



II.-

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**PARA LA CONTRATACIÓN DE ESTUDIOS DIAGNÓSTICOS CARDIOLÓGICOS Y
VASCULARES AMBULATORIOS PARA PACIENTES DEL ÁREA DE SALUD DE
GIPUZKOA MEDIANTE EL PROCEDIMIENTO ABIERTO Y FORMA DE
ADJUDICACIÓN DE PLURALIDAD DE CRITERIOS.**

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

1.- OBJETO DEL CONCIERTO

1.1.- El centro contratado, se concierta para la realización de estudios cardiológicos y vasculares realizados de forma ambulatoria.

1.2.- Los servicios referenciados anteriormente, se detallan en el punto 3.1. del presente concierto, 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 Concierto, el Departamento de Sanidad y Consumo del Gobierno Vasco habilita a la entidad para prestar los Servicios Concertados a cuantos pacientes usuarios del Sistema Sanitario de Euskadi y previa prescripción clínica, les resulten asignados por la Dirección Territorial correspondiente.

2.- ÁMBITO GEOGRÁFICO

El centro concertado, tendrá adscrita preferentemente la población protegida por el Sistema Sanitario de Euskadi del territorio donde se encuentra ubicado, 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 convenio, a usuarios provenientes de otros sistemas públicos de salud.

3.- CARACTERÍSTICAS DE LOS SERVICIOS CONCERTADOS

3.1. - PRESTACIONES CONCERTADAS

El centro concertado 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).
- * Test de mesa basculante
- * Monitorización Ambulatoria de presión arterial (M.A.P.A.)

3.2.- CONDICIONES TÉCNICAS Y EQUIPAMIENTO

3.2.1.- Las Prestaciones contratadas serán realizadas por el centro con medios y materiales especializados, a fin de lograr el cumplimiento de los objetivos de calidad y condiciones técnico-asistenciales determinadas en el presente Concierto.

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.
- La entrega del informe al centro peticionario.
- La elaboración y entrega de la base de datos que recoge información para:
 - Análisis epidemiológico.
 - Facturación
 - Evaluación de la calidad del servicio prestado.

3.2.2.- LOCALES, INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

3.2.2.1. El equipamiento, aparataje e instrumental disponible en el centro, deberán 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 Concierto. Así mismo mantendrán un nivel de innovación de acuerdo a los avances tecnológicos que hayan acreditado evidencia científica sobre su seguridad y eficacia clínicas.

3.2.2.2. En la zona donde se realicen las pruebas 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.
- Vestuario y aseo para los usuarios.
- Zona administrativa y archivos

3.2.2.3. 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.

3.2.3.- 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.

3.2.4.- INFORME DE RESULTADOS

3.2.4.1. 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.

3.2.4.2. El informe contendrá como mínimo los siguientes aspectos:

- Datos de filiación del paciente: N^o TIS, nombre, primer apellido, 2^o 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

3.2.4.3. Los informes de las pruebas se realizarán en la misma jornada laboral o al día siguiente de la obtención de los resultados, entregándose al paciente o remitiéndose al facultativo peticionario. En los casos urgentes y de hospitalización la 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 trasladados al facultativo solicitante de forma que manifiestamente éste pueda apreciar tal circunstancia en el envío.

El envío del informe al facultativo petionario se realizará preferentemente por vía telemática.

3.2.4.4. El informe irá acompañado, en su caso, de la documentación gráfica de la exploración realizada. En dicha documentación gráfica deberán figurar impresos los datos de identificación del paciente.

3.2.4.5. Una copia del informe de resultados y de la documentación gráfica deberá permanecer a disposición del Departamento de Sanidad y Consumo durante, al menos, cinco años.

3.1.4.6. A petición del centro sanitario demandante, se facilitarán de forma gratuita por el centro concertado, cuantas copias de informes y soportes iconográficos se soliciten de cada estudio, tanto por necesidades asistenciales como de información al paciente.

3.2.5.- 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.

3.2.6.- El centro 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.

3.2.7.- 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.

3.2.8.- 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 concierto, aportando el correspondiente informe médico justificativo.

3.2.9.-Existirá en el centro 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. Dicha unidad de admisión será la que reclamará a los pacientes, o en su caso familiares, el documento clínico o de derivación que recoja la conveniencia de ser visto en el centro.

3.2.10.-Cualquier variación en las dotaciones de equipos y aparataje, así como de la estructura física del centro, será comunicada previamente al Departamento de Sanidad y Consumo 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 al centro para su subsanación si es posible, el oportuno expediente de rescisión.

3.2.11.-Deberán existir en el centro a disposición de todos los pacientes, hojas de reclamaciones según modelo establecido por el Departamento de Comercio Consumo 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 del centro 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.

3.3.- CUALIFICACIÓN DEL PERSONAL

3.3.1.- El centro estará obligado a contar, con médicos en posesión del título de especialista necesario para la realización de las técnicas objeto de este Concierto, 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 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 realizadas en el centro.

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

3.3.3.- Las modificaciones dentro del cuadro asistencial del centro, serán puestas en conocimiento, con carácter previo, del Departamento de Sanidad y Consumo. Cuando estas modificaciones afecten sustancialmente al contenido de los servicios concertados se instará a la entidad a la adecuada cobertura, o en su caso, se iniciará el oportuno expediente de rescisión del Concierto.

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 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 Concierto, el centro 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 del centro, 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 convenio. 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 y Consumo de su cobertura, importe y número de póliza suscrita con entidad aseguradora.

3.6.- EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DE LAS PRESTACIONES CONCERTADAS

3.6.1.- Por parte del Departamento de Sanidad y Consumo se realizará evaluación de los siguientes parámetros:

1.- Indicadores respecto al servicio	Estándar	Puntuación
% de informe on.line a los facultativos	> 70 %	1 punto
% de respuesta de servicio menor de 24 horas a los pacientes urgentes	> 98 %	1 punto
% de respuesta de servicio menor de 48 horas a los pacientes ingresados	> 98 %	2 puntos
% de respuesta de servicio menor de 8 días a los pacientes ambulantes	> 90 %	1 punto
% de pacientes ambulantes en los que se les entrega informe en menos de 5 días	> 90 %	1 punto
% de repetición de pruebas por inadecuación del servicio	< 1 %	1 punto
% de estudios cancelados por el centro	< 1%	1 punto
2.- Satisfacción de los pacientes		
% de reclamaciones escritas de los pacientes / nº de pacientes	0,5 %	1 punto
% de de reclamaciones contestadas en menos de 15 días	100 %	1 punto
Envío de informe vía telemática	80%	1 punto

Estos indicadores, no obstante, serán elaborados por el propio centro y deberán estar disponibles en la Dirección Territorial antes del 31 de Marzo 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.

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 en la facturación de los servicios, la empresa presentará mensualmente en la Dirección Territorial una base de datos que recoja 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:

Nº TIS	DNI	Nº seguridad social
nombre	primer apellido	2º apellido
sexo	fecha de nacimiento	Municipio de residencia
Año de factura	Mes de factura	Nº de factura
Centro solicitante	Servicio solicitante	Facultativo solicitante
Inspección que visa	Importe	Motivo de solicitud de la prueba
Caracter de la prueba solicitada: urgente, ingresado, ambulante		
Fecha solicitud de la prueba	Fecha de realización	Fecha emisión del informe
Fecha de entrega del informe a paciente ambulante		
Resultado de la prueba	Repetición de la prueba: sí/no Estudio cancelado: sí/no	
Incidencias durante la realización de la prueba: sí/no		
Reclamación realizada por el paciente: sí/no		
Fecha de reclamación	Fecha respuesta de la reclamación	

4.- ACCESO A LOS SERVICIOS

4.1.- El Servicio de Admisión del Centro, reclamará a los pacientes o en su caso familiares, 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, visada en su caso por el órgano competente de la Dirección Territorial correspondiente.

En el caso de que el paciente sea asistido por motivos de urgencia sin haber presentado la documentación pertinente, el servicio de admisión del centro gestionará su obtención, sin la cual dicha asistencia no podrá ser facturada con cargo a este concierto. Con este fin, dicho servicio, cuando así se le requiera, facilitará a la Dirección Territorial o al paciente o familiares la información clínica o administrativa que, en relación con el caso, tenga disponible el centro.

- 4.2.- El centro concertado estará obligado a seguir el circuito y protocolo de autorización que para las prestaciones concertadas tenga definido la Dirección Territorial correspondiente.
- 4.3.- En caso de producirse alguna incidencia o efecto secundario relevante como consecuencia de la prestación concertada realizada al paciente, deberá comunicarse con la máxima urgencia posible a la Dirección Territorial correspondiente.

5.- GARANTÍA DE LOS DERECHOS DEL USUARIO

- 5.1.- Será obligación del centro concertado, 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 convenio, de los extremos del mismo que puedan afectarles y de las normas e instrucciones a ellos dirigidas por el Departamento de Sanidad y Consumo.

Se deberán cuidar con especial atención los aspectos de intimidad, trato y atención personalizada.

- 5.2.- El Departamento de Sanidad y Consumo podrá, mediante procedimiento de encuesta estandarizada, conocer el grado de satisfacción que manifiesten los usuarios con relación a los servicios que se prestan en el centro concertado. Los datos obtenidos estarán amparados por el Deber de Secreto Estadístico de la Ley 4/1986 de Estadística de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- 5.3.- En ningún caso existirán diferencias en la asistencia sanitaria prestada a los pacientes, sea cual sea su procedencia, etnia, orientación sexual, cultura u origen, y en todas las modalidades asistenciales. 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, el centro 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.- El centro 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.- El centro 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 Sanidad y Consumo.

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

Así mismo el centro concertado 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, aplicando en su totalidad el convenio colectivo del sector 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 Sanidad y Consumo deberá conocer, con antelación suficiente, el acuerdo sobre servicios mínimos que se apruebe.

7.- CONDICIONES ECONÓMICAS

- 7.1.- En las tarifas que se instauren como consecuencia del concurso se consideran incluidos todos los impuestos, tasas y cargas legales establecidas o que pudieran establecerse durante la vigencia del presente Concierto.
- 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 concertados genere el centro en el desarrollo de sus procesos asistenciales.

8.- FACTURACIÓN

- 8.1.- El centro concertado presentará, en la Dirección Territorial del Departamento de Sanidad y Consumo antes del día veinte de cada mes, la factura por los servicios sanitarios prestados durante el mes anterior y la documentación que proceda, de acuerdo con la estipulación 4.1 del presente Concierto.
- 8.2.- La factura mensual con el importe de los servicios prestados y la actividad realizada deberá ser presentada por el centro en el soporte informático que determine en cada momento el Departamento de Sanidad y Consumo siguiendo las especificaciones que se le indiquen, de tal manera que facilite la verificación automatizada de los datos obrantes en la factura. Dicha factura, cuando así se le requiera, será también presentada en soporte papel.
- 8.3.- No podrá ser facturado bajo este Concierto, 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 del centro cuanta información complementaria estime necesaria, la Dirección Territorial procederá a ordenar el pago conforme a los servicios prestados por el centro.
- 8.5.- En el supuesto de que se manifieste por la Dirección Territorial disconformidad con la facturación, se procederá a devolver 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 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.

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

9.- EVALUACIÓN DE LA CALIDAD Y MONITORIZACIÓN DEL CONCIERTO

- 9.1.- El Departamento de Sanidad y Consumo, podrá realizar con carácter periódico una evaluación de la calidad del servicio concertado mediante control muestral o general de los pacientes asistidos, atendiendo al grado de cumplimentación de indicadores y parámetros que se consignan en el presente Concierto.
- 9.2.- El centro concertado, estará sometido 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 Concierto se realicen desde el Departamento de Sanidad y Consumo, para lo cual aportará los datos que se le pudieran solicitar.

10.- DIRECTRICES SANITARIAS E INSPECCIÓN

- 10.1.- Dentro del ámbito del concierto, el centro 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.-El centro ha de estar en disposición de cumplir los preceptos que sobre acreditación, aportación de información económica y estadística sanitaria se dicten durante el periodo de vigencia del Concierto.

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