



CONTRATO DE GESTIÓN DE SERVICIO PÚBLICO. CONCIERTO SANITARIO. Artículo 253.c) de la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP)

CARÁTULA DEL PLIEGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ESTUDIOS DIAGNÓSTICOS CARDIOLÓGICOS Y VASCULARES AMBULATORIOS PARA PACIENTES DEL ÁREA DE SALUD DE GIPUZKOA POR EL PROCEDIMIENTO ABIERTO.

Nº EXPEDIENTE: 49/2010-GSP

1. OBJETO DEL CONTRATO:

1.1 El presente contrato tiene por objeto la prestación del servicio de estudios diagnósticos cardiológicos y vasculares ambulatorios para pacientes del área de salud de Gipuzkoa.

El contenido técnico asistencial de la prestación se especifica en el pliego de prescripciones técnicas.

1.2 Codificación del objeto de contrato.

Número de referencia de la CPV: 85121200-5 Servicios de médicos especialistas

1.3 Documentos incorporados al expediente que revisten carácter contractual:

Pliego de cláusulas administrativas particulares, pliego de prescripciones técnicas y programa de trabajo.

1.4 Necesidades administrativas a satisfacer: Complementar los recursos del sistema sanitario público, con el objeto de racionalizar las demoras

1.5 Existencia de Lotes: No

1.6 Posibilidad de introducir variantes: No.

2. AMBITO DEL CONCIERTO

Las prestaciones objeto del contrato están destinadas a los usuarios del sistema sanitario de financiación pública con cargo al Departamento de Sanidad y Consumo del Gobierno Vasco, para pacientes del área de salud de Gipuzkoa.

3. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

Directora Territorial de Sanidad y Consumo de Gipuzkoa
Con intervención de la mesa de contratación

4. NUMERO DE EXPEDIENTE: 49/2010-GSP

5. CONTRATO SUJETO A REGULACION ARMONIZADA: No.

6. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

Procedimiento abierto. Pluralidad de criterios.

7. TRAMITACION:

Ordinaria.

8.-PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACION ELECTRÓNICO:

No procede

9.- PERFIL DEL CONTRATANTE.

Lugar obtención pliegos y documentación:

www.contratacion.info

www.contratacion.euskadi.net/

Información relativa a protección del empleo, medio ambiente e igualdad entre mujeres y hombres.

Las empresas candidatas podrán obtener en la Dirección de Trabajo del Departamento de Empleo y Asuntos Sociales la información relativa a las disposiciones vigentes en materia de protección del empleo, condiciones de trabajo y prevención de riesgos laborales, aplicables a la ejecución del contrato, además de en las cláusulas adicionales, en su caso, previstas en los pliegos del contrato.

Podrá obtenerse en la Viceconsejería de Medio Ambiente del Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca, a través de su sociedad pública IHOBE, la información relativa a las disposiciones vigentes en materia de medio ambiente aplicables a la ejecución del contrato además de las cláusulas adicionales en su caso previstas en los pliegos del contrato.

Asimismo, podrá obtenerse en el organismo autónomo EMAKUNDE-Instituto Vasco de la Mujer la información relativa a las disposiciones vigentes en materia de igualdad de mujeres y hombres, aplicables a la ejecución del contrato además de las cláusulas adicionales, en su caso, previstas en los pliegos del contrato.

10. PRESUPUESTO DEL CONTRATO:

El gasto previsto para el periodo comprendido del 1 de diciembre al 31 de diciembre de 2010 es de 56.832 euros, de acuerdo a la siguiente actividad estimada y a los precios unitarios máximos establecidos en el punto 14 de la Carátula

Ecocardiografía-Doppler	469 estudios
Pruebas de esfuerzo - Ergometría	28 estudios
Monitorización ambulatoria cardiaca (dispositivo tipo Holter)	188 estudios
Ecocardiografía transesofágica	3 estudios
Test de mesa basculante	11 estudios
Monitorización Ambulatoria de presión arterial (M.A.P.A.)	27 estudios

Valor estimado del contrato: El importe total estimado, consideradas las eventuales prórrogas, es 3.410.000 euros

11. CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA

10.0.1.09.32.4002.2.242.01.41123.001/K

12. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Desde la firma del contrato, (previsto el 1 de diciembre de 2010) al 31 de diciembre de 2010).

13. POSIBILIDAD DE PRÓRROGA SI

El contrato se prorrogará expresamente a su vencimiento por periodos anuales, siempre que exista crédito adecuado y suficiente en los correspondientes presupuestos de la Comunidad Autónoma del País Vasco. La duración total del contrato incluidas las prórrogas, no podrá exceder cinco años. Art. 23.2 y 254 LCSP

14. PRESTACIONES ECONÓMICAS. SISTEMA DE PAGO

Los precios unitarios máximos de las prestaciones concertadas, impuestos incluidos, son los siguientes:

Ecocardiografía-Doppler	65,92
Pruebas de esfuerzo - Ergometría	90,65

Monitorización ambulatoria cardiaca (dispositivo tipo Holter)	103,01
Ecocardiografía transesofágica	148,34
Test de mesa basculante	137,06
Monitorización Ambulatoria de presión arterial (M.A.P.A.)	74,64

15.- PERIODICIDAD DE LOS PAGOS: mensual por transferencia bancaria una vez conformada la factura por el importe de los servicios prestados.

16 ABONOS A CUENTA: No proceden

17. REVISIÓN DE PRECIOS

La revisión de precios del contrato únicamente podrá tener lugar una vez transcurrido el primer año de ejecución del contrato. Transcurrido este periodo, se aplicará el 85 por ciento de la variación experimentada por el índice general de precios al consumo (ponderado al 70%) y el del Grupo 6 medicina (ponderado al 30%), ambos para el conjunto estatal elaborado por el INE (variación interanual del índice diciembre a diciembre del año inmediatamente anterior al que proceda la revisión).

18. CLAUSULA DE VARIACION DEL PRECIO EN FUNCION DEL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS DE PLAZO Y/O RENDIMIENTO: Si, según lo señalado en el punto 3.6.2. del Pliego de prescripciones técnicas.

19. GARANTÍAS

19.1 Garantía Provisional

No.

19.2. Garantía Definitiva

La entidad adjudicataria del contrato deberá presentar una garantía definitiva por importe equivalente al 5% del presupuesto de adjudicación del contrato.

19.3. Garantías Complementarias

No proceden.

20. SEGURO DE RESPONSABILIDAD Y COBERTURA DEL MISMO

La empresa sanitaria adjudicataria del contrato deberá acreditar, haber constituido un seguro de responsabilidad civil con tercero, que cubra la responsabilidad que sea imputable, de naturaleza sanitaria o extrasanitaria de la empresa y los profesionales que prestan servicios en la misma, con cobertura igual o superior 150.000 euros por víctima y 1.000.000 euros por siniestro, con vigencia, al menos, igual a la duración de la ejecución del contrato.

A fin de acreditar la existencia del seguro y como obligación previa a la formalización del contrato, la entidad adjudicataria debe presentar en el plazo de 10 días, contados a partir del siguiente a la recepción de la notificación de la adjudicación definitiva, copia de las pólizas del seguro y de los justificantes del pago del mismo.

21. IMPORTE MAXIMO GASTOS PUBLICIDAD

Por cuenta de la entidad adjudicataria.

22. CESION DEL CONTRATO Y SUBCONTRATACION

22.1.- Cesión

La cesión del contrato deberá ser autorizada PREVIAMENTE por el órgano de contratación y el contrato de cesión deberá ser otorgado mediante escritura pública.

En el caso de que se autorizara la misma, previamente, el cesionario deberá acreditar su capacidad para contratar.

Así mismo, será necesario que el cedente haya ejecutado un 20% del contrato.

22.2.- Subcontratación.

Únicamente podrán ser objeto de subcontratación las prestaciones accesorias de acuerdo con lo establecido por el artículo 265 de la LCSP.

Los estudios que por circunstancias excepcionales en un momento concreto (avería, incidencias de personal...) no se puedan realizar en el centro en los plazos recogidos en el concierto, podrán ser objeto de subcontratación por la empresa concertada, previa autorización de la Dirección Territorial, manteniendo las garantías contempladas en el concierto, sin cargo adicional alguno para el Departamento de Sanidad y Consumo

23. PROGRAMA DE TRABAJO: Sí.

De acuerdo al pliego de prescripciones técnicas.

24. LUGAR DE REALIZACION Y ENTREGA DEL SERVICIO:

Lugar de realización del servicio: Territorio Histórico de Gipuzkoa.

Lugar de entrega: Dirección Territorial de Sanidad y Consumo de Gipuzkoa y Centro peticionario del servicio.

La base de datos referida en el punto 3.6.3 del pliego de prescripciones técnicas se entregará mensualmente en la Dirección Territorial de Sanidad y Consumo de Gipuzkoa. Los informes, así como la documentación gráfica en su caso, serán remitidos al centro de origen a la atención del facultativo peticionario en los plazos establecidos en el pliego de bases técnicas.

Así mismo se facilitará al paciente copia del informe en caso de que así lo solicite.

La entidad concertada conservará copia del informe de resultados y de la documentación gráfica a disposición del Departamento de Sanidad y Consumo durante un periodo de 5 años a contar desde la realización de la exploración

25. PROCEDIMIENTO DE VALORACION Y RECEPCION DEL SERVICIO

DOCUMENTACION A PRESENTAR POR LA EMPRESA ADJUDICATARIA PARA ACREDITAR LA REALIZACION DE LA PRESTACION Y FACTURACION

La empresa adjudicataria presentará todos los meses, antes del día 20 del mes siguiente a la prestación del servicio, la factura por los servicios sanitarios prestados durante el mes anterior y la documentación que proceda, según lo señalado en los puntos 8 y 4.1 del Pliego de prescripciones técnicas.

En el supuesto de que se manifieste disconformidad con la facturación, la Dirección Territorial hará saber a la entidad adjudicataria las incidencias detectadas para su corrección.

El Departamento de Sanidad y Consumo, 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 Concierto.

26. PENALIDADES

En los casos de incumplimiento de las estipulaciones del presente contrato, el Órgano de Contratación podrá imponer las penalizaciones económicas que a continuación se establecen o, en su caso, de acuerdo con lo establecido en la LCSP acordar la resolución del contrato.

1ª.- Las simples irregularidades en el cumplimiento de lo contemplado en este concierto sin trascendencia directa para la salud de las personas atendidas ni perjuicio económico para la Administración. Penalización: hasta 1.000 euros.

2ª.- La mala calidad de los servicios tanto en aspectos sanitarios como en el trato humano sin trascendencia directa para la salud de las personas atendidas. Penalización: hasta 1.000 euros.

3ª.- La demora injustificada en la entrega de la información solicitada en virtud de la aplicación del concierto, o la entrega de información inexacta y/o incompleta. Penalización: hasta 1.000 euros.

4ª.- La mala información a las personas atendidas sobre sus derechos, obligaciones o de las normas dictadas por el Departamento de Sanidad a ellas dirigidas, en relación con la asistencia prestada en virtud de este concierto. Penalización: hasta 1.000 euros.

5ª.- Dificultar la labor inspectora. Penalización: hasta 1.000 euros.

6ª.- No comunicar al Departamento de Sanidad las modificaciones del personal, estructura o dotaciones técnicas cuando estas modificaciones no afecten sustancialmente al contenido de los servicios concertados. Penalización: hasta 1.000 euros.

7ª.- El incumplimiento de lo contenido en este concierto con trascendencia para la salud de las personas atendidas o perjuicio económico para la Administración. Penalización: desde 1.001 hasta 10.000 euros.

8ª.- La mala calidad de los servicios con trascendencia directa para la salud. Penalización: desde 1.001 hasta 10.000 euros.

9ª.- La falta de respeto a las y los pacientes, a su personalidad, dignidad humana e intimidad, así como la discriminación por razones de raza, sexo, orientación sexual, creencia religiosa, económicas e ideológicas. Penalización: desde 1.001 hasta 10.000 euros.

10ª.- La no entrega de la información solicitada en virtud de la aplicación del concierto o la entrega de información falsa. Penalización: desde 1.001 hasta 10.000 euros.

11ª.- No informar a las personas atendidas sobre sus derechos, obligaciones o normas dictadas por el Departamento de Sanidad a ellas dirigidas en relación con la asistencia prestada en virtud de este concierto, cuando esta omisión tenga trascendencia directa para la salud de las mismas o cause perjuicio económico para la Administración. Penalización: desde 1.001 hasta 10.000 euros.

12ª.- Impedir la labor inspectora. Penalización: desde 1.001 hasta 10.000 euros.

13ª.- No comunicar al Departamento de Sanidad las modificaciones de personal, estructura o dotaciones técnicas, cuando estas modificaciones afecten sustancialmente al contenido de los servicios concertados. Penalización: desde 1.001 hasta 10.000 euros.

14ª.- La prolongación innecesaria del tiempo de espera de las personas para ser atendidas. Penalización: desde 1.001 hasta 10.000 euros.

15ª.- La negativa a realizar un servicio. Penalización: desde 1.001 hasta 10.000 euros.

16ª.- La desviación de personas atendidas a otros servicios con fines de lucro. Penalización: desde 1.001 hasta 10.000 euros.

17ª.- El incumplimiento por parte del personal, que en virtud de sus funciones deba tener acceso a la información relacionada con el estado individual de salud, del deber de guardar la confidencialidad y la intimidad de las personas. Penalización: desde 1.001 hasta 10.000 euros.

18ª.- La prestación del servicio con personal no titulado o debidamente cualificado. Penalización: desde 1.001 hasta 10.000 euros.

19ª.- Prestar la asistencia contraviniendo las condiciones de gratuidad vigentes para los y las beneficiarios/as del Sistema Sanitario Vasco. Penalización: desde 1.001 hasta 10.000 euros.

20ª.- Incumplir las normas de carácter obligatorio a que han de sujetarse los servicios concertados así como las obligaciones en materia de seguridad e instalaciones. Penalización: desde 1.001 hasta 10.000 euros.

21ª.- Incumplir los objetivos cualitativos y cuantitativos establecidos, siempre que el incumplimiento sea imputable al centro concertado. Penalización: desde 1.001 hasta 10.000 euros.

22ª.- La reincidencia, en los últimos tres meses, de cualquiera de los incumplimientos recogidos en las estipulaciones 1ª, 2ª, 3ª, 4ª, 5ª y 6ª del presente apartado. Penalización: desde 1.001 hasta 10.000 euros.

23ª.- La reincidencia, durante la vigencia del presente concierto de cualquiera de los incumplimientos recogidos en las estipulaciones 7ª a 21ª del presente apartado. Penalización: desde 10.001 hasta 100.000 euros.

Las penalidades se impondrán por acuerdo del órgano de contratación previa audiencia al interesado, y se harán efectivas mediante deducción de la facturación o sobre la garantía.

27. CAUSAS DE RESOLUCION DEL CONTRATO

Son causas de resolución del contrato además de las previstas por los artículos 206 y 262 de la Ley de Contratos del Sector Público, las determinadas por el artículo 7 del Decreto 77/1997, por el que se establecen las bases para la concertación de servicios sanitarios por el Departamento de Sanidad y Consumo.

28. CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS. LEY 41/2002

Ver puntos 29.3 y 29.4 del presente pliego de cláusulas administrativas particulares

29. PLAZO DE RECEPCION Y GARANTIA:

No procede.

30. CONDICIONES LINGÜÍSTICAS DE EJECUCION DEL CONTRATO

Este contrato se halla sujeto al régimen de doble oficialidad lingüística establecido por el Estatuto de Autonomía del País Vasco en su artículo 6º y regulado por la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del euskera, y por la normativa que la desarrolla.

El uso de ambas lenguas oficiales constituye una condición de ejecución del contrato y de su incumplimiento se derivan las consecuencias previstas con carácter general para el incumplimiento de cualquiera de las cláusulas de este contrato.

31. CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCION DE TIPO MEDIOAMBIENTAL O SOCIAL

No proceden

32. LUGAR DE PRESENTACION DE LAS OFERTAS

Dirección Territorial de Sanidad y Consumo de Gipuzkoa
Avda de Sancho el Sabio nº 35
Tfno 943.02.30.00
Fax 943.02.30.93

Posibilidad de comunicar la remisión de la oferta por correo mediante correo electrónico: NO

33. SOLVENCIA ECONOMICA-FINANCIERA, TECNICA O PROFESIONAL Y ORGANIZACIÓN SUFICIENTE

33.1. Solvencia económica-financiera:

Los licitadores deberán acreditar la misma mediante la presentación informe de entidad financiera en el que se haga constar la suficiencia de medios para hacer frente a las obligaciones derivadas del contrato

33.2 Solvencia técnica o profesional y organización suficiente:

Relación de los principales trabajos ejecutados en el ámbito del objeto del contrato realizados en los últimos tres años que incluya importe, fechas y beneficiarios públicos o privados de los mismos, certificada en el modo que establece el art. 67 a) de la LCSP

Una declaración de las titulaciones académicas y profesionales del personal asistencial del Centro, de acuerdo con el punto 3.3 del pliego de prescripciones técnicas, y una declaración del material, instalaciones y equipos técnicos de que dispone el centro para la realización del contrato, junto con la documentación acreditativa pertinente.

Autorización sanitaria: Cada uno de los centros en que se vayan a realizar las pruebas diagnósticas deberá contar con la preceptiva autorización de instalación y funcionamiento como centro sanitario para la oferta asistencial objeto del contrato.

34 CRITERIOS OBJETIVOS DE ADJUDICACION

Para la adjudicación del contrato se tendrán en cuenta los criterios objetivos que se indican y su ponderación.

34.1 Criterios de valoración automática o mediante aplicación de fórmulas

Criterio PRECIO:

51 puntos

La asignación de puntos será proporcional a la oferta económica de los licitadores, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$PI = \frac{BI}{Bm} \times 51$$

Siendo:
PI: puntuación otorgada al licitador
Bm= mayor baja de todas las presentadas
BI= baja del licitador
Baja = Precio de licitación-Oferta económica del licitador.

Apreciación de ofertas con valores anormales o desproporcionados: Las ofertas inferiores en más de un 15 % a la media aritmética de todas las ofertas, con exclusión de la evaluada, se entenderán como baja desproporcionada, quedando excluidas de la licitación.

34.2. Otros Criterios. Criterios NO evaluables mediante fórmulas

I.- CARACTERISTICAS RELACIONADAS CON LOS ELEMENTOS MATERIALES Y TECNOLOGICOS	10 puntos
Se relacionarán detalladamente los equipamientos, sistemas y materiales que vayan a utilizarse en el cumplimiento del contrato, explicándose con detalle la antigüedad, procedimiento de utilización de los mismos y las ventajas que aportan al servicio.	

INDICADOR	Puntuación máxima
1. Equipo ecocardiógrafo doppler tisular y sonda trasesofágica	2 puntos
2. Holtter digital con capacidad de transmisión telemática	2 puntos
3. Manual de mantenimiento de los equipos con el programa de revisiones periódicas, especificando el procedimiento de revisión utilizado para cada caso, así como la disponibilidad de un registro histórico de las revisiones, averías u otras incidencias.	1 punto
4. Sistemas de información en el área asistencial (sistemas de conexión y comunicación con los centros prescriptores para envío de informes, etc.)	1 punto
5. Área del Centro: superficie > 200 m ²	2 puntos
6. Calidad ambiental: aire acondicionado, luz natural.	1 punto
7. Experiencia en ecocardiografía de estrés	1 punto

II.- CARACTERISTICAS RELACIONADAS CON LA CALIDAD DEL SERVICIO	39 puntos
--	------------------

II.1. FORMACIÓN Y DOCENCIA	Puntuación máxima
----------------------------	-------------------

1. Recursos humanos: plan de formación.	1 punto
2. Cursos acreditados en materias relacionadas con la Cardiología y las técnicas de diagnóstico objeto del contrato. Se valorarán los cursos realizados los últimos cinco años. Se puntuará 0,5 puntos por curso de duración igual o superior a 10 horas. No se valorarán los cursos realizados durante la especialización que estén incluidos en el programa docente de la especialidad correspondiente.	3 puntos
3. Actividades docentes del personal médico en relación con el objeto del contrato. Se valorarán 0,25 puntos por cada seis horas de docencia/médico	3 puntos

II.2. SERVICIO DE ATENCION AL PACIENTE	Puntuación máxima
1. Plan de atención e información al usuario y la posibilidad del acceso al servicio a través de canales telemáticos.	3 puntos

II.3. MODELO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Puntuación máxima
1. Acreditaciones obtenidas: 0,25 puntos por acreditación	1 punto
2. Plan de calidad de la empresa	1 punto
3. Plan de gestión del servicio. Programa de trabajo. En el Programa de Trabajo se describirán la metodología de trabajo y la organización de los medios humanos y técnicos disponibles para llevarlo a cabo teniendo en cuenta la cobertura territorial requerida, el nivel de servicio y los plazos máximos establecidos. Se puntuará la propuesta del programa de trabajo considerando de forma proporcional el valor de los contenidos y la calidad del proyecto presentado, principalmente en los siguientes aspectos:	6 puntos
3.1.- Adecuación del programa de trabajo a la realidad del despliegue territorial y funcionamiento de la red asistencial pública	2 puntos
3.2.- Ajuste de los recursos humanos y materiales requeridos por los servicios propuestos. Horario, accesibilidad y recursos humanos disponibles.	2 puntos
3.3.- Descripción de los riesgos principales y los planes para contingencias así como del empleo de buenas prácticas medioambientales y de gestión de residuos	2 puntos
4. Protocolos asistenciales	6 puntos
4.1.- Adecuación de la organización de la empresa para la prestación del servicio asistencial	2 puntos
4.2.- Identificación y propuesta de los objetivos de cada una de las actuaciones	2 puntos
4.3.- Características y calidad de la metodología de trabajo propuesta	2 puntos
5. Sistema de información (S.I.): propuesta de base de datos en formato Excel, acceso spss y descripción detallada de los campos	15 puntos
5.1.- S.I. para la facturación	5 puntos
5.2.- S.I. Epidemiológica	5 puntos
5.3.- S.I. de calidad de la prestación	5 puntos

35. SOBRES . DOCUMENTACIÓN A INCLUIR EN CADA UNO DE LOS SOBRES

Ver cláusulas 10 al 16 del presente pliego de cláusulas administrativas particulares

Sobre A

Se incluirá la documentación acreditativa de la capacidad y solvencia. En este sobre se incluirá la documentación que se exija en el pliego de prescripciones técnicas, acreditativa de la solvencia técnica.

Sobre B

Se incluirá la oferta económica y la documentación necesaria para la aplicación de los criterios de adjudicación de apreciación automática o mediante la aplicación de fórmulas

Sobre C.

Se incluirá la documentación necesaria para la aplicación de los criterios de adjudicación del contrato no evaluables mediante fórmulas especificados en el apartado 34.2, sin que pueda figurar en el mismo ninguna documentación relativa al precio.

Cada documentación aportada deberá señalar el criterio al que se refiere.

Se incluirá una relación de los documentos aportados siguiendo el orden de aparición de los criterios en el punto 34.2 de la Carátula.

36 APLICACIÓN DE PREFERENCIAS

No proceden.

37 CUADRO DE SEGUIMIENTO DE INCORPORACION DE ASPECTOS SOCIALES Y MEDIOAMBIENTALES

No procede

38 OTRAS ESPECIFICACIONES

38.1 ACCESO AL SERVICIO.

El acceso al servicio tendrá lugar de conformidad con lo establecido en la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud y el Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del SNS y el procedimiento para su actualización.

38.2 DOCUMENTACION ASISTENCIAL

38.2.1. La entidad adjudicataria habrá de seguir las indicaciones contenidas en el Decreto 272/1986, de 25 de noviembre, por el que se regula el uso de la historia clínica. Los sistemas informáticos que recojan datos de los pacientes respetarán en todo caso lo dispuesto por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como lo dispuesto por la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

La empresa contratada tiene la obligación de mantener la confidencialidad de la información con objeto de garantizar la protección de los datos de carácter personal a los cuales tenga acceso como consecuencia de la realización del objeto de este contrato, de acuerdo con lo que establece la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

38.2.2 Así, respecto a la documentación clínica personal, se dispondrá de expedientes individualizados, debiendo respetarse en lo que pudiera afectar al contenido mínimo de los registros lo dispuesto por las citadas normas.

38.3.- DERECHOS DEL USUARIO

38.3.1. Será de aplicación, a la Entidad Concertada, lo preceptuado por la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, así como por el Decreto 175/1989, de 18 de julio, por el que se aprueba la carta de derechos y obligaciones de los pacientes y usuarios de Osakidetza - Servicio Vasco de Salud.

Deberán cuidarse especialmente los aspectos de intimidad, trato y atención personalizada.

En ningún caso podrán establecerse diferencias en la prestación del servicio a los usuarios por motivos de procedencia, origen, orientación sexual, etnia o religión.

38.3.2. Los usuarios podrán conocer los gastos originados en el mismo con independencia que no sean abonados directamente.

38.3.3 La empresa adjudicataria pondrá a disposición de todos los usuarios y del centro asistencial que demande el servicio, hojas de reclamaciones según modelo establecido, donde se recogerán cuantas reclamaciones sean realizadas. Con independencia de que el usuario prosiga en su reclamación los cauces previstos en la normativa, la entidad adjudicataria deberá proceder a dar respuesta por escrito al mismo, así como a mantener el archivo de dicha respuesta, de la reclamación que la originó y de cuanta documentación se genere en relación con la misma, comunicando los detalles de dicha reclamación a la Dirección Territorial.

38.4.- SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL CONCIERTO

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 Concerto se realicen desde el Departamento de Sanidad y Consumo y, en todo caso, por lo dispuesto por la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal.