



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA MEDICA URGENTE A DOMICILIO PARA PACIENTES DE LA ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS DE OSAKIDETZA – COMARCA INTERIOR, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO Y LA FORMA DE ADJUDICACIÓN DE CONCURSO EXP 37/2007

1. OBJETO Y CONTENIDO DE LOS SERVICIOS

1.1.- Las especificaciones contenidas en el presente Pliego se establecen al objeto de contratar el servicio de asistencia urgente a domicilio requerida por la Dirección de Emergencias de Osakidetza en Bizkaia, en el horario establecido, para usuarios del Sistema Sanitario de Euskadi de la Organización de Servicios - Comarca Interior, a fin de dar cobertura a las necesidades de atención sanitaria continuada extrahospitalaria.

1.2.- Los servicios que se pretenden contratar corresponden a

COMARCA INTERIOR	SERVICIOS MEDICOS DE ATENCION DOMICILIARIA
------------------	--

1.3.- La asistencia, realizada por la empresa adjudicataria, cubrirá el horario comprendido entre:

- las 15:00 y las 08:00 horas de lunes a jueves,
- las 15:00 del viernes y las 09:00 horas del sábado,
- las 14:00 del sábado a las 08:00 horas del lunes, y
- las 24 horas los festivos.

Al respecto de lo anterior, tendrán la condición de festivos, procediéndose, por tanto, a su cobertura horaria como tal (24h.), todas las festividades locales de las poblaciones dotadas con punto de atención continuada (PAC) por Osakidetza - Servicio Vasco de Salud.

1.4.- El servicio incluirá:

- La recepción del aviso por el profesional de la zona de guardia correspondiente
- El desplazamiento del profesional y la prestación de la asistencia domiciliaria necesaria.
- La cumplimentación de la documentación e información establecida o que pudiera establecerse para la correcta realización del servicio y seguimiento del concierto.
- En lo que respecta a las certificaciones de defunción se seguirán las instrucciones que establezca Osakidetza – Servicio Vasco de Salud para sus facultativos (actualmente recogidas en la Instrucción 2/2005).

1.5.- Los servicios se prestarán de acuerdo con la normativa vigente de la Comunidad Europea, Estatal y de la propia Comunidad Autónoma del País Vasco.

1.6.- Mediante el presente concierto, el Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco habilita a la entidad adjudicataria para prestar los servicios concertados a los pacientes del Sistema Sanitario de Euskadi en el Area de Salud de Bizkaia – Comarca Interior, con la extensión y condiciones detalladas mas adelante.

2.- ACCESO A LOS SERVICIOS-FUNCIONAMIENTO

2.1.- ZONAS DE GUARDIA

2.1.1.- Se establecerán tantas zonas de guardia y retenes de refuerzo como sean necesarias (tomando como referencia los municipios recogidos en el anexo I) para que el tiempo de respuesta

desde la recepción del aviso hasta la finalización de la asistencia del paciente en cualquier punto del ámbito geográfico no supere, salvo circunstancias de excepcionalidad, los 45 minutos.

2.1.2.- El personal sanitario estará permanentemente localizado mediante telefonía móvil o cualquier otro medio efectivo determinado por Emergencias de Osakidetza, y deberá encontrarse dentro de la zona de guardia durante la realización de la misma.

2.1.3.- La empresa adjudicataria deberá informar a la Dirección Territorial del número de zonas de guardia que organice, con el personal asistencial y municipios integrantes de cada una de ellas según detalle del anexo I, al inicio del contrato, así como de las variaciones que pudieran surgir durante el desarrollo del mismo.

2.1.4.- La empresa facilitará a Emergencias de Osakidetza 7 días antes de finalizar el mes el listado del personal médico que cubrirá las guardias del mes siguiente. Los cambios se comunicarán por escrito con la debida antelación al centro coordinador de Emergencias Osakidetza de Bizkaia por la vía más rápida posible (fax, correo electrónico etc.). De producirse un imprevisto el mismo día de la guardia, se comunicará inmediatamente por cualquiera de las vías anteriores y se confirmará por contacto telefónico.

2.1.5.- La empresa dispondrá de personal médico tanto de guardia como de refuerzo, con el fin de solventar situaciones especiales.

2.2.- AVISOS MÉDICOS

2.2.1.- 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.

2.2.2.- Recepción de la llamada: El usuario accederá al servicio por los cauces establecidos o que pudieran establecerse en el futuro para las emergencias sanitarias. El médico coordinador de Emergencias Osakidetza de Bizkaia ostentará la jefatura de la guardia y llevará el registro de las llamadas derivadas del presente contrato. Valorará cada una de las demandas sanitarias decidiendo, si se precisa la asistencia en el domicilio, el desplazamiento del profesional médico correspondiente.

2.2.3.- Comunicación-Localización: El Centro Coordinador de Emergencias Osakidetza de Bizkaia se pondrá en contacto inmediato con el profesional de la zona correspondiente y la transmitirá el aviso, especificando, entre otros posibles, los datos siguientes:

- Identificación del paciente siempre que sea posible.
- Edad.
- Localización.
- Motivo de consulta.

La movilización del sistema de refuerzo será responsabilidad del Centro coordinador de Bizkaia. Una vez recepcionado el aviso, el personal médico debe confirmar tal recepción al centro de coordinación y que se hacen cargo del aviso a través del sistema que Emergencias de Bizkaia establezca.

2.2.4.- Desplazamiento: El desplazamiento del personal médico al domicilio del paciente lo será con medios propios y se realizará de la manera más breve posible que garantice que el tiempo de espera máximo del paciente sea el recogido anteriormente.

2.2.5.- Identificación: El personal médico 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 Sanidad.

2.2.6.- Acreditación de usuarios: La empresa adjudicataria reclamará a los pacientes, o en su caso familiares, la documentación que acredite el derecho a recibir asistencia por parte del Departamento de Sanidad.

3.-CONTENIDO TÉCNICO ASISTENCIAL DE LOS SERVICIOS

3.1.- Condiciones generales

3.1.1.- Las prestaciones contratadas, serán realizadas por la empresa con medios humanos y materiales especializados, a fin de lograr el cumplimiento de los objetivos de calidad y condiciones técnico-asistenciales determinadas en el presente contrato.

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

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

3.1.3.- La empresa concertada es responsable de la seguridad de los pacientes y de las consecuencias administrativas o jurídicas que pudieran sobrevenir por la atención de los mismos. A tal efecto tendrá suscrito un Seguro de Responsabilidad Civil, que cubra los riesgos posibles de la actividad del servicio prestado a pacientes asegurados por el Sistema Sanitario de Euskadi, informando al Departamento de Sanidad de su cobertura, importe y número de póliza suscrita con entidad aseguradora.

3.1.4.- La empresa adjudicataria pondrá a disposición de todos los pacientes, hojas de reclamaciones según modelo establecido por el Departamento de Industria, Comercio y Turismo (Decreto 5/1997 de 14 de enero), 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, enviando además copia de todo el expediente (reclamación, respuesta y documentación) a Emergencias de Osakidetza en Bizkaia.

3.1.5.- Cualquier variación en los recursos ofertados será comunicada previamente a la Dirección Territorial de Sanidad de Bizkaia y recogida en el expediente.

Si estas modificaciones suponen reducción o pérdida, tanto de la calidad como de la cuantía del servicio ofertado, se iniciará, previa advertencia a la empresa para su subsanación, el oportuno expediente administrativo sancionador.

3.2.- Características técnicas del servicio

3.2.1.- RECURSOS HUMANOS Y FORMACIÓN

El servicio estará perfectamente cubierto en cada una de las zonas de guardia. Cualquier incidencia será comunicada al Centro Coordinador de Emergencias de Bizkaia. La empresa dispondrá de un sistema de suplencias y de un sistema de refuerzos.

En relación con el perfil profesional, titulaciones y especialidades, los médicos que prestarán los servicios de asistencia urgente a domicilio, preferentemente tendrán la cualificación de médicos especialistas en medicina de familia y comunitaria o en medicina interna. Todos los profesionales médicos deberán contar con formación y experiencia acreditada.

3.2.2.- RECURSOS MATERIALES

3.2.2.1.- Los médicos de guardia dispondrán, como mínimo, del siguiente material a cargo de la adjudicataria:

A.- Material logístico administrativo:

- Historia Clínica de Urgencias normalizada.
- Recetarios homologados por el Departamento de Sanidad.
- Plano de la zona con equipos de localización (GPS).
- Equipo de comunicación (teléfono o radio).

B.- Material Diagnóstico:

- Fonendoscopio.
- Otoscopio portátil.
- Oftalmoscopio portátil.
- Martillo de reflejos.
- Esfingomanómetro.
- Termómetro.
- Kit reactivos Comburtest.
- Kit reactivos Glucometer.

C.- Material terapéutico:

- Farmacia básica de urgencia
- Equipo de suturas
- Vendajes de inmovilización y vendajes diversos.
- Aguja y jeringas de varios tamaños.
- Equipo de reanimación: cánula orofaríngea y ambú
- Equipo de perfusión.
- Material desechable complementario.

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 por triplicado en la que figurarán:

- 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 domicilio.

Una copia se entregará al paciente y otra se entregará en los Puntos de Atención Continuada o lugar que se determine por la Dirección Gerencia de Comarca Interior al finalizar la guardia.

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 de la medicación que el paciente precise en receta homologada por el Departamento de Sanidad (suministradas por la Dirección Territorial de Bizkaia para su utilización exclusiva en atención domiciliaria urgente).

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 para su realización. 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 de urgencia necesarias para el mantenimiento de las funciones vitales. En caso de que se trate de un medio de transporte no asistencial cumplimentará un documento de indicación homologado por el Departamento de Sanidad.

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 primaria al que esté adscrito el paciente para informarle sobre su estado.

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

3.2.4.- CIERRE DEL AVISO Y FINALIZACIÓN DE LA GUARDIA

3.2.4.1.- Al finalizar la visita domiciliaria el personal comunicará a Emergencias de Osakidetza de Bizkaia a través del sistema que esta establezca, el cierre del episodio, especificando el diagnóstico o presunto diagnóstico, resumen de la actuación así como el motivo de cierre.

3.2.4.2.- Al finalizar la guardia se entregará, en los Puntos de Atención Continuada o lugar que se determine por la Dirección de Comarca Interior, la documentación soporte de la actividad realizada. Así mismo se dará cuenta de cualquier incidencia que se haya producido durante la guardia.

3.2.4.3.- Mensualmente se entregará a la Dirección Territorial de Bizkaia informe de la actividad realizada y de las posibles incidencias surgidas durante el periodo.

3.2.5.- 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 podrá realizarse fuera del ámbito domiciliario cuando, por razones de fuerza mayor así lo determine el Centro Coordinador de Emergencias durante la realización de la guardia.

4.- ÁMBITO GEOGRÁFICO

4.1.- El ámbito geográfico será el determinado por la población protegida por el Sistema Sanitario de Euskadi de la Organización de Servicios de Osakidetza – Comarca Interior, que afecta a diferentes municipios de Bizkaia y Alava, con la extensión recogida en el anexo I.

4.2.- El anexo I del presente pliego recoge los municipios y entidades de población de la Comarca Interior de Atención Primaria de Osakidetza cuya cobertura se pretende con el presente contrato.



ANEXO I
MUNICIPIOS Y POBLACIONES DE LA COMARCA INTERIOR COMPRENDIDOS EN LA
ASISTENCIA SANITARIA URGENTE A DOMICILIO (Agrupados según el Punto de
Atención Continuada – P.A.C. de referencia).

P.A.C.	MUNICIPIO	POBLACION CUPOS TIS
AIALA	AMURRIO*	10.542
	INOSO- URCABUSTAIZ*	
	ORDUÑA	4.055
	ARTZINIEGA*	1.526
	AIALA-RESPALDIZA*	1.479
	TOTAL PAC AIALA	17.512
AMOREBIETA	AMOREBIETA	17.952
	IGORRE	5.223
	ARANTZAZU	
	AREATZA - VILLARO	993
	ARTEA	573
	ZEANURI	927
	DIMA	889
	LEMOA	2.395
	BEDIA	827
	TOTAL PAC AMOREBIETA	29.779
BERMEO	BERMEO	17.743
	MUNDAKA	1.653
	SUKARRIETA	
	TOTAL PAC BERMEO	19.396
GERNIKA	GERNIKA	17.708
	AJANGIZ	1591
	BUSTURIA	
	MURUETA	
	ARTEAGA	1525
	KORTEZUBI	820
	IBARRANGELU	
	ELANTXOBE	549
	MENDATA	
	MUNITIBAR	1171
	MUXIKA	
	ERRIGOITI	588
	MORGA	979
	FORUA	
	ARRATZU	379
	NABARNIZ	
	EREÑO	
TOTAL PAC GERNIKA	25.310	
LLODIO	LLODIO*	20.431
	ARAKALDO	775
	OKONDO*	
	OROZKO	1.856
	TOTAL PAC LLODIO	23.062

	LEKEITIO	7.736
	EA	632
ONDARROA	MARKINA-XEMEIN	5.955
	ETXEBARRIA	10.318
	ZIHORTZA-BOLIBAR	1.005
	ONDARROA	
	BERRIATUA	
	TOTAL PAC ONDARROA	17.278
	ISPASTER	468
	AMOROTO	414
	MENDEXA	228
	GIZABURUAGA	669
	AULESTI	
	TOTAL PAC LEKEITIO	10.147

	TOTAL POBLACIÓN COMARCA COMPRENDIDA EN EL CONTRATO	142.484
--	---	----------------

(*) Los domicilios que figuran señalados con asterisco pertenecen a la provincia de Araba.