1.5.- La empresa realizará las pruebas en un plazo máximo de 24 h. para los pacientes urgentes, 48 h. para los ingresados y 8 días naturales para los ambulantes.

3.2.1.6.- Siempre que las características técnicas del equipamiento lo permitan y basándose en el conocimiento científico, en cada protocolo específico, de forma general o en un paciente concreto, la entidad contratada modificará, a requerimiento del centro derivante, las características de los parámetros del mismo.

3.2.1.7.- De estimarse por parte del facultativo que realiza la prueba, que se precisa ampliación del estudio prescrito, mediante realización de otra prueba

adicional no solicitada, podrá ser realizada y facturada excepcionalmente con cargo al contrato, aportando el correspondiente informe médico justificativo.

3.2.2.- REHABILITACIÓN CARDIACA

3.2.2.1.- La rehabilitación cardiaca tiene por objeto el abordaje terapéutico multifactorial con actuaciones a nivel físico, psicológico y de prevención del riesgo con el doble objetivo de mejorar la calidad de vida y el pronóstico de los pacientes. Lo que se pretende no es sólo la reintegración laboral del paciente, sino un cambio de sus hábitos de vida y reconocimiento de los factores de riesgo para que con un mejor control, mejore el pronóstico de su vida a corto, medio y largo plazo.

3.2.2.2.- Los **criterios clínicos para la inclusión en el tratamiento** serán los que determine la Delegación Territorial de Salud en cada momento.

Criterios de inclusión:

- **Cardiopatía Isquémica**:
    - Infarto Agudo de Miocardio con elevación ST.
    - Infarto Agudo de Miocardio sin elevación ST.
    - Angina de pecho/angina de esfuerzo estable.
    - Angina inestable y pacientes post-angioplastia coronaria.

Así mismo pueden ser susceptibles de realizar PRC los pacientes intervenidos mediante bypass/pontaje aorto-coronario.

Según el nivel de riesgo, los pacientes se distribuyen en pacientes de riesgo bajo, pacientes de riesgo moderado y pacientes de riesgo alto.

Los programas deben estar adaptados en tiempo y actividades al nivel de riesgo de cada paciente.

3.2.2.3.- De la misma manera los **criterios clínicos para la exclusión** en el envío de pacientes a la Unidad serán los que determine la Delegación Territorial de Salud en cada momento.

Criterios de exclusión:

- Insuficiencia cardiaca no controlada.
- Aneurisma disecante de aorta.
- Taquicardia ventricular u otras arritmias ventriculares peligrosas no controladas (actividad ventricular multifocal).

- Estenosis aórtica severa.
- Embolismo sistémico o pulmonar reciente.
- Tromboflebitis activa o reciente o síndrome varicoso severo.
- Enfermedades infecciosas agudas u otras enfermedades en fase aguda o crónicas descompensadas.
- Hipertensión arterial no controlada.

3.2.2.3.- **Pacientes con Riesgo Medio-Alto**

Para estos pacientes la facturación se realizará por proceso de rehabilitación completo y el precio establecido para cada proceso incluirá la realización del programa **hasta el alta** del mismo, las **consultas** de valoración y de seguimiento del tratamiento que sean precisas, garantizándose, al menos, la realización de una consulta de valoración y tres de seguimiento; las **pruebas complementarias** necesarias, realizándose al menos una prueba de esfuerzo inicial y otra de evolución a lo largo del proceso rehabilitador, y todos los tratamientos que comporte garantizándose un **mínimo de 26 sesiones** (días de tratamiento).

Los reinicios formarán parte del proceso mientras no hayan transcurrido 90 días desde la fecha de alta.

Las complicaciones que alarguen la duración habitual del tratamiento de un proceso, estén o no relacionadas con éste, quedan incluidas dentro del precio unitario del proceso, salvo que se supere amplia y justificadamente, mediante informe, los estándares razonables, en cuyo caso se facturará todo el tratamiento por sesiones.

En caso de que una complicación o cualquier otra circunstancia (traslado, alta voluntaria…) impidan la realización del número mínimo de días de tratamiento (26) el proceso se facturará por sesiones, con el correspondiente informe justificativo.

Los procedimientos serán facturados únicamente cuando se haya producido el alta en el tratamiento, incluyéndose en la facturación el informe de alta correspondiente.

3.2.2.4.**Pacientes con Riesgo Bajo**

La facturación se realizará por proceso de rehabilitación completo y el precio establecido para cada proceso incluirá la realización del programa.

En caso de que una complicación o cualquier otra circunstancia (traslado, alta voluntaria…) impidan la finalización del mismo, el proceso se facturará como 2 sesiones, con el correspondiente informe justificativo.

3.2.3.- Locales instalaciones y equipamiento

3.2.3.1.- El presente Contrato se conforma en un único lote con **instalaciones** situadas **en local fijo** y **ubicación obligatoria** en el ámbito territorial determinado por la población recogida en el objeto del contrato (**Gipuzkoa**).
El equipamiento, aparataje e instrumental disponible por parte de la empresa, deberá estar en perfecto estado funcional, en número suficiente y adecuado, siendo con carácter mínimo el que posibilite la realización de todas y cada una de las técnicas objeto del presente contrato. Así mismo mantendrá un nivel de innovación de acuerdo a los avances tecnológicos que hayan acreditado evidencia científica sobre su seguridad y eficacia clínicas.

3.2.3.2.- En la zona donde se realicen las pruebas o tratamientos deberán hallarse claramente diferenciadas las siguientes áreas:

- Recepción y espera con capacidad para pacientes en camilla
- Zona de pruebas con sala diferenciada para cada tipo de exploración.
- Zona de tratamientos.
- Vestuario y aseo para los usuarios.
- Zona administrativa y archivos

3.2.3.3.- No existirán barreras arquitectónicas en el acceso al edificio, tanto para aquellos pacientes que acudan en medios ordinarios como para los que lo hagan en transporte sanitario. De la misma forma las instalaciones y salas de exploración permitirán el acceso y desplazamiento de pacientes en camilla.

3.2.4.- Existirá, en las instalaciones habilitadas por la empresa, un área de admisión centralizada donde los pacientes derivados podrán acudir o solicitar, mediante llamada telefónica, citación al objeto de ser atendidos por el equipo asistencial en el plazo más breve posible.

3.2.5.- Cualquier variación en las dotaciones de equipos y aparataje, así como de la estructura física de las instalaciones habilitadas por la empresa, será comunicada previamente al Departamento de Salud y recogida mediante addenda en caso de

introducir una modificación sensible en el servicio. Si estas modificaciones suponen reducción o pérdida tanto de la calidad como de la cuantía del servicio, se iniciará, previa advertencia a la empresa para su subsanación si es posible, el oportuno expediente de rescisión.

3.2.6.- En materia de creación y modificación de nuevos servicios, la entidad deberá tramitar el expediente de autorización administrativa preceptuado en el Decreto 31/2006 de 21 de febrero, que regula las autorizaciones de los centros, servicios y establecimientos sanitarios.

3.2.7.-Deberán existir en el centro o centros de la empresa, a disposición de todos los pacientes, hojas de reclamaciones según modelo establecido por el Departamento de Salud (Decreto 142/2014 de 15 de julio) donde se recogerán cuantas demandas sean realizadas.

Con independencia de que el usuario prosiga en su reclamación por los cauces previstos en la normativa, la dirección de la empresa deberá proceder a dar respuesta por escrito al mismo y a mantener archivo de dicha respuesta, de la reclamación que la originó y de cuanta documentación obre o se genere en relación con ésta.

3.2.8.- Los sistemas informáticos de la empresa estarán adaptados para su compatibilidad con los sistemas de Osakidetza y el Departamento de Salud, de tal forma que garanticen la conexión que asegure la transmisión de la información clínica, la gestión de las prestaciones contratadas y la evaluación de las mismas, todo ello con las debidas garantías previstas en la ley.

En tal sentido se considera un requisito adicional e imprescindible, incluido dentro de los servicios a prestar por la empresa, 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.

3.2.9.- La documentación asistencial generada por la actividad de la empresa en relación con las prestaciones contratadas cumplirá con lo recogido en el Real Decreto 1093/2010, de 3 de septiembre, por el que se aprueba el conjunto mínimo de datos de los informes clínicos en el Sistema Nacional de Salud.

3.3.- CUALIFICACIÓN DEL PERSONAL

3.3.1.- La empresa estará obligada a contar, con médicos en posesión del título de especialista necesario para la realización de las técnicas objeto de este contrato, en número suficiente para garantizar la adecuada atención a la demanda asistencial y con capacitación, formación y experiencia en los requerimientos técnicos específicos que tales pruebas y tratamientos soportan.

A este respecto, contará con un facultativo especialista en cardiología; con experiencia contrastable en la realización de diagnósticos, controles y tratamientos relacionados con la patología cardiaca; responsable de las exploraciones y tratamientos realizados por la empresa.

3.3.2.- Así mismo y en un número proporcional a la demanda asistencial, la empresa dispondrá de personal de enfermería, auxiliar sanitario, administrativo y auxiliar no sanitario con la cualificación experiencia y cuantía suficiente para soporte y apoyo de la actividad contratada.

3.3.3.- Las modificaciones dentro del cuadro asistencial de la empresa que afecten a la ejecución del contrato, serán puestas en conocimiento, con carácter previo, del Departamento de Salud. Cuando estas modificaciones afecten sustancialmente al contenido de los servicios contratados se instará a la entidad a la adecuada cobertura, o en su caso, se iniciará el oportuno expediente de rescisión del Contrato.

3.4.- MANTENIMIENTO Y SEGURIDAD DE LAS INSTALACIONES

3.4.1.- La entidad contratante dispondrá de un servicio técnico permanente de mantenimiento (preventivo y reparador), estableciendo las condiciones de colaboración con las empresas suministradoras para reducir al mínimo los tiempos de parada de los equipos. Así se responsabilizará de la garantía de calidad de funcionamiento, de acuerdo con las instrucciones de cada suministrador y del restablecimiento de las condiciones que, aún no suponiendo un paro en la actividad, puedan comprometer la calidad de las exploraciones y tratamientos o la seguridad de los pacientes.

3.4.2.- Deberá existir un procedimiento que garantice la seguridad del paciente y del personal, articulado, como mínimo, en la existencia de un protocolo de actuación en

caso de accidente, así como del material mínimo para atender a los posibles lesionados y un registro de incidentes.

3.5.- GARANTÍA ASISTENCIAL

3.5.1.- Además de las garantías de los derechos de los usuarios contemplados en este Contrato, la empresa garantizará a los usuarios del Sistema Sanitario de Euskadi:

a) Un acceso fácil sin barreras arquitectónicas, tal como se recogió anteriormente, y una salida de emergencia bien señalizada y ubicada a los efectos.

b) Vestuarios y aseos en la cuantía suficiente.

c) Un área de recepción o sala de espera digna y confortable.

d) La adecuada cualificación y dedicación del personal facultativo. En tal sentido, habrá de aportarse listado con el cuadro médico de la empresa, con detalle de titulación y dedicación horaria normal y de urgencia.

3.5.2.- La empresa concertada es responsable de la seguridad de los pacientes y de las consecuencias administrativas y/o jurídicas que pudieran sobrevenir por la atención de los mismos en cualquiera de las modalidades asistenciales contempladas en este contrato. A tal efecto tendrá suscrito los seguros establecidos en el punto 8 de la Carátula del Pliego de cláusulas administrativas particulares.

3.6.- EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS PRESTACIONES CONTRATADAS

3.6.1.- Por parte del Departamento de Salud se realizará evaluación de los siguientes indicadores referentes a las pruebas cardiológicas parámetros:

INDICADORES DE CALIDAD DE PRUEBAS CARDIOLÓGICAS	**Estándar**	**Puntuación**
1.- Indicadores respecto al servicio		**80 puntos**
Envío de la base de datos mensual debidamente cumplimentada		48 puntos
% de respuesta de servicio menor de 8 días a los pacientes ambulantes	> 90 %	20 puntos

% de pacientes ambulantes en los que se les entrega el informe en menos de 5 días	> 90 %	4 puntos
% de repetición de pruebas por inadecuación del servicio	< 1 %	4 puntos
% de estudios cancelados por la empresa	< 1%	4 puntos
2.- Satisfacción de los pacientes		**20 puntos**
% de reclamaciones escritas de los pacientes / nº de pacientes	0,5 %	10 puntos
% de de reclamaciones contestadas en menos de 15 días	100 %	10 puntos
TOTAL		**100 puntos**

Por parte del Departamento de Salud se realizará evaluación de los siguientes indicadores referentes a la rehabilitación cardíaca:

INDICADORES DE CALIDAD DE REHABILITACIÓN CARDIACA	**Estándar**	**Puntuación**
Envío de la base de datos semestral debidamente cumplimentada		14 puntos
% de pacientes con al menos el 90% de la base de datos debidamente cumplimentada	$\geq$ 95%	20 puntos
% de pacientes en RHC residentes en las comarcas de: Tolosaldea, Goierri, Bajo Deba y Alto Deba.	$\geq$ 95 %	10 puntos
% de pacientes (Fase I) con descripción del nivel de riesgo	$\geq$ 98 %	8 puntos
% de pacientes (Fase I) con descripción de la capacidad funcional (METS)	$\geq$ 98 %	8 puntos
% de informes de alta debidamente cumplimentados desde la empresa a A.P.	$\geq$ 90 %	8 puntos
% de pacientes con ganancias en EuroQol > 10%	$\geq$ 10 %	8 puntos
% de pacientes con ganancia de al menos un 10% en capacidad funcional (METS). Solo para pacientes con capacidad de esfuerzo inicial $\leq$ 7 mets.	$\geq$ 75 %	8 puntos
% de paciente que pueden volver a realizar sus actividades cotidianas	$\geq$ 75%	8 puntos
% de pacientes con Nivel de riesgo mejorado para la práctica del ejercicio físico tras finalizar fase II	$\geq$ 50%	8 puntos
TOTAL		**100 puntos**

Estos indicadores, no obstante, serán elaborados por la propia empresa y deberán estar disponibles en la Delegación Territorial antes del 1 de febrero del año siguiente a cada ejercicio.

3.6.2.- El 1% de la financiación total del contrato queda vinculada a la consecución anual de los objetivos contemplados en los indicadores recogidos en este apartado. 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 podrán ser objeto de revisión anual. Esta reducción se contempla como penalidad en el punto 13 de la carátula del Pliego de cláusulas administrativas particulares.

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, en los primeros meses del año siguiente una vez finalizado el ejercicio y conocida la financiación total correspondiente al mismo, y se aplicará a la primera factura pendiente de abono a la empresa concertada una vez realizado el ajuste definitivo. Dicha regularización se efectuará sobre la totalidad del ejercicio o el periodo correspondiente al nuevo contrato en el año de inicio del mismo.

Igualmente, si procediera, una vez finalizado el contrato, se retendrá el abono de la última factura hasta completar la evaluación y aplicar el descuento correspondiente.

3.6.3.- Con el objeto de monitorizar y evaluar la actividad y calidad de la prestación objeto del contrato y realizar las comprobaciones oportunas, la empresa presentará semestralmente en la Delegación Territorial de Salud (Servicio de Planificación) una base de datos referida a "Pruebas Cardiológicas" y una base de datos de los pacientes que han finalizado el "Programa de Rehabilitación Cardiaca" que recojan todas las variables y 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 según se trate de pacientes a los que se realiza una prueba cardiológica o pacientes que entran en el programa de Rehabilitación Cardíaca:

Variable	**Pruebas cardiológicas**	**Rehabilitación cardiaca**
Nº TIS	Si	Si
DNI	Si	Si
Nº seguridad social	Si	Si
nombre	Si	Si
1er apellido	Si	Si
2º apellido	Si	Si
sexo	Si	Si
fecha de nacimiento	Si	Si
Municipio de residencia	Si	Si
Centro solicitante	Si	Si
Servicio solicitante	Si	Si

Facultativo solicitante	Si	Si
Inspección que visa	Si	No
Motivo de solicitud de la prueba	Si	No
Carácter de la prueba (urgente, ingresado, ambulante)	Si	No
Fecha solicitud de la prueba	Si	No
Fecha de realización de la prueba	Si	No
Fecha emisión del informe	Si	No
Fecha de entrega del informe a paciente ambulante	Si	No
Resultado de la prueba	Si	No
Repetición de la prueba: sí/no	Si	No
Estudio cancelado: sí/no	Si	No
Incidencias durante la realización de la prueba: sí/no	Si	No
Reclamación realizada por el paciente: sí/no	Si	Sí
Fecha de reclamación	Si	Sí
Fecha respuesta de la reclamación	Si	Sí
Fecha inicio de la RHC	No	Sí
Fecha de alta de RHC	No	Sí
Variables de hábitos de vida; nivel de riesgo; fracción de eyección; capacidad funcional; prueba de esfuerzo; sesiones de información y comunicación al inicio y al final de la rehabilitación y calidad de vida al inicio y al final de la RHC.	No	Sí

4.- ACCESO A LOS SERVICIOS

4.1.- Con carácter general todas las derivaciones necesitarán la documentación que acredite el derecho a recibir asistencia sanitaria con cargo al Sistema Sanitario de Euskadi, y el documento de asistencia y remisión extendido por el facultativo de la red pública que proceda. En caso de ser necesario será visado por el órgano competente de la Delegación Territorial/Inspección Médica.

En aquellas situaciones en las que se requiera visado previo, el documento que acredite la autorización se remitirá telemáticamente al servicio de Atención de la empresa. En los casos excepcionales en los que el servicio no pueda realizarse de esta manera; el Servicio de Admisión de la empresa, reclamará a los pacientes o en su caso familiares, dicha documentación.

4.2.- La empresa contratada seguirá los circuitos y protocolos que tenga definidos, o defina en el futuro la Delegación Territorial, en relación con las prestaciones recogidas en este contrato.

4.3.- Si se diera la circunstancia de que el paciente sea asistido por motivos de urgencia sin haber presentado la documentación pertinente, el Servicio de Admisión de la empresa gestionará su obtención, sin la cual, dicha asistencia no podrá ser facturada con cargo a este contrato.

Con este fin, dicho servicio, cuando así se le requiera, facilitará a la Delegación Territorial y/o al paciente la información clínica y/o administrativa que, en relación con el caso, tenga disponible la empresa.

4.4.- En caso de producirse alguna incidencia o efecto secundario relevante como consecuencia de la prestación realizada al paciente, deberá comunicarse con la máxima urgencia posible a la Delegación Territorial.

5.- GARANTÍA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO

5.1.- Será obligación de la empresa concertada, garantizar los derechos del usuario contemplados en la Ley 8/97 de Ordenación Sanitaria de Euskadi e informar a los ciudadanos 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 175/1989 que recoge los derechos y deberes de los pacientes y usuarios del Servicio Vasco de Salud / Osakidetza, así como informar a los pacientes y usuarios 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.

5.2.- La empresa contratada realizará anualmente una encuesta estandarizada, con el objeto de conocer el grado de satisfacción que manifiestan los usuarios 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 Estadística de la Comunidad Autónoma de Euskadi y por la Ley Orgánica 15/1999 de Protección

de Datos de Carácter Personal. La metodología y resultados de la misma deberán ser enviados a la DTSG antes de finalizar el año.

5.3.- En ningún caso existirán diferencias en la asistencia sanitaria prestada a los pacientes, sea cual sea su procedencia, etnia, género, orientación sexual, cultura u origen, y 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 en el centro contratado. El Servicio de Admisión será único.

5.4.- Los usuarios de la Entidad concertada protegidos por el Sistema Sanitario de Euskadi, podrán conocer los gastos por ellos originados, con independencia de que no sean abonados directamente por los mismos.

5.5.- En cumplimiento de la Ley 41/2002 de 14 de noviembre reguladora de la autonomía del paciente y de los derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, la empresa se compromete a informar a los pacientes o acompañantes en términos adecuados, comprensibles y suficientes, de los diferentes aspectos del procedimiento diagnóstico o terapéutico al que van a ser sometidos, haciendo uso de forma preferente del consentimiento informado.

5.6.- La empresa garantizará a los pacientes la gestión, si fuera necesario, del transporte sanitario a domicilio o de la derivación a una institución hospitalaria o a cualquier otro servicio sanitario.

6.- SOBRE EL PERSONAL

6.1.- La empresa observará en su aplicación lo dispuesto en materia de incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas en la Ley 53/84 de 26 de Diciembre y en el Real Decreto 598/1985 de 30 de Abril que desarrolla la citada norma. A tal efecto, actualizará convenientemente el cuadro de facultativos y resto de personal que obre en poder del Departamento de Salud.

6.2.- Son de exclusiva responsabilidad de la propiedad o gestores, de la empresa que concierta sus servicios sanitarios, la titularidad de las relaciones laborales.

Así mismo la empresa concertada deberá contratar con tal fin, el personal que resulte necesario, quedando obligada a cumplir, respecto del mismo, los derechos y obligaciones inherentes a su calidad de empresario y el resto de las disposiciones vigentes, tanto en materia laboral como las referidas a la prevención y salud en el trabajo.

6.3.- En caso de producirse una situación de conflicto colectivo-huelga en la empresa concertada, el Departamento de Salud deberá conocer, con antelación suficiente, el acuerdo sobre servicios mínimos que se apruebe.

6.4.- 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 referente a las "Condiciones Lingüísticas de Ejecución".

7.- CONDICIONES ECONÓMICAS

7.1.- En las tarifas, resultantes del procedimiento de adjudicación, se consideran incluidos todos los impuestos, tasas y cargas legales establecidas o que pudieran establecerse durante la vigencia del presente Contrato.

7.2.- Durante la vigencia del presente contrato, se podrán establecer compromisos de volumen de actividad o gasto, que sobre las derivaciones a centros y servicios contratados genere la empresa en el desarrollo de sus procesos asistenciales.

8.- FACTURACIÓN

8.1.- La empresa concertada remitirá antes del día veinte de cada mes, al Servicio de facturación electrónica de la Comunidad Autónoma de Euskadi, la factura electrónica por los servicios sanitarios prestados durante el mes anterior y a la Delegación Territorial del Departamento de Salud la documentación que proceda, de acuerdo con la estipulación 4.1 y 4.2 de las prescripciones técnicas del presente contrato.

8.2.- La relación de la actividad realizada deberá ser presentada por la empresa 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.

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

8.4.- Recibida la factura y realizadas las comprobaciones oportunas, para lo cual podrá recabar de la empresa cuanta información complementaria estime necesaria, la Delegación Territorial procederá a ordenar el pago conforme a los servicios prestados.

8.5.- En el supuesto de que se manifieste por la Delegación Territorial disconformidad con la facturación, se procederá a rechazar la misma, comunicando al mismo tiempo las incidencias detectadas para su corrección. Los conceptos que fueran objeto de descuento y sean subsanados con posterioridad al pago de la factura del mes correspondiente, se abonarán una vez presentadas las facturas complementarias que procedan.

8.6.- El Departamento de Salud, no será responsable de la facturación de aquéllos pacientes no incluidos dentro del ámbito de protección del aseguramiento público así como para los que exista una Compañía Aseguradora, Entidad o Tercero, responsable del pago de la prestación a que se refiere el presente contrato.

8.7.- En el supuesto de que por parte del Departamento de Salud proceda el reintegro a los usuarios de los gastos por ellos soportados como consecuencia de la asistencia sanitaria prestada por la empresa concertada, el Departamento de Salud, previa comunicación a la empresa, y a través de la factura mensual, aplicará las tarifas del presente contrato y procederá a realizar las regularizaciones que pudieran resultar.

9.- EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y MONITORIZACIÓN DEL CONTRATO

9.1.- El Departamento de Salud, evaluará con carácter periódico la calidad del servicio contratado de los pacientes asistidos, atendiendo al grado de cumplimentación de indicadores y parámetros que se consignan en el presente contrato, a través de las bases de datos relacionadas en el mismo.

9.2.- La empresa concertada, estará sometida a las actuaciones que desde la Administración se determinen en materia de acreditación de la estructura asistencial y 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, para lo cual aportará los datos que se le pudieran solicitar.

10.- DIRECTRICES SANITARIAS E INSPECCIÓN

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

10.2.- La empresa ha de cumplir los preceptos que sobre acreditación, aportación de información económica y estadística sanitaria se dicten durante el periodo de vigencia del contrato.

10.3.- El Departamento de Salud, tendrá acceso a cualquier documento de carácter clínico, legal o contractual, que pueda afectar a la buena marcha de este Contrato, sin menoscabo de la titularidad de la empresa y de la confidencialidad de la documentación asistencial y contable.