

**CONTRATO DE GESTION DE SERVICIO PÚBLICO. CONCIERTO SANITARIO. Artículo 253.c) de la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP)****CARATULA DEL PLIEGO DE CLAUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS DE ASISTENCIA SANITARIA DOMICILIARIA URGENTE POR EL PROCEDIMIENTO ABIERTO
OBJETO: ASISTENCIA SANITARIA DOMICILIARIA URGENTE Y ENFERMERIA PROGRAMADA
Nº EXPEDIENTE: 27/2010 GSP****1. OBJETO DEL CONTRATO:**

1.1 El presente contrato tiene por objeto la prestación de servicios sanitarios consistentes en atención de urgencias domiciliarias y enfermería programada.

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

1.2 Codificación del objeto de contrato.

Número de referencia de la CPV:

Servicios de tratamiento médico a domicilio: 85141210-4

Servicios prestados por enfermeros: 85141200-1

1.3 Documentos incorporados al expediente que revisten carácter contractual:

Pliego de cláusulas administrativas particulares y pliego de bases técnicas. Programa de trabajo.

1.4 Necesidades administrativas a satisfacer:

La globalización en el proceso asistencial del paciente, priorizando su continuidad asistencial mediante la atención continua durante las 24 horas del día.

La mejora de la atención al paciente, extendiendo la cobertura asistencial de atención urgente domiciliaria a toda la población de la CAPV.

1.5 Existencia de Lotes: Sí.

Lote 1.-

ZONA A Núcleo urbano y núcleos rurales de **SERVICIOS DE ATENCION MEDICA**
Vitoria-Gasteiz y Nanclares de la Oca. **DOMICILIARIA**

Lote 2.-

| | |
|---|---|
| ZONA B T. H. DE GIPUZKOA y Municipios limítrofes de Bizkaia (Ermua y Mallabia): | SERVICIOS DE ATENCION MEDICA DOMICILIARIA |
| ZONA B T. H. DE GIPUZKOA y Municipios limítrofes de Bizkaia (Ermua y Mallabia): | SERVICIOS DE ENFERMERIA DOMICILIARIA |
| ZONA C Comarca interior de Bizkaia y Valle de Aiala | SERVICIOS DE ATENCION MEDICA DOMICILIARIA |

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.

3. ÓRGANO DE CONTRATACIÓN

Viceconsejero de Sanidad, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8.d) del Decreto 579/2009, de 3 de noviembre, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Sanidad y Consumo.

Mesa de contratación: Mesa de contratación del Departamento de Sanidad y Consumo, para la contratación de prestaciones sanitarias dirigidas a más de un área de salud.

4. NUMERO DE EXPEDIENTE EXP. 27/2010 GSP

5. CONTRATO SUJETO A REGULACION ARMONIZADA: No.

6. PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACIÓN

Procedimiento abierto. Pluralidad de criterios.

7. TRAMITACION:

Ordinaria.

8.-PROCEDIMIENTO DE ADJUDICACION ELECTRONICO:

No procede

9.- PERFIL DEL CONTRATANTE.

Lugar obtención pliegos y documentación: www.contratacion.info
www.euskadi.net/contratacion

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

Las empresas candidatas podrán obtener en el 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:

Presupuesto máximo: 2.332.500,00 euros (gasto previsto desde la formalización del contrato hasta el 31 de diciembre de 2010)

Lote 1: 225.000,00 €, teniendo en cuenta que el cánon máximo mensual es de 37.500,00 €.

Lote 2: 2.107.500,00 €, teniendo en cuenta que el cánon máximo mensual es de 351.250,00 €.

Valor estimado del contrato: El importe máximo del gasto consideradas las eventuales prórrogas es 56 millones de euros.

El presupuesto máximo mensual del contrato se corresponde con el canon máximo admisible en la licitación. Toda oferta que supere el citado importe será rechazada por la Mesa de Contratación.

11. CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA

| | |
|----------|--|
| Alava | 10.1.09.31.4002.1.242.01.41123.001.F |
| Bizkaia | 10.0.1.09.33.4002.3.242.01.41132.001.C |
| Gipuzkoa | 10.0.1.09.32.4002.2.242.01.41123.001.K |

12. PLAZO DE EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Desde la formalización del contrato en documento contractual administrativo hasta el 31 de diciembre de 2010.

La duración total del contrato, incluidas las prórrogas, no podrá ser superior a diez años.

13. POSIBILIDAD DE PRÓRROGA SI

Número de prórrogas que pueden adoptarse: una o varias.

Duración de cada una de las prórrogas: La que determine cada acuerdo de prórroga.

14. PRESTACIONES ECONOMICAS. SISTEMA DE PAGO

14.1.- El sistema de determinación del precio es el de tarifa global por cobertura poblacional, teniendo en cuenta los siguientes cánones mensuales por lote:

Lote 1: 37.500,00 euros/mes.

Lote 2: 351.250,00 euros/mes, teniendo en cuenta, en lo que respecta a este lote y exclusivamente a efectos de facturación, los siguientes importes máximos por zonas:

Municipios de Bizkaia: 81.530,17 €/ mes

Municipios de Gipuzkoa: 239.854,3 €/mes

Municipios de Alava: 29.865,50 €/mes

14.2.- El canon ofertado será abonado mensualmente, por las prestaciones sanitarias efectuadas durante dicho período, contra presentación de factura de la forma exigida en el punto 25 de esta carátula, que requerirá la conformidad de la Administración.

En el caso de que el inicio del contrato no se corresponda con el inicio del mes correspondiente, se realizará la prorrata correspondiente.

15.- PERIODICIDAD DE LOS PAGOS: Mensual, por las prestaciones efectuadas durante dicho período.

16 ABONOS A CUENTA: No proceden

17. REVISIÓN DE PRECIOS

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:

No procede

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 importe de adjudicación del lote o lotes adjudicados.

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 adjudicación definitiva, la entidad adjudicataria debe presentar en el plazo de 15 días, contados a partir del siguiente a la recepción de la notificación de la adjudicación provisional, 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

23. PROGRAMA DE TRABAJO: Sí. Además del contenido establecido en la cláusula 16.2 de este Pliego de cláusulas administrativas particulares, deberá especificar, al menos, los siguientes extremos:

- **Los municipios en los que se van a situar las bases operativas.**
- Personal asignado a cada una de ellas y sistema de guardias y refuerzos ofertado.
- Se precisará el apoyo, en su caso, entre bases limítrofes y los sistemas de cobertura de vacantes (ILT, enfermedad, etc.) que permitan garantizar la continuidad del servicio.

24. LUGAR DE REALIZACION Y ENTREGA DEL SERVICIO:

En el domicilio donde se encuentren los pacientes y, en el caso de certificaciones de defunción, en el lugar donde se encuentre el fallecido.

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 la factura que incluirá el desglose de los servicios realizados por el lote adjudicado y, en el caso del lote 2, tantas facturas como territorios históricos en los que se efectúe la prestación. La factura deberá ser presentada en la Dirección Territorial correspondiente al territorio histórico correspondiente antes del día 15 del mes siguiente al facturado.

La factura mensual irá acompañada de un fichero informático en la que habrá de hacerse constar como mínimo los siguientes datos:

- a).- Identificación del paciente, nombre, dos apellidos, sexo, (1 V, 2 H).
- b).- número de Tarjeta Individual Sanitaria (TIS).
- c).- Domicilio (calle y nº).
- d).- Fecha de nacimiento. Dd/mm/aaaa
- e).- Fecha de llamada del servicio. . Dd/mm/aaaa
Fecha de asistencia servicio Dd/mm/aaaa
Tipo de día: Laborable / Sábado / Festivo
- f).- Hora aviso hh:mm Hora llegada hh:mm Hora salida hh:mm
- g).- Personal 1 Médico 2 ATS/DUE 3 Ambos
- h).- Identificación del profesional o profesionales.
- i).- Tipo de servicio médico realizado

Diagnóstico principal (código CIE9 MC)

D. secundarios si existen (código CIE9 MC). Asistencia Urgente 1 Programada
2

j).- Territorio 1 Araba 20 Gipuzkoa 48 Bizkaia 99 Otros. Localidad

k).- Derivaciones (1 si 2 no). Medio utilizado 1 transporte propio
2 ambulancia 3 taxi 4 Otros. Centro de derivación: identificación.

La información contenida en estos ficheros deberá hacerse llegar conforme a las medidas de seguridad establecidas por el Real Decreto 1720/2007.

Recibida la factura correspondiente a cada territorio y realizadas las comprobaciones oportunas, para lo cual podrá recabar cuanta información complementaria estime necesaria, cada Dirección Territorial procederá a ordenar el pago correspondiente a su cuota de facturación territorial.

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

26. PENALIDADES

26.1.- Penalidades por demora y ejecución defectuosa

26.1.1. Penalidades por demora en la ejecución

Por demoras de los tiempos de respuesta previstos en el número dos del pliego de condiciones técnicas.

a.- Desviaciones en tiempo en las zonas en las que la asistencia deba ser prestada en un tiempo máximo de 30 minutos:

- 1.- Si la asistencia ha sido prestada en un tiempo de entre 30 y 45 minutos
- 2.- Si la asistencia ha sido prestada en un tiempo superior a 45 minutos

b.- Desviaciones en tiempo en las zonas en las que la asistencia deba ser prestada en un tiempo máximo de 40 minutos:

- 1.- Si la asistencia ha sido prestada en un tiempo de entre 40 y 60 minutos
- 2.- Si la asistencia ha sido prestada en un tiempo superior a 60 minutos.

Se establece un margen de tolerancia mensual por incumplimiento de los tiempos de respuesta del diez por ciento de los servicios mensuales prestados, para los supuestos a.-1 b.-1

El porcentaje excedente deberá descontarse de la factura mensual mediante la siguiente fórmula. $(X\% - 10\%) * \text{canon mensual}$, donde X expresa el porcentaje de servicios con incumplimiento de los tiempos de respuesta en el mes respecto al total de servicios facturados para cada lote, sin que puedan compensarse los incumplimientos entre ellos.

En los casos previstos en los apartados a.-2 y b.-2 anteriores), no existirá margen de tolerancia. Por ello, se descontarán a prorrata de acuerdo con la fórmula: $(Y\%) * \text{canon mensual}$, donde Y expresa el porcentaje de servicios con incumplimiento en más de un cincuenta por ciento de los tiempos de respuesta en el mes respecto al total de servicios facturados para cada lote.

Las penalidades anteriores podrán reducirse previa conformidad del responsable de emergencias de Osakidetza, quién apreciará la razonabilidad de las causas alegadas para justificar el incumplimiento.

26.1.2. Penalidades por ejecución defectuosa

a.- Se consideran graves:

- La negativa a la prestación de un servicio sin justificación.
- La reiteración en incumplimientos leves.
- La ejecución defectuosa con trascendencia directa para la salud de los usuarios de las estipulaciones del mismo que perjudiquen los intereses de los pacientes o del sistema sanitario.
- El incumplimiento de lo especificado en las cláusulas 3.2.1 y 3.2.2 del Pliego de bases técnicas.

Las penalizaciones por ejecución defectuosa calificada como grave darán lugar a una penalización equivalente a un 2% del canon mensual del lote en el que se haya producido el incumplimiento.

b.- Se consideran leves:

- Las simples irregularidades en el cumplimiento de lo estipulado en este concierto sin trascendencia directa para la salud de los usuarios ni perjuicio económico para la administración.

Las penalizaciones por ejecución defectuosa calificadas como leve darán lugar a una penalización equivalente a un 1% del canon mensual del lote en el que se haya producido el incumplimiento.

26.1.3. Cuando las penalidades impuestas, tanto por demora como por ejecución defectuosa, superen el 5 por ciento del importe de un canon mensual del lote en el que se han aplicado, el Órgano de contratación se hallará facultado para proceder a la resolución del contrato.

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

Además podrán ser también causa de resolución del contrato:

- La pérdida sobrevenida de los requisitos para contratar con la Administración.
- La obstrucción a las facultades de dirección e inspección de la Administración
- El incumplimiento de la obligación del contratista de guardar sigilo respecto de los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato y de los que tenga conocimiento con ocasión del mismo.
- Cuando las penalidades impuestas superan el 5% de un canon mensual del lote adjudicado.

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

Ver cláusula 33 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 ESENCIALES Y/O ESPECIALES DE EJECUCION ESPECIALES:

ESENCIALES

- Se consideran esenciales las características relativas al personal sanitario y al material contenidas en la cláusula tres punto dos del Pliego de bases técnicas.
- La ejecución del servicio por el adjudicatario
- El cumplimiento, por la empresa y por sus trabajadores, del deber de confidencialidad de los datos de carácter personal a los que se tenga acceso con ocasión del contrato.

32. LUGAR DE PRESENTACION DE LAS OFERTAS

Alameda de Rekalde, 39
48008 Bilbao
Tfno. (94) 4031700
Fax (94) 44031751

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

33. SOLVENCIA ECONOMICA FINANCIERA Y TECNICA

33.1. SOLVENCIA ECONÓMICA-FINANCIERA Y TÉCNICA O PROFESIONAL

33.1.1 Solvencia económica-financiera:

Medio de acreditación: declaración sobre el volumen global de negocios referido como máximo a los tres últimos ejercicios disponibles en función de la fecha de creación o de inicio de actividades de la empresa, en la medida de que se disponga de las referencias de dicho volumen de negocios.

Requisitos: La cifra del volumen global deberá ser similar a la del lote o lotes a los que se licita.

33.1.2 Solvencia técnica o profesional.

Medio de acreditación: relación de los principales servicios o trabajos realizados en los últimos tres años que incluya importe, fechas y el destinatario, público o privado, de los mismos. Los servicios o trabajos efectuados se acreditarán mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público o, cuando el destinatario sea un sujeto privado, mediante un certificado expedido por éste o, a falta de este certificado, mediante una declaración del empresario.

Requisitos. Se deberá acreditar, como mínimo, la prestación de un servicio en el ámbito sanitario o sociosanitario de importe similar al del lote o lotes a los que se licita.

34 CRITERIOS OBJETIVOS DE ADJUDICACION

34.1 Criterios de valoración automática o mediante aplicación de fórmulas: 51 puntos

| | | |
|-------------|---------|-----------|
| Criterio 1º | 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 20% a la media aritmética de todas las ofertas, con exclusión de la evaluada, se entenderán que se hallan incursas en temeridad.

34.2. Otros Criterios Criterios NO evaluables mediante fórmulas

| Criterios NO evaluables mediante fórmulas: | | PUNTUACION MAXIMA | 49 | |
|--|--|--------------------------|-----------|-----------|
| 1 | CARACTERÍSTICAS RELACIONADAS CON EL PLAN DE TRABAJO: | 16 | | |
| | <p>Describirá la metodología de trabajo y los medios de toda clase disponibles para su realización teniendo en cuenta la cobertura territorial requerida, los tiempos de respuesta establecidos y el nivel de servicio. También se indicarán los riesgos principales y los planes para contingencias.</p> <p>Se valorará 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:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La organización de los recursos ofertados en la medida de que aseguren la correcta prestación de los servicios contratados. 2. La consistencia del programa presentado al despliegue espacial a cubrir y con el funcionamiento de la red asistencial pública, asegurando la complementariedad de servicios. 3. Forma en la que se acredita el cumplimiento de las isócronas previstas. 4. Formulación de un plan de contingencia ante eventuales situaciones críticas (pluralidad de requerimientos). 5. La adecuación global de la organización de la empresa para la prestación del servicio asistencial. Identificación y propuesta de los objetivos de cada una de las actuaciones. Características y calidad de la metodología de trabajo propuesta. Descripción detallada de los circuitos de presentación de documentación y ficheros de los servicios realizados referidos a la organización y planificación de cara a la realización del trabajo (estructura, áreas de actuación, calendarios, procedimientos de localización, disponibilidad de recurso, existencia de retenes, etc.) | | | |
| | Referido a la organización y planificación de cara a la realización del trabajo, se valorarán entre otras las características de: | | | |
| | las áreas de actuación | | | |
| | los calendarios | | | |
| | los procedimientos de localización | | | |
| | la disponibilidad de recurso | | | |
| | la existencia de retenes | | | |
| | Referido a la asistencia sanitaria en si , se valorará entre otras las características: | | | 10 |
| | La calidad e idoneidad de los procedimientos previstos para verificar y garantizar la buena práctica | | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. del proceso asistencial médico 2. del proceso asistencial de enfermería | | | | |
| Referido a facilitación de la coordinación con Emergencias de Osakidetza, la operativa diaria y los procedimientos de intercambio de información con el Centro Coordinador, se valorarán entre otras los procedimientos previstos para: | 8 | | | |
| comunicación del aviso | | | | |
| comunicación de status | | | | |
| información de cierre de cada aviso, | | | | |
| sistema de registro, | | | | |
| envío documental de partes de asistencia, | | | | |



| | | |
|---|--|---|
| | <p>Se valorará la calidad de los procedimientos de la unidad central de servicios y la adecuación a los mismos de las soluciones tecnológicas y de equipamiento propuestas en las áreas de:</p> <p>1. comunicación de voz y datos, de localización y trazabilidad horaria de los servicios,</p> <p>2. gestión de informes e interconexión con el servicio público de salud.</p> <p>Se valorará la calidad de los procedimientos adoptados por las unidades asistenciales domiciliarias y la adecuación a los mismos de las soluciones tecnológicas y de equipamiento propuestas en las áreas de:</p> <p>1. comunicación de voz y datos, de localización y trazabilidad horaria de los servicios,</p> <p>2. emisión y transmisión de informes a la unidad central de gestión de servicios.</p> | |
| | CARACTERÍSTICAS RELACIONADAS CON EL PLAN DE CALIDAD | |
| 2 | <p>Se valorará la aportación, la calidad e idoneidad de los manuales de procedimiento propios de la empresa y relacionados con el servicio objeto del contrato</p> <p>Existencia de otros manuales propios no certificados ó</p> <p>Existencia de manuales de procedimiento propios, comprendidos en documentación de certificación ISO 9000 o posteriores, en proceso de certificación ó</p> <p>Existencia de manuales propios, comprendidos en documentación de certificación ISO 9000 o posteriores, con certificación vigente ó</p> <p>Diplomas o Certificaciones en EFQM, Deming u otros sistemas, internacionalmente reconocidos, de calidad total.</p> | 6 |
| | CARACTERÍSTICAS DEL PLAN DE FORMACIÓN CONTINUA DEL PERSONAL ADSCRITO AL SERVICIO | |
| 3 | <p>Se valorará la aportación de un Programa de formación continua en materia profesional del personal asistencial directamente adscrito a la prestación sanitaria. Los planes formativos de capacitación y especialización deberán cubrir todo el período de duración del contrato.</p> <p>Se valorarán, preferentemente, aquellas proposiciones que desarrollen adecuadamente los contenidos, la duración en horas de la labor formativa, profesorado acreditado y recursos pedagógicos a utilizar</p> | 4 |
| | OTRAS MEJORAS | |
| 4 | <p>Se valorarán mejoras adicionales a las condiciones mínimas especificadas en este pliego cuando aporten valor al servicio prestado y no hayan sido ya valorados en otros criterios.</p> | 5 |

35. SOBRES . DOCUMENTACIÓN A INCLUIR

Sobre A

Se incluirá la documentación acreditativa de la capacidad y solvencia a que hace referencia la cláusula 12 de este Pliego de cláusulas administrativas particulares, así como el compromiso al que hace referencia su cláusula 12.2.9 en relación con el anexo II referente al compromiso de adscribir a la prestación del servicio de personal facultativo dispone de titulación de licenciado en medicina y que como mínimo el 33% de éstos

disponen de titulación como médico especialista en medicina interna o medicina familiar y comunitaria y personal de enfermería

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 a que se refiere la cláusula 14 del Pliego de cláusulas administrativas particulares.

Sobre C.

En este sobre se incluirá la documentación técnica que se exija en el pliego de bases técnicas, y especialmente, la documentación necesaria para la aplicación de los criterios objetivos de adjudicación del contrato especificados en el apartado 34.2, de la caratula, sin que pueda figurar en el mismo ninguna documentación relativa al precio.

Así mismo se incluirá la documentación relativa a los criterios de adjudicación cuya cuantificación dependa de un juicio de valor, programa de trabajo, así como toda aquella que con carácter general el licitador estime conveniente aportar.

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, Ley 16/2003 y el Real Decreto 1030/2006.

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 clínicos 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 pacientes 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, etnia o religión.

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

38.4.- PARAMETROS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL CONCIERTO. COMPROMISOS DE CALIDAD

38.4.1 Por parte de la Dirección de Aseguramiento y Contratación del Departamento de Sanidad y Consumo del Gobierno Vasco se podrá realizar, en cualquier momento, evaluación mediante control muestral o general de los pacientes en programa, atendiendo al grado de cumplimiento de los siguientes indicadores y parámetros.

- 1 *Nº AVISOS/FRANJA HORARIA/Territorio
- 2 **TASA AVISOS/FRANJA HORARIA/Territorio
- 3 % Avisos con derivación hospitalaria por zona de guardia
% Avisos con derivación hospitalaria con ambulancia (svb/ sva???) por zona de
- 4 guardia
- 5 Nº avisos/ categorización profesional por *franja horaria y por zona de guardia
- 6 Nº avisos con tiempo de respuesta > 30, 40 minutos/según Zonas de guardia
- 7 % Avisos con tiempo de respuesta > 30, 40 minutos por zona de guardia
- 8 Nº avisos con tiempo de respuesta > 45 60 minutos/según Zonas de guardia
- 9 % Avisos con tiempo de respuesta > 45, 60 minutos por zona de guardia
- 10 Nº de avisos con codificación CIE/ total de avisos
- 11 % Avisos con códigos CIE sugeridos por zona de guardia

*. Franja horaria: laborables, sabados y domingos y festivos

**/Xmil habitantes

38.4.2 La adjudicataria se compromete a formar parte en una comisión semestral de seguimiento del presente Concierto, integrada por ella misma y el Departamento de Sanidad y Consumo que se reunirá semestralmente o a petición de cualquiera de las partes para realizar la evaluación y seguimiento del presente Concierto.

De forma anual deberá enviarse a la Dirección Territorial correspondiente los datos derivados de la encuesta de satisfacción del paciente elaborado por entidad distinta del adjudicatario. Esta remisión diferenciada no supone fraccionamiento de la muestra.

38.4.2.2 EVALUACION DE LA CALIDAD Y MONITORIZACION

Semestralmente deberá enviarse a la Dirección territorial correspondiente los indicadores mínimos señalados a continuación. La remisión de dichos datos se efectuará en el mes siguiente a la finalización de cada semestre natural.

| | |
|--|--------|
| Personal afecto a cursos de reciclaje y formación anual 50% | > 50% |
| Protocolos o procedimientos instaurados/año | 2 |
| Tasa de reavisos | < 5% |
| Tasa de derivación | < 15% |
| Tasa de reclamaciones/servicios atendidos | < 10% |
| Tasa de reclamaciones contestadas < 15 días | > 80 % |
| Desviación de Isócronas por zona de servicio | < 10% |
| Desviación isócrona superior (+50%) por zona | < 3% |

38.4.3. 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 Conciertos 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.