PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DE LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE REVISIÓ DOCUMENTAL, DIGITALITZACIÓ I ENREGISTRAMENT DE DETERMINATS EXPEDIENTS DE PRESTACIONS COMPLEMENTARIES DE LA GERÈNCIA DE GESTIÓ CIUTADANA. (SCS-2023-426)

1.- Objecte del contracte

1.1 L'objecte d'aquest contracte és la realització dels serveis de revisió documental, digitalització i enregistrament de determinats expedients del procediments de gestió de Prestacions Complementaries, especialment les Ortoprotèsiques (d'ara endavant PAO) de la Regió Sanitària Barcelona (d'ara en endavant RSB) gestionats per la Unitat de Gestió i Harmonització de les Prestacions (d'ara endavant UGHAP) i d'altres Prestacions de la Gerència de Gestió Ciutadana (d'ara endavant GGC) del Servei Català de la Salut (d'ara endavant CatSalut), d'acord amb les especificacions d'aquest plec i durant l'any 2023. Les tasques inclouen la revisió documental, classificació, digitalització, enregistrament i codificació bàsica d'uns 130.000 expedients que representen aproximadament 650.000 fulls (imatges) de diferents prestacions, principalment PAO, gestionades per la GGC i facturades al CatSalut.

1.2 L'objecte es portarà a terme d'acord amb la normativa general que sigui d'aplicació i especialment la legislació vigent en matèria de salut, la normativa aplicable respecte a protecció de dades de caràcter personal, les instruccions i directrius que disposi el CatSalut i les prescripcions establertes en el present plec.

2.- Documentació a aportar pels licitadors

Sens perjudici de la documentació que es demana al Plec de Clàusules Administratives Particulars, les empreses licitadores resten obligades a presentar la documentació següent:

- Projecte de funcionament amb indicació de:
  - Projecte del servei a prestar: amb la descripció dels processos objecte de treball, el control de la continuïtat del treball, metodologia, mecanismes de seguiment i de coordinació.
  - Descripció dels mitjans tècnics i materials propis destinats al servei a prestar.
  - Gestió de la qualitat del servei a prestar.
  - Recursos humans disponibles per a la prestació del servei: equip proposat, formació i selecció.
  - Millores addicionals: millores tècniques que comportin l'agilització dels processos i dels terminis d'execució de les tasques a realitzar.
- Document acreditatiu de la contractació de pòlissa d'assegurança de responsabilitat civil davant de tercers que l'òrgan de contractació consideri suficient.

3.- Concreció de les actuacions

3.1 Les tasques de digitalització, enregistrament i codificació bàsica de determinats expedients de dispensació i facturació de PAO es concreten en relació a les actuacions següents:

- Recepció dels expedients de PAO i d'altres prestacions que consten a l'arxiu que determini la UGHAP.
- Obertura de les capses per mesos i anàlisi de la documentació.
- Separació, classificació, revisió i codificació de la documentació, atenent als criteris establerts a les FASES 1, 2 i 4 de a l'Annex I.
- Escaneig de cada document després d'haver-lo codificat tot garantint una bona qualitat de les imatges, atenent als criteris establerts a la FASE 5 de a l'Annex I.
- Desar el document digitalitzat al suport d'emmagatzemat de dades, atenent als criteris establerts a la FASE 4 de a l'Annex I.
- Introducció de la informació sol·licitada a la taula resum, d'acord amb els criteris de tractament documental, atenent als criteris establerts a la FASE 3 de a l'Annex I.
- Retorn dels documents físics a la seva carpeta de l'arxiu.
- Recollida d'incidències i propostes de millora.

3.2 Aquestes actuacions es portaran a terme per a tots els expedients, llevat que la GGC determini excloure'n alguns. En cas de dubtes o consultes els licitadors es poden posar en contacte amb la persona referent de la GGC.

3.3 Les errades, defectes o mancances imputables al personal de l'empresa contractista suposaran tornar a fer tot el procediment per a la seva esmena i el cost d'hores de feina o bé de material que se'n derivi aniran a càrrec de l'empresa.

4.- Concreció de la prestació

4.1 Tot el personal que l'empresa contractista contracti per a la realització de l'objecte del contracte estarà al seu càrrec. Les instruccions a aquest personal les donarà la persona designada per l'empresa contractista com a representant seu per al seguiment del contracte.

L'empresa contractista s'encarregarà de transmetre les instruccions als seus treballadors oralment i amb suport escrit, de tal manera que haurà de confeccionar un manual de funcionament que permeti, en cas que sigui necessari, una ràpida substitució de personal amb la finalitat que s'acompleixi l'objecte del present concurs en el termini establert.

L'empresa contractista resta obligada al compliment de les disposicions vigents, especialment en matèria de legislació laboral, Seguretat Social i fiscal, com també de les que es promulguin durant la seva execució.

En cas d'accidents o perjudicis de qualsevol tipus que afectin els treballadors a causa de l'exercici de les seves tasques, l'empresa contractista complirà allò que disposen les normes vigents sota la seva responsabilitat, sense que repercuteixi de cap manera al CatSalut.

4.2 L'empresa contractista es compromet a cobrir, sempre, els llocs de treball, amb immediatesa, en cas d'absència per malaltia, sancions, baixes del personal per a qualsevol motiu (visites a metge, vacances, etc.) o altres causes anàlogues. En qualsevol cas, l'empresa contractista haurà de garantir que la disminució de personal no afecta els terminis acordats per a l'execució del contracte.

4.3 La GGC podrà exigir a l'empresa contractista la substitució del/s treballador/s en el cas que no realitzin correctament la seva tasca o que no procedeixin amb la deguda correcció o falta de cura o rendibilitat en el desenvolupament de les seves funcions.

4.4 Les actuacions del procés es duran a terme a les dependències pròpies del CatSalut, en el lloc i l'horari determinat per aquest, sens perjudici que el CatSalut pugui sol·licitar que les actuacions es duguin a terme a les dependències de l'empresa contractista si així fos necessari. En aquest cas el trasllat de la documentació fins les dependències de l'empresa i el seu retorn anirà a càrrec de l'empresa contractista

4.5 El personal que utilitzi l'empresa per a la realització de l'objecte del contracte haurà d'estar sempre degudament identificat i acreditat com a personal extern quan desenvolupi la seva tasca al CatSalut.

4.6 El personal que utilitzi l'empresa per a la realització de l'objecte del contracte haurà de disposar d'un codi d'accés personal als aplicatius que hagi d'utilitzar i una paraula de pas, intransferibles, que seran donats de baixa automàticament, en cas de baixa o cessament del treballador.

El personal de l'empresa contractista només tindrà accés als aplicatius que hagi d'utilitzar en el desenvolupament de la seva feina. Encara que l'aparell que se'ls faciliti permeti l'accés a Internet o altres eines, aquestes no podran ser utilitzades si no és imprescindible per a dur a terme els processos pels quals han estat contractats.

4.7 Qualsevol incidència en les tasques realitzades pel personal de l'empresa contractista serà comunicada pel/la responsable de la UGHAP, a la persona designada per l'empresa com a interlocutora per a fer el seguiment del contracte.

4.8 La formació d'aquest personal anirà a càrrec de l'empresa contractista. El personal de nova incorporació i substituts seran formats suficientment, assegurant el traspàs total i adequat de la informació, per la qual cosa faran ús del manual de processos que confeccionaran amb les instruccions i indicacions rebudes. Les reunions de treball o coordinació del personal extern es faran fora de l'horari de prestació del servei.

4.9 El personal haurà d'estar en condicions de poder prestar el seu servei almenys en català i en castellà.

4.10 L'equipament necessari pel desenvolupament de les tasques descrites que utilitzarà el personal de l'empresa contractista a les dependències del CatSalut haurà de ser de titularitat de l'empresa contractista.

5.- Seguiment

5.1 Per al seguiment del compliment del contracte un/a representant de l'empresa contractista es coordinarà tècnica i funcionalment amb la GGC.

5.2 El CatSalut efectuarà el seguiment i el control de la prestació efectuada mitjançant els mecanismes i els indicadors que consideri oportuns. A aquests efectes, l'empresa contractista haurà d'aportar la informació d'acord amb les especificacions i els terminis que es demanin. L'empresa contractista emetrà informes de seguiment i de tancament al representant de la GGC a aquets efectes.

6.- Seguretat i protecció de dades

L'empresa contractista del servei es compromet a complir els requeriments de seguretat i continuïtat aplicables a l'objecte del contracte especificats a:

- La normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal: Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals (LOPDGDD) en aplicació del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.
- Quan sigui d'aplicació dins l'àmbit del servei, la llei 11/2007, d'accés electrònic dels ciutadans al serveis públics i el Reial Decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de l'Administració electrònica.
- Altra legislació sectorial que en matèria de seguretat pugui ser d'aplicació.
- La Política de Seguretat i protecció de dades del Servei Català de la Salut i les directives tecnològiques i de seguretat que durant la prestació del servei puguin ser marcades pel CatSalut.
- Protocol de gestió dels accessos a la documentació i la informació a les unitats administratives CatSalut

Qualsevol excepció a la normativa d'aplicació haurà de ser autoritzada expressament per la GGC.

L'empresa contractista mantindrà i controlarà l'efectiva aplicació de la normativa i estàndards aplicables durant el període de vigència del contracte. En cas d'emissió de nova normativa durant la prestació del servei que pugui ser d'aplicació, l'empresa contractista posarà en marxa tots aquells controls que afectin a temes de gestió o configuració. En cas que l'impacte d'implantació representi nova inversió, es pactaran amb el client possibles plans d'implantació.

6.1 Formació al personal de l'empresa contractista

L'empresa contractista es compromet a donar a conèixer al personal partícip en la prestació dels serveis aquests requeriments de seguretat, així com a formar-lo en les obligacions que es deriva de la legislació de protecció de dades i de les normatives, guies i procediments de seguretat aplicables.

6.2 Confidencialitat i publicitat del servei

L'empresa contractista està obligada a guardar secret respecte les dades o informació prèvia que no essent públics o notoris estiguin relacionats amb l'objecte del contracte. Tot el personal que participi en la prestació del servei haurà de signar la carta d'acceptació d'obligacions en matèria de seguretat en el moment d'incorporació de la persona a l'execució del servei. L'empresa contractista vetllarà per la conservació i custòdia de les mateixes, tot i que podran ser requerides en qualsevol moment pel CatSalut.

Qualsevol comunicat de premsa o inserció als mitjans de comunicació que el proveïdor realitzi referent al servei que presta haurà de ser aprovat prèviament pel CatSalut.

6.3 Propietat intel·lectual

Tota la documentació i productes resultants de la prestació del servei, així com la documentació que sigui facilitada amb motiu del servei és propietat exclusiva del Servei Català de la Salut. El licitador no la podrà fer servir per altres finalitats sense el consentiment exprés del CatSalut.

6.4 Ús de recursos tècnics

Per motius de seguretat, qualsevol compartició de recursos tècnics (infraestructura de maquinari, etc.) utilitzats en el marc de l'execució del contracte serà prèviament justificada a la unitat gestora del contracte del CatSalut, la GGC, amb un informe d'anàlisis de beneficis i riscos, que aquesta haurà d'aprovar.

Previ a l'ús autoritzat de sistemes o recursos propis de l'empresa contractista, incloses les estacions de treball, aquests s'hauran d'adequar als estàndards de seguretat del CTTI, referits a l'Annex II del plec de prescripcions tècniques.

Qualsevol incident en l'ús dels recursos de l'empresa contractista que tractin les dades del CatSalut hauran d'ésser reportades immediatament a la unitat gestora del contracte del client, però també registrats, avaluats i convenientment gestionats per l'empresa contractista, poden comportar procediments sancionadors de les persones implicades.

6.5 Connexió als sistemes del Servei Català de la Salut

La connexió remota d'equips de l'empresa contractista als sistemes que el CatSalut posi a la seva disposició per a l'execució del servei es farà a través de la xarxa del CatSalut mitjançant un enllaç dedicat al nus corporatiu (NIS), tot i complint amb la guia de connexió d'equips de tercers i la norma de mesures de seguretat al nus que es posarà a disposició.

6.6 Auditoria del servei

El CatSalut podrà realitzar auditories per verificar el compliment dels compromisos contractuals. L'empresa contractista proporcionarà la seva total cooperació a la realització d'aquestes auditories. No caldrà donar avís previ per realitzar tasques d'auditoria on no es requereixi col·laboració activa del personal de l'empresa contractista.

6.7 Formalització de compliment de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i Garantia dels Drets Digitals (en endavant LOPDGDD) en la prestació de serveis amb accés a dades de caràcter personal.

L'empresa contractista del contracte i tot el seu personal se sotmetran al compliment del que estableix la LOPDGDD i els Reglaments de desenvolupament que s'aprovin en relació a les dades personals a les quals tingui accés durant la vigència del present contracte.

L'empresa contractista tractarà, per compte del CatSalut, les dades de caràcter personal necessàries per prestar els serveis de digitalització i enregistrament de determinats expedients de la dispensació i facturació de PAO del Servei Català de la Salut.

El Servei Català de la Salut, responsable dels fitxers i del seu tractament, posarà a disposició de l'empresa contractista els expedients dels casos individuals a ser tractats. Les dades a les quals l'empresa contractista accedirà amb motiu de la prestació del servei són de nivell Alt.

L'empresa contractista ostentarà sempre la posició d'encarregat del tractament envers aquestes dades, de conformitat amb el que disposa l'article 33 LOPDGDD i es comprometrà a utilitzar-les única i exclusivament amb la finalitat de prestar els serveis objecte del present plec, així com a complir amb totes les obligacions que exigeixi la normativa vigent.

L'empresa contractista tractarà les dades d'acord amb les instruccions de la GGC i en cap cas les aplicarà ni utilitzarà amb una finalitat diferent a les funcions assignades, ni les comunicarà ni cedirà, ni tan sols per a la seva conservació, a qualsevol tercer aliè al contracte, llevat que compti amb l'autorització expressa del responsable del fitxer o tractament, en els supòsits legalment admissibles. S'entendrà per subministrament qualsevol revelació d'informació encara que sigui per negligència, que permeti a tercers conèixer, total o parcialment, la referida informació.

La documentació i informació que es desprengui o a la qual es tingui accés amb ocasió de la prestació dels serveis professionals derivats del present plec, gaudeixen de caràcter plenament confidencial. A aquest efecte, no podrà ser objecte de reproducció total ni parcial per cap mitjà o suport, no se'n podrà fer cap tractament ni edició informàtica, així com tampoc cap transmissió a terceres persones fora de l'estricte àmbit de l'execució directa del contracte. Aquesta prohibició aplica també a la resta del personal de l'entitat que tingui o pugui tenir accés a les dades.

L'empresa contractista i la totalitat dels seus treballadors s'obliguen a mantenir estricte deure de secret i confidencialitat envers la informació a la qual tinguin accés. Les obligacions de confidencialitat i deure de secret subsistiran amb posterioritat a l'extinció del present contracte.

Atenent al contingut del Títol IX LOPDGDD, en cas que l'empresa contractista, com a encarregada del tractament, destini les dades a una altra finalitat, les comuniqui o les utilitzi incomplint les estipulacions indicades, serà considerada també responsable del tractament i haurà de respondre personalment de les infraccions en què hagi incorregut.

L'empresa contractista no podrà subcontractar amb un tercer la realització de cap tractament que li hagués encomanat el CatSalut, excepte en els casos d'autorització expressa o d'acord amb les condicions que estableixi el plec administratiu.

Durant la vigència del contracte formalitzat entre les parts, i d'acord amb el que estableix l'article 28 LOPDGDD, l'empresa contractista es compromet a adoptar i donar un efectiu compliment a totes les mesures de seguretat necessàries d'índole tècnica i organitzativa per a garantir la seguretat, confidencialitat i integritat de les dades de caràcter personal, per tal d'evitar la seva alteració, pèrdua, tractament o accés no autoritzat, tant si provenen de l'acció humana com del

medi físic o natural. L'entitat adjudicatària elaborarà el document de seguretat on faci constar les obligacions en matèria de protecció de dades derivades de la prestació del servei.

Les dades es tractaran exclusivament als locals acordats a la formalització del contracte.

Així mateix, l'empresa contractista i el seu personal es comprometen a informar immediatament a la GGC davant qualsevol sospita o incidència que pugui posar o hagi posat en perill la informació que tracta en el seu nom i a esborrar qualsevol fitxer temporal que hagi calgut generar en el desenvolupament de les seves atribucions un cop finalitzi la raó per la qual va ésser creat.

Un cop finalitzada la vigència del contracte formalitzat entre les parts, l'empresa contractista donarà compliment al que disposa l'article 33.3 LOPDGDD. A aquest efecte, l'entitat procedirà de forma immediata a retornar la totalitat de les dades de caràcter personal, així com els suports en els quals constin les dades obtingudes com a conseqüència de la prestació del servei, sense poder conservar-ne cap còpia, tret del supòsit recollit en l'article 33.4 LOPDGDD.

6.8 Gestió de suports

Qualsevol extracció autoritzada de dades a un suport extern (USB, DVD, disc extern,..) haurà d'ésser inventariada, etiquetada, protegida envers accessos no autoritzats i xifrada per l'usuari que la realitza segons els criteris definits al "Protocol de gestió dels accessos a la documentació i la informació a les unitats administratives".

La sortida d'informació, sempre prèvia autorització pel responsable de la unitat gestora del contracte i del responsable de l'empresa contractista, fora de les instal·lacions del departament i/o d'altres dependències acordades a la formalització del contracte es farà registrant la seva sortida, de manera que es pugui determinar el tipus de suport o document enviat, la data i hora, el destinatari, el nombre de suports o documents, el tipus d'informació que hi contenen, la forma d'enviament i la persona responsable del lliurament. L'entrada de dades serà registrada de la mateixa forma.

S'establiran així mateix les mesures adients que garanteixin la destrucció segura de la informació abans de la retirada o reutilització dels suports.

L'enviament d'informació amb dades de caràcter personal per correu electrònic també haurà d'ésser expressament autoritzat pel responsable del fitxer o el Comitè de Protecció de Dades, xifrant en el cas de dades de nivell alt el seu contingut i registrant la sortida de dades, com en el cas de suports físics anteriorment esmentat.

6.9 Custòdia dels expedients en paper

Sens perjudici del que estableix la normativa de protecció de dades i el Protocol de gestió dels accessos a la documentació i la informació a les unitats administratives, al finalitzar la jornada laboral o durant absències prolongades s'haurà de mantenir les taules netes de papers i suports i guardar-los en un arxiu tancat, només accessible pel personal autoritzat i amb unes garanties mínimes de protecció mediambiental. S'hauran d'adoptar mesures per a garantir la confidencialitat i la integritat de les dades durant el seu transport.

Qualsevol incident amb el tractament de les dades hauran d'ésser reportades immediatament a la GGC, però també registrats, avaluats i convenientment gestionats per l'empresa contractista, poden comportar procediments sancionadors de les persones implicades.

6.10 Acceptació d'obligacions relatives a seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal

L'entitat adjudicatària farà signar a cada treballador el document d'acceptació d'obligacions pel personal abans d'iniciar la prestació del servei, amb independència de si accedeix o no a dades de caràcter personal (Annex II).

7.- Obligacions de l'empresa

L'empresa contractista resta obligada durant la vigència del contracte a:

a) Realitzar l'objecte del contracte amb la necessària continuïtat, ajustant-se estrictament a les condicions i a les disposicions legals que li són aplicables, així com a les instruccions, directrius i indicacions de la GGC, garantint l'assistència continuada.

b) Presentar un informe mensual, indicant els recursos emprats (persones, hores, materials, etc...) que reculli els treballs duts a terme per tal d'efectuar el seguiment funcional així com les propostes de millora.

c) Ser responsable de la qualitat tècnica en la prestació del servei, així com les conseqüències que es dedueixen per l'Administració o per tercers de les omissions, errors, mètode inadequats o conclusions incorrectes en l'execució del contracte.

d) Quan es malmeti l'equipament material i/o mobiliari no propi de l'empresa contractista, a causa d'un ús inadequat per part del seu personal, haurà de satisfer la indemnització corresponent per les pèrdues que es produeixin.

e) Assumir els riscos econòmics i les responsabilitats dels danys, perjudicis i accidents que, si s'escau, tinguin lloc, incloent-hi els ocasionats pel personal durant el desenvolupament de l'objecte d'aquest contracte.

f) Designar un/a representant tècnic de l'empresa per la coordinació tècnica funcional amb la GGC, i el seguiment de l'objecte del contracte. Aquesta designació i coordinació es considera inclosa en el preu objecte del contracte.

8.- Equip de projecte

Equip de projecte

S'estima que per a la realització del servei es necessari destinar 3 perfils de professionals que realitzaran un total de 5.400 hores segons la següent distribució:

Perfil / ROL	Nombre de persones	Hores per persona	Hores per grup
Coordinador	1	600	600
Gestor operador (G4)	4	600	2.400
Gestor ajudant (G5)	4	600	2.400

COORDINADOR / TÈCNIC: Treballadors/ores que, amb o sense responsabilitat de comandament, realitzen tasques amb un contingut mitjà d'activitat intel·lectual i d'interrelació humà, en un marc d'instruccions precises de complexitat tècnica mitjana amb autonomia dins del procés. Realitzen funcions que suposen la integració, coordinació i supervisió de tasques homogènies, realitzades per un conjunt de col·laboradors en un estadi organitzatiu menor

GESTOR OPERADOR (G4): Operadors amb tasques d'execució autònoma. Capacitat d'iniciativa i raonament per a les tasques de revisió documental, comportant, sota supervisió, la responsabilitat d'aquestes.

GESTOR AJUDANTS OPERADORS (G5): Ajudants operadors, reproductores de plànols. Operadors multicopistes i fotocopiadores, tasques que s'executen sota dependència de comandament o de professionals de més alta qualificació.

L'import de la despesa prevista objecte d'aquest plec, s'ha calculat en un màxim de 128.481,08€ (cent vint-i- vuit mil quatre-cents vuitanta un euros amb vuit cèntims) sense IVA; preveient un preu/hora, com a màxim, per persona coordinadora de 18,66 €, per a persona gestora operador de 17,69 €, i per a persona gestora ajudant 17,26 € (sense IVA).

L'oferta haurà d'indicar el preu/hora per persona coordinadora, el preu/hora per persona gestora operador i el preu/hora per persona gestora ajudant, així com el total (tots tres sense IVA).

9.- Vigència del contracte

9.1 El contracte s'aplicarà a partir de 01-09-2023 o des de la signatura del contracte, si fos posterior, fins el 31-12-2023.

Barcelona a 3 d'abril de 2023

Cristina Minguell Comas

Gerència de Gestió Ciutadana

Annex I - Criteris arxivístics i de gestió documental. Procés de digitalització (escaneig) i enregistrament de la documentació

Atès el que preveu l'article 8 de la Llei 10/2001 de 13 de juliol, d'arxius i documents, l'empresa adjudicatària, després de la signatura del contracte, haurà de posar-se en contacte amb la persona referent de la GGC, per tal de definir el sistema de gestió documental i coordinar-se per a la transferència de la documentació un cop finalitzi la prestació del servei.

El procés de digitalització s'aplicarà en el cas de la gestió de liquidació de PAOs a la següent sèrie documental que es troba repetida en cada expedient:

- Prescripció PAO
- Validació administrativa
- Factura
- Altres documents[1] (si fos el cas)

Un cop s'iniciïn les activitats, a l'encarregat/da d'executar les tasques se li indicarà la localització de l'arxiu físic dins de les dependències de CatSalut. Es tracta de dos armaris amb capses que contenen grups d'expedients identificades per mesos que contenen grups d'expedients per proveïdor agrupats per número de liquidació encapçalats per un full anomenat *Relació d'articles dispensats*.

- El procés de digitalització s'aplicarà en el cas de la gestió d'altres prestacions a la següent sèrie documental que es troba repetida en cada expedient:
- Petició (full sol·licitud)
- Informes mèdics
- Factures, si s'escau.
- Altra documentació rellevant[2], si s'escau.

Cal tenir present les següents fases:

FASE 1.- Preparació i gestió prèvia a la digitalització

Per tal d'optimitzar la fase de captura, evitar incidències de tota mena i en definitiva, assegurar els millors resultats del projecte, és molt important preparar adequadament la documentació que s'ha de digitalitzar, així com seguir estrictament el procediment establert prèviament per l'empresa contractista.

Per iniciar les tasques de digitalització i enregistrament, l'encarregat/da agafarà una porció dels

[1] En cas de dubte s'haurà de consultar a la referent de la GGC

[2] En cas de dubte s'haurà de consultar a la referent de la GGC

expedients que portarà fins al seu lloc de treball. Quan acabi tornarà els expedients al seu lloc a l'arxiu. Els expedients han d'estar en tot moment custodiats per la persona encarregada i en cap cas poden quedar sense supervisió. Es repetirà aquesta dinàmica tantes vegades com faci falta durant el dia sempre deixant tots els expedients físics al seu lloc corresponent a l'arxiu a la fi de cada jornada laboral, s'hagin acabat de tractar o no. Sota cap concepte es podran deixar expedients fora dels armaris de l'arxiu a la fi de la jornada laboral.

Com actuar en el moment previ a la digitalització dels documents:

En el moment previ a la digitalització, els expedients seran desgrapats i s'haurà d'identificar els diferents tipus de documents que composen l'expedient: sol·licitud de la prestació o prescripció PAO, validació administrativa, informes clínics i factura. Altres documents caldrà consultar amb la referent de la GGC. Un cop desgrapat, seguidament s'haurà de digitalitzar per davant i darrera les pàgines corresponents, si s'escau, i finalment tornar a grapar els documents en el mateix ordre per tal de mantenir la unitat i la integritat d'aquest (la grapa s'ubicarà en el marge superior esquerra).

FASE 2.- Verificació de la correcció documental

2.1.En la gestió de liquidació de PAOs

Previ a digitalitzar, s'ha de comprovar:

- Que el plec de documentació corresponent a una relació d'articles dispensats conté tots els expedients detallats en el document de *Relació d'articles dispensats als usuaris.*
- Que estan els tres documents requerits com a contingut d'expedient (veure *FASE 4.- Fase de codificació i arxiu dels expedients*).
- Que en el document de prescripció PAO, en l'apartat de Dades del/la metge/sa especialista prescriptor/a, apareix la data de prescripció, les dades identificatives requerides i la signatura, o en el seu defecte, el segell del prescriptor/a amb l'esmentada signatura del/la metge/sa prescriptor/a.
- En el cas que s'hagi marcat en el document PAO la casella de *Requereix validació sanitària*, caldrà que aquesta validació estigui signada pel metge prescriptor amb identificació de la data de validació.
- En el grup de *Dades del centre dispensador* hauran d'estar omplertes totes les dades requerides i amb el segell i/o signatura de l'esmentat centre.
- Igualment, l'apartat designat *al Lliurament de l'article* haurà d'estar signat per la persona usuària o la persona representant autoritzada, amb les seves dades identificatives.
- Validació administrativa del document de prescripció d'articles ortoprotètics degudament segellat i signat per l'entitat prescriptora i/o la RSB.
- Factura original amb les dades identificatives adients que al menys contindrà la següent informació:
    - Del Centre dispensador: CIF, raó social (adreça), Llicència sanitària, codi i Unitat de dispensació, codi d'Unitat Proveïdora.

- De l'usuari: CIP, NIF, adreça i població.
- Data de prescripció i dispensació.
- Codi i descripció de l'article prescrit i dispensat, nombre d'unitats, preu amb identificació de l'aportació de l'usuari i l'ajut econòmic del CatSalut.

En cas que no es compleixin algun d'aquests requisits s'apartarà l'expedient sense digitalitzar-lo i es comunicarà a la coordinadora territorial i cap de prestacions complementàries per a gestionar les incidències.

2.2.En la gestió d'altres prestacions:

- Que el full de sol·licitud està correctament complimentat.
- Que s'acompanya de la documentació requerida segons la prestació i que aquesta correspon al que s'indica que s'aporta en la mateixa sol·licitud (informes mèdics justificatius de la sol·licitud, factures i altres documents indicats) com a contingut d'expedient (veure *FASE 4.- Fase de codificació i arxiu dels expedients*).

FASE 3.- Implementació de les eines informàtiques de suport

L'empresa adjudicatària haurà de dissenyar eines informàtiques de suport en un entorn segur que facilitin les tasques de codificació, enregistrament i recerca de les dades relatives als documents digitalitzats.

Exemple: en cas de voler identificar un número d'expedient de liquidació de PAO vinculat a una Entitat Proveïdora (a partir d'ara EP) i saber en quina agrupació de liquidació es troba, es necessitaria tenir aquests camps disponibles:

- EP (4 dígits)
- UP[3] (5 dígits)
- NIF de l'UP (9 dígits alfanumèrics)
- Número de liquidació (10 dígits)
- Número d'expedient (15 dígits)
- CIP del/la ciutadà/na (14 dígits alfanumèrics)

FASE 4.- Fase de codificació i arxiu dels expedients

A. Codificació d'expedients

A.1. En el cas de documents vinculats a la gestió de liquidació de PAOS . Un expedient és el

[3] Unitat Proveïdora (a partir d'ara UP)

conjunt de documents relacionats amb la facturació d'una prestació ortoprotètica per part d'una Entitat Proveïdora de dispensació. Amb caràcter general, la documentació inclou:

- El full de *Prescripció article ortoprotètic* del CatSalut (PAO)
- La validació administrativa del document de prescripció
- La factura
- Altres documents[4]

En el cas de documents vinculats a la gestió de liquidació de PAOS el codi d'expedient es crearà seguint el següent patró:

- Entitat Proveïdora (EP) (4 dígits numèrics) tal com consten en el full de la factura
- Unitat Proveïdora de dispensació (UP) (5 dígits numèrics) tal com consten en el full de la factura del proveïdor
- Número de liquidació (10 dígits numèrics) tal com consta a la *Relació d'articles dispensats als usuaris*
- Codi Expedient (15 dígits numèrics) tal com consta a qualsevol dels tres documents de l'expedient
- Codi de tipus de document (1 dígit alfabètic)
    A. El full de *Prescripció article ortoprotètic* del CatSalut (PAO) → CODI A
    B. La validació administrativa del document de prescripció → CODI B
    C. La factura → CODI C
    D. Altres → CODI D

Exemple:

L'entitat proveïdora amb EP 1XXX, dispensa des de la UP XXXXX, amb número de liquidació 1234567890, amb número d'expedient 123456789012345, el full de *Prescripció article ortoprotètic* del CatSalut codi A:

1XXX_XXXXX_1234567890_123456789012345_A

Per tant, el CODI D'EXPEDIENT estarà composat per 35 posicions alfanumèriques corresponents al EP (4 posicions numèriques) + UP (5 posicions numèriques) + codi de liquidació (10 posicions numèriques) + codi expedient (15 posicions numèriques) + codi de tipus de document (1 posició alfabètica). Es visualitzarà marcant un guió inferior entre els tres grups de dades.

A.2. En el cas de digitalització de documents vinculats a la gestió d'altres prestacions. Un expedient és el conjunt de documents relacionats amb la resolució d'una sol·licitud de prestació complementaria determinada d'una persona. Una persona pot tenir més d'un expedient dins de la

[4] En cas de dubte s'haurà de consultar a la referent de la UGHAP

seva carpeta ja que hi poden haver diferents resolucions corresponents a diferents episodis assistencials.

Introduint el codi CIP de la persona a la que faci referència l'expedient que s'estigui tractant, l'aplicatiu donarà el número d'expedient corresponent per a aquell CIP de manera automàtica (si és el primer expedient que s'introdueix, assignarà el codi 01, si és el segon 02 i així successivament). El codi d'expedient es crearà seguint el següent patró:

> Codi d'Identificació Personal (CIP) de la persona natural a qui es refereix l'expedient _ número començant per 01 i seguint per ordre numèric per tants expedients com hi hagi referents a la mateixa persona.
>
> Exemple: XXXX1111111111_01

Per tant, el CODI D'EXPEDIENT estarà composat per 14 posicions alfanumèriques corresponents al CIP + 2 posicions alfanumèriques corresponents al comptador d'expedients de la persona. Es visualitzarà marcant un guió inferior entre les dues xifres.

Així, el primer expedient digitalitzat d'una persona estarà codificat amb el codi CIP_01 i els següents expedients d'aquella persona (si n'hi ha) es codificaran correlativament: CIP_02, CIP_03, etc.

B. Arxiu dels expedients

En el cas de liquidació de PAO els expedients i els full de Relació d'articles dispensats s'arxivaran dins de la carpeta creada e identificada amb el codi de liquidació corresponent.

En el cas de gestió de sol·licitud d'altres prestacions els expedients i la sol·licitud de prestació s'arxivaran dins la carpeta creada i identificada amb el CIP de l'usuari corresponent.

FASE 5.- Fase de captura (digitalització).

La fase de captura és pròpiament aquella en què el document en suport paper és convertit en document digital. La selecció i els tractaments previs de la documentació han de permetre conèixer les característiques de la documentació, i per tant, ajustar els paràmetres que s'utilitzaran en el moment de la captura.

Els paràmetres de captura seran definits pel CatSalut, en base a propostes del contractista. Tenint en compte que els diferents formats varien en termes de resolució, profunditat, capacitat de color, compressió i espai per a metadades.

Els paràmetres de captura a seguir com a mínim seran els següents:

- Format Gràfic: TIFF
- Píxels per polsada: 200
- Profunditat del color: 1 bit (blanc i negre)
- Dimensió: DIN-A4 (210mm-297mm)
- Orientació: Superior esquerra

En cas de dubte en aplicar els paràmetres de captura es comunicarà a la persona referent de la GGC.

A) Validació de la captura

Abans de començar la fase de captura i un cop establerts els paràmetres de digitalització, l'encarregat/da farà un joc de proves a partir de les quals la persona designada per la GGC haurà de valorar fonamentalment els següents aspectes del procés:

• Funcionament de l'aplicatiu de suport informàtic a la codificació i enregistrament de les dades.

• Paràmetres de captura.

• Tractaments d'imatge aplicats.

• Codificació dels fitxers.

Detectar a temps qualsevol anomalia en el procés o malentès amb l'empresa adjudicatària, suposarà un estalvi de temps i recursos. Només quan la persona designada per la GGC hi doni el vistiplau, l'empresa començarà la captura massiva.

B) Control de qualitat de les captures

És responsabilitat de l'empresa adjudicatària que realitzi la captura fer el primer control de qualitat de les reproduccions digitals.

Sense perjudici dels protocols de control de qualitat que les empreses tinguin definits, en aquest punt inicial s'ha de controlar la correcta aplicació del punts definits en el present plec de prescripcions.

En qualsevol cas, es preveu que el responsable que designi la GGC, al final del procés, faci un darrer control de qualitat abans de donar el vistiplau al projecte i signar la conformitat. Aquest control consistirà en que, en un període de temps de dos mesos després de la finalització de la tasca, la GGC auditarà 150 expedients escollits aleatòriament. Si les tasques de digitalització i codificació relatives als expedients escollits no resulten totalment correctes, la GGC podrà exigir a l'empresa contractista que revisi la totalitat de les activitats realitzades des de l'inici del contracte.

C) Tractament dels fitxers digitals

Un cop s'ha realitzat la captura, les imatges digitals resultants es faran arribar a la GGC segons es determini en el present plec de prescripcions tècniques.

Durant el procés de captura es procedirà al tractament de les imatges i, si s'escau, a l'assignació de metadades, i a la generació dels fitxers de sortida en els diferents formats preestablerts i d'acord amb el nom i estructura pactades.

D) Tractaments i millores de les imatges

Si la tecnologia ho permet, en els documents que siguin de difícil lectura o presentin defectes de conservació, s'intentarà millorar la qualitat del document i la seva lectura, aplicant sempre que sigui possible, algun d'aquests mètodes (entre d'altres):

- Neteja i eliminació del soroll.
- Eliminació del moaré.
- Lluminositat i contrast.
- Correcció de la orientació.
- Eliminació de marges.
- Eliminació d'obliqüitat.
- Maximitzar la qualitat de la imatge del document.

Cal avaluar la conveniència de l'aplicació d'aquests processos segons el tipus de documentació escanejada. En qualsevol cas, qualsevol dels tractaments automatitzats seran sempre prèviament pactats amb la GGC.

E) Metadades

Per considerar que un fitxer digitalitzat és d'alta qualitat ha de portar metadades associades. Les metadades fan possible moltes funcions clau: identificació, gestió, accés, ús i preservació del recurs digital. Per aquest motiu són imprescindibles en molts dels estadis del procés de digitalització i dels seus fluxos de treball: nom del fitxer, captura, processament, controls de qualitat, cerques, emmagatzematge i preservació a llarg termini.

Les metadades poden ser extensíssimes, per tant cal que sigui necessari definir quines són les metadades adequades al present projecte i a les necessitats del sistema que ha de mantenir els objectes digitals.

Per tant la definició de les metadades ha utilitzar, si s'escau, seran les indicades pel CatSalut.

5) Resultat final

El resultat final dels serveis contractats haurà de consistir en el lliurament de tres elements:

• Aplicatiu informàtic de suport amb el conjunt de metadades resultat de tot el procés d'enregistrament de dades en el suport que s'especifiqui des de CatSalut.

• Documents digitalitzats: correctament codificats i ordenats seguint els criteris especificats en aquest Annex I en el suport que s'especifiqui des de CatSalut.

• Informe final a tall de memòria on es descrigui detalladament l'acció realitzada i, si és el cas, serà en aquest document on s'incloguin les propostes de millora o seguiment de l'activitat.

Annex II - Document d'acceptació d'obligacions relatives a seguretat de la informació i protecció de dades de caràcter personal

El personal de ..... està autoritzat a utilitzar els recursos d'informació del Servei Català de la Salut, així com accedir a les seves instal·lacions, sempre que sigui necessari per a l'execució del contracte i seguint els termes i condicions especificats a continuació.

Obligacions

Els col·laboradors que participin en la prestació del servei estaran sotmesos a la política, normes i procediments de seguretat del CatSalut i tindran l'obligació de respectar els següents requeriments:

1. Mantenir el deure de secret envers la informació a la qual tinguin accés en el temps, fins i tot un cop finalitzada la col·laboració.

2. Protegir la informació a què tingui accés per qualsevol motiu durant la prestació del servei. Això inclou mantenir la confidencialitat i integritat de la informació i dels sistemes / aplicacions a través dels quals s'hi accedeix i evitar la modificació o destrucció d'aquestes dades.

3. Conèixer les funcions i obligacions del personal que presten servei al CatSalut i els procediments i mesures que els aplica en el desenvolupament de les seves funcions.

4. Complir amb els preceptes i principis que disposa la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal i la resta de normativa aplicable en aquesta matèria, de conformitat amb els protocols establerts pel CatSalut.

5. Aplicar les mesures per a fitxers de nivell alt segons estableix el RD1720/2007 per garantir la protecció de la informació proveïda per Gerència de Gestió ciutadana i vetllar pel compliment de la política, normes, guies i procediments de seguretat dictats pel CatSalut, així com, quan sigui d'aplicació, els estàndards del CTTI.

6. No fer servir la informació ni els recursos informàtics per finalitats no previstes en la prestació del servei.

7. No subministrar ni comunicar les dades personals a terceres persones, ni tan sols per a la seva conservació, llevat que compti amb l'autorització expressa de la unitat gestora del contracte del CatSalut.

8. No fer còpies ni extreure la informació a què tingui accés, llevat que sigui imprescindible per a l'adequada execució de les funcions assignades per la Gerència de Gestió ciutadana i per tant es disposi de la corresponent autorització. Si l'extracció suposa l'ús de suports extraïbles o ordinadors portàtils, l'autorització únicament permetrà el seu emmagatzematge de forma xifrada.

9. Esborrar qualsevol fitxer temporal que hagi calgut generar en el desenvolupament de les seves atribucions un cop finalitzi la raó per la qual va ésser creat.

10. No compartir les contrasenyes amb altres persones. L'identificador i contrasenya són personals i intransferibles.

11. Garantir la confidencialitat de les credencials, emprant contrasenyes que no siguin fàcilment endevinables, canviant la contrasenya inicial temporalment assignada durant la primera connexió al sistema, canviant-la periòdicament cada tres mesos i davant de qualsevol sospita d'incident de suplantació de la identitat de l'usuari.

12. Al finalitzar la jornada laboral o durant absències prolongades mantenir la taula neta de papers i suports i guardar la documentació i els suports en llocs segurs.

13. Tancar o blocar les sessions actives a l'ordinador (Ctrl+Alt+Supr) a l'abandonar temporalment el lloc de treball i apagar-lo al finalitzar la jornada.

14. No deixar sense recollir documents confidencials als dispositius de reproducció (fotocopiadores, faxos, escàners i impressores).

15. Notificar a la unitat gestora del contracte del CatSalut qualsevol incidència, anomalia o sospita relacionada amb la seguretat de la informació. En cas que la incidència estigui relacionada amb l'accés als sistemes d'informació es comunicarà immediatament al servei de Gestió a l'usuari.

16. Garantir l'adequació a l'Esquema Nacional de Seguretat en els supòsits que preveu la Llei 11/2007 d'Administració electrònica: la tramitació electrònica amb els ciutadans i les relacions inter-administració.

17. Entregar qualsevol còpia o versió de la informació disponible durant la prestació del servei al concloure la col·laboració. Quan els equips utilitzats per la prestació del servei no siguin propietat del CatSalut, caldrà eliminar tota la informació / codi / programari propietat del CatSalut o la Generalitat de Catalunya d'aquests equips, així com de qualsevol suport extern d'informació.

Descripció del servei: Realització dels serveis de digitalització i enregistrament de determinats expedients del procediments de dispensació i facturació de Prestacions Ortoprotètiques (d'ara endavant PAO) de la Regió Sanitària Barcelona, naturals de la UGHAP, del Servei Català de la Salut.

realització dels serveis de digitalització i enregistrament de determinats expedients del procediments de dispensació i facturació de Prestacions Ortoprotètiques (d'ara endavant PAO) de la Regió Sanitària Barcelona

Accepto les obligacions descrites en el present document en relació amb l'execució del projecte.