



**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ
MITJANÇANT PROCEDIMENT OBERT DEL SUBMINISTRAMENT I
IMPLANTACIÓ D'UN SISTEMA D'INFORMACIÓ DE FACTURACIÓ
PER AL CONSORCI HOSPITALARI DE VIC**

EXPEDIENT CHV 02/24 - H

1 ÍNDEX

1 ÍNDEX	2
2 Objecte i Abast de la Contractació	3
2.1. Antecedents i Objecte de la contractació	3
2.2. Objectius	4
2.3. Abast	4
3 Requeriments Funcionals.....	6
3.1. Requeriments Funcionals d'Activitat amb finançament públic	6
3.2. Requeriments Funcionals d'Activitat amb finançament privat	9
4 Serveis Requerits	16
4.1. Implantació del Sistema.....	16
4.2. Integració amb altres sistemes	16
5 Pla de projecte	17
5.1. Pla de projecte.....	17
5.2. Proves del sistema	17
5.3. Gestió del canvi	17
5.4. Posada en funcionament	17
5.5. Documentació del projecte.....	17
5.6. Requeriments de la plataforma SAP / Hardware	18
6 Manteniment del Sistema	19
6.1 Introducció.....	19
6.2. A incloure en el Manteniment.....	19
6.3. Específic del Manteniment reactiu	20
6.4. Específic del Manteniment preventiu i proactiu	20
6.5. Evolució de l'aplicació.....	20
6.6. Acords de Nivell de Servei.....	21
7 Altres Condicions	23
8 Pla de Seguiment del Contracte.....	25
9 Referències	28
10 Definicions.....	29
11 Contingut del Sobre B	30

2 Objecte i Abast de la Contractació

2.1. Antecedents i Objecte de la contractació

El Consorci Hospitalari de Vic, d'ara endavant el CHV actualment disposa d'un mòdul de Software dedicat a la facturació de la seva activitat assistencial, dins el sistema d'informació Hospitalari (HIS), que comparteixen. Aquest HIS és de desenvolupament propi.

Es volent del CHV substituir l'actual HIS per un estàndard de mercat, i això comporta també haver de substituir l'actual mòdul de Facturació per un estàndard de mercat.

Donat que el CHV també disposa d'un sistema d'informació econòmic-logístic-administratiu SAP, és volent del CHV adquirir un sistema de Facturació per a la ja existent plataforma de SAP en la que ja es disposa del mòdul de vendes SD, com a ampliació d'aquesta plataforma, o amb producte SAP que pugui funcionar on-premise o en cloud. En qualsevol dels casos, que faci les funcions necessàries de la facturació a clients, i no adquirir un sistema d'informació de facturació que no formi part del conjunt del productes SAP de la que CHV ja en disposa d'alguns.

La versió de la plataforma SAP actual és: EHP6 FOR SAP ERP 6.0.

És objecte d'aquesta licitació, doncs contractar l'adquisició, implantació i manteniment posterior d'un programari de software SAP multiempresa, que compleixi les necessitats de facturació d'activitat als clients del CHV, i que s'integri correctament tant amb el HIS actual, com el HIS futur, i la resta de mòduls SAP.

No obstant el CHV en la seva instal·lació de SAP ja disposen del mòdul de facturació estàndard (SD), que actualment està parametrizada per a les següents societats (per la qual cosa en aquest PPT es fa referència a les necessitats de les mateixes):

Organització de vendes	Societat
1000	CHV
2000	SAS
3000	FHSJM
4000	FHSC

I que s'està utilitzant per a facturacions diverses, com material sanitari, serveis de lloguers, quotes de parking, i altres serveis no d'activitat assistència, a entitats col·laboradores i particulars, segons les següents definicions:

Circuito	Organización ventas	Tipo pedido	Imputación	Pedido	Factura	Doc. FI
Pedido abierto para ventas varios	1000 /2000 / 3000	Pedido abierto cantidad	Item	ZCQ	-	-
Pedidos circuito ventas varios. Ped. Imputados Ceco a nivel cabecera	1000/3000/2000/4000	Pedido cerrado	Item	ZTA	ZFT	RV
Complements Residencia Manlleu	1000 /3000	Pedido cerrado	Item	ZMA	ZFM	RX
Ingresos por servicio. Pedidos imputados a ceco a nivel de posición	2000	Pedido cerrado	Item	ZSA	ZSA1	RV
Ingresos Estructurales. Pedidos imputados a ceco a nivel de posición	2000	Pedido cerrado	Item	ZSA2	ZSA2	RV

Regulación por cuotas. Pedidos imputados a ceco de coste con plan de facturación	1000/2000/3000/4000	Pedido abierto plan facturación	Header	ZWV1	ZFV1	RV
Pedidos Petitorio. Van para cecos externos	1000	Pedido cerrado	Item	ZLA	ZL2	RV
Cargos circuito varios	1000/2000/3000	Pedido cerrado	Item	ZCV	ZC2	RV
Abonos circuito varios	1000/2000/3000/4000	Pedido cerrado	Item	ZAV	ZA2	RV
Pedido ventas Catsalud	1000/4000	Pedido cerrado	Item	ZCT	ZFCT	CS

Aquesta parametrització i funcionalitat caldrà conservar-la, per tant tot el que inclogui aquest nou contracte, serà afegit al que ja existeix.

2.2. Objectius

Amb el present plec, el CHV planteja aconseguir els següents objectius:

- Establir la sistemàtica per al procés de facturació des de la captació de l'activitat realitzada fins a emetre el document de factura corresponent a les diferents entitats, públiques o privades, vinculades als grups de càrrec econòmic.
- El concepte d'aquestes factures pot ser tant activitat assistencial com no assistencial, essent l'activitat assistencial d'atenció assistencial interna o externa prestada a un client del CHV o la Fundació Hospital Santa Creu (FHSC), mentre que l'activitat no assistencial són els contractes, altres acords vigents i la venda de material fungible/farmàcia per tota activitat exclosa del primer grup.

2.3. Abast

L'abast inclou la implantació de software SAP, així com serveis d'integració amb el HIS i altres mòduls SAP relacionats.

Aquest procediment contempla totes les activitats a desenvolupar, necessàries per facturar les assistències amb finançament públic o privat, subministrades a clients del CHV i la Fundació Hospital Santa Creu (FHSC), com a 2 empreses separades, i per compte de les entitats enumerades a continuació, i per tant facturables a aquestes:

Activitat de finançament Públic:

Entitat	Tipus d'assistència
CATSALUT – (Servei Català de la Salut)	Assistència especialitzada d'aguts
	Salut Mental
	Assistència Socio – Sanitària
DTASF – Departament de Treball, Afers Socials i Famílies	Assistència Socio – Sanitària
	Dependència i discapacitat
ICS – Institut Català de la Salut	Productes intermedis assistencials
SEM – Sistema d'Emergències Mèdiques	Cobertura Mèdica i Infermeria Amb Medicalitzada

Activitat de finançament Privat:

Agrupacions Entitats Asseguradores i Altres
MMM – Asseguradores de Salut
MML – Asseguradores Laborals
MMT – Asseguradores de Tràfic
MME – Asseguradores Esportives
PAR – Pacients Particulars
PAT – Particular de tràfic (conductors únics)
IND – Asseguradores Accidents Individuals
PIA - Productes Intermedis Ambulatoris
VAR – Clients Diversos (RV- al SAP)

Al mateix temps englobem dins aquest mateix procediment la facturació de tots aquells contractes i altres acords vigents per a activitat, no assistencial, subministraments i/o productes no finalistes; facturables a les entitats ja citades o bé d'altres.

Tal com es detallen a continuació, existeixen activitats assistencials comunes a qualsevol tipus de finançament, ja sigui públic o privat, mentre que hi ha activitats que únicament es trobaran dins el conjunt d'activitats d'àmbit públic.

Les activitats assistencials (tan de públic com de privats) són:

- A) L'assistència especialitzada d'aguts:
 - a. Hospitalització, ForFait quirúrgic, Hospital de Dia, Consulta externa, Cirurgia menor Ambulatòria, Urgències, Rehabilitació, Proves de Diagnòstic, Laboratori, Anatomia Patològica, Tract. Específics i Pròtesis.
 - b. Medicació Hospitalària de Dispensació Ambulatòria
 - c. Tractaments de Hemodiàlisis
 - d. Tècniques i procediments d'alta complexitat
 - e. Programes d'especial interès per al CATSALUT
- B) Salut Mental: Hospitalització Aguts i Subaguts, Hospital de Dia, Consulta externa i Tract. Especials
- C) Assistència Sòcio-Sanitària: Convalescència, Llargada Estada, Hospital de Dia, PADES, UFISS, Consulta Externa, Programes específics Residència Assistida, Residència de Vàlids, Valoracions Dependència i Discapacitat.

En quan a volums de facturació tenim aproximadament:

- Activitat anual de finançament públic facturable per CHV: 660.000 activitats.
- Activitat anual de finançament privat facturable per CHV: 41.000 activitats.
- Activitat anual de finançament públic facturable per FHSC: 42.000 activitats.
- Activitat anual de finançament privat facturable per FHSC: 100 activitats.

El departament de Facturació està format per un total de 12 usuaris que d'una manera o altra treballaran amb el nou sistema.

A continuació, es detallen les característiques tècniques que s'han de complir.

3 Requeriments Funcionals

3.1. Requeriments Funcionals d'Activitat amb finançament públic

3.1.1 El procés de facturació al CATSALUT respon:

- A) Catalogar segons agrupacions de facturació: Es determina el perceptor de la factura que emetrem en aquest procés a partir de la identificació del grup de finançament i grup de càrrec que realitza Gestió de Clients de cada assistència.

El concert del Catsalut es basa en els següents conceptes (2 grans blocs):

El Primer bloc "identificació i classificació del receptor de l'assistència (pacient)". Aquest es classifica en funció de la seva cobertura (Asseguradora o Col·lectiu específic de finançament) que fa referència a un Regim econòmic específic:

Règim Econòmic	Descripció	Col·lectiu específic de finançament segons Catsalut
01	Residents a Catalunya	1
02	Altres comunitats autònomes	2
07	Convenis internacionals	1 *
99	Altres col·lectius	E *

En funció del Regim Econòmic al qual faci referència el pacient, el CatSalut requereix que s'aporti una documentació específica, amb la finalitat que pugui dur a terme les seves validacions internes de cobertura mèdica del pacient. Aquesta informació variarà en funció del Regim econòmic al qual pertany i del Col·lectiu específic de finançament que s'assigni el receptor de l'assistència.

Un segon bloc "Definició, classificació i càlcul de l'import a facturar per les prestacions concertades": Definició de les prestacions per la seva posterior generació, classificació de les mateixes en funció de la clàusula a la qual fan referència i càlcul de l'import a facturar per cadascuna d'elles en funció dels paràmetres definits pel CatSalut.

- B) Traspàs a planning de facturació: La validació de les assistències activa de forma automàtica els filtres, agrupadors i tarifes aplicables (contracte Catsalut) i genera el traspàs a planning de facturació de l'activitat facturable convenientment tarifada.
- C) Discriminar segons tipus d'activitat: El procediment de facturació que seguirà un esquema o un altre en funció de si es tracta d'una activitat assistencial o d'una activitat no assistencial:
- En el cas de les activitats no assistencials la casuística i funcionament és el mateix que per a la facturació a entitats de finançament privat (Veure punt 3.2.2) per a completar el procediment.
 - En el cas de les activitats assistencials es completarà el procediment atenent l'esquema següent:



- i. Bolcat dades origen: Discriminar aquelles assistències que no poden ser facturades per alguna causa (generalment falta de dades) i han de passar al següent Planning o revisió.
- ii. Determinació d'assistències facturables: Es disposa de regles que determinen quina és l'activitat facturable atenent als criteris de les clàusules i la normativa de facturació de l'activitat al CatSalut, respecte els tractaments, proves de diagnòstic, etc que s'inclouen en el preu de cada assistència. *Annex II* (Manual de Facturació Hospitalària CatSalut) i *Annex III* (Conceptes de Facturació) i Annex IV (Relació incidències d'activitat).
- iii. Emissió d'un albarà al CatSalut per a cadascun dels grups d'activitat, atenent els requisits de facturació (en format txt segons instruccions catsalut) que estableix cada entitat:
 1. Assistència especialitzada d'aguts
 2. Salut Mental
 3. Diàlisi
 4. Medicació Hospitalària de Dispensació ambulatoria
 5. Socio Sanitari

Aquesta informació, corresponent a l'activitat, haurà d'incorporar la relació de pacients atesos i prestacions realitzades per a cadascun dels pacients. La relació dels pacients i de les prestacions incloses hauran de ser informades en funció dels paràmetres definits pel CatSalut amb la finalitat que puguin ser validades pel CatSalut.

- iv. Tractament dels errors de facturació. És la comprovació i validació del grup de càrrec econòmic, de les dades del pacient i del concepte a facturar en tots els casos. La remissió via web dels fitxers de facturació al CatSalut, retorna possibles errors de facturació (falta de CIP, pacient funcionari amb cobertura privada, conceptes de facturació erronis). Cal sistema de recollida dels errors, comprovació d'aquests i ajuda en la resolució de les incidències, refent el procés de facturació si s'escau. Detall errors *Annex I* (manual Catsalut errors Facturació) pdf.
 - v. Generació de la factura final. Segons normativa vigent.
- D) Resum mensual del volum de facturació: Son els informes de resum de la facturació mensual al CatSalut agrupant els 5 grups d'activitat descrits. A detallar en el procés d'anàlisi del projecte.
- E) Possibilitat d'adjuntar documents: En els diferents apartats del procés de facturació. A definir durant l'anàlisi detallat.
- F) Facturació teràpies respiratòries: Es tracta d'una clàusula del contracte del Catsalut d'Aguts. La procedència de la informació per a facturar és un mix entre el fitxer de Catsalut i el fitxer del proveïdor. per fer comparatius. El tractem en una eina de BI. A partir d'aquí generem un fitxer que carreguem a l'actual aplicatiu de facturació, on l'incorporem per emetre la factura/fitxer d'aguts seguint el requisits marcats per CATSALUT.

- G) En tot cas el procediment de facturació s'ajustarà a totes les normes i requeriments de la facturació pública del Catsalut, de forma que s'aconsegueixi una operativa optimitzada.
- H) Considerem oportú relacionar la següent llista de conceptes especials a tenir en compte per a donar algun tipus de cobertura funcional:
- Tractament de la Hospitalització domiciliària en relació amb la possible hospitalització anterior
 - Injeccions intravítrees (DMAE)
 - Medicació ambulatoria d'ús hospitalari (acumulada a final de mes per les sortides logístiques)
 - Carcinomes (IQs locals facturades com a alta quirúrgica segons criteris clínics)
 - Correcta classificació d'altres: Quirúrgiques, mèdiques, obstètriques, CMA , en base a procediments quirúrgics.
 - Generacions automàtiques de diversos conceptes a facturar.
 - Reassignacions, modificacions i/o abonaments massius automàticament
 - Processos PAM de sociosanitari
 - Canvis de règim d'estada retroactius en sociosanitari
 - Control de màxims d'activitat facturables en clínica del Dolor
 - Control de Micropigmentació
 - Urgències d'hivern (reconversió d'altres mèdiques)
 - PIUC sociosanitari
 - Enregistrament autorització FISS de pacients fora Espanya
 - Enregistrament autorització SIFCO (Diàlisi)
 - Mastectomies unilaterals i bilaterals amb reconstrucció
 - Enregistrament de pròtesis , Malles , clips Endogàstrics i similar.

Veure Annex II - Manual de Facturació

3.1.2 El procés de facturació al SEM:

- Es tracta d'un conveni que facturem import fix mensual, a través de SAP SD, ja actualment.

3.1.3 El procés de facturació al DTASF:

- Mensualment cal enviar la informació de detall demanada en una plantilla excel subministrada per ells. El total d'aquesta plantilla la traslladem a una comanda de client en SAP (d'una sola línia) per a emetre la corresponent factura amb SAP SD, ja actualment.
- En tot cas el procediment de facturació s'ajustarà a totes les normes i requeriments de la facturació pública del Departament d'Afers Socials.

3.1.4 El procés de facturació a l'ICS (Institut Català de la Salut):

- Tot i tractar-se d'una entitat pública, la factura de productes intermedis a l'ICS es realitza tal i com es descriu en el grup de facturació d'activitat de finançament privat (PIA), amb la necessitat de número d'autorització emès per l'ICS per a cada prova.

3.2. Requeriments Funcionals d'Activitat amb finançament privat

Caldrà discriminar segons tipus d'activitat: El procediment de facturar que seguirà un procés o un altre en funció de si es tracta d'una activitat assistencial o d'una activitat no assistencial i depenent de la tipologia de mútua exposat anteriorment.

3.2.1 En el cas de les activitats assistencials de forma genèrica als diferents grups de mútues i clients diversos:

- A) Traspàs a Planning de facturació dels actes assistencials: Aquests inclouen entre d'altres el grup de finançament, de càrrec econòmic, el grup quirúrgic, assignació a grup de tarifa, Planning facturació i assistència.
- B) Validació de les dades de l'acte assistencial: Validació de que les dades de l'acte assistencial es corresponen amb l'autorització i possibilitat d'incorporar documentació necessària per la facturació
- C) Verificar la codificació del grup quirúrgic i anestesia segons nomenclàtor COMB i COAC: La codificació de l'assistència s'ha de correspondre amb el grup de càrrec quirúrgic atenent la codificació segons nomenclàtor del col·legi oficial de metges de Barcelona (COMB) i del col·legi oficial d'anestesisistes de Catalunya (COAC). Algunes mútues tenen codificacions i tarifes pròpies.
- D) Assistències facturables segons criteris contractuals: Discriminar la que és activitat facturable de la que no ho és atenent als criteris dels contractes vigents.
- E) Validació diagnòstic, grup d'intervenció i honoraris: Validació de l'existència i correcta complementació de l'informe d'alta així com del grup d'intervenció i honoraris. S'incorpora tots els conceptes de facturació. La discriminació de facturació dels honoraris quirúrgics es farà d'acord amb al procediment i les característiques específiques de cada facultatiu segons mútues.
- F) Validació de tots el conceptes inclosos en la factura.
- G) Facturació individualitzada o col·lectiva per a cadascuna de les altes mèdiques, depenen de l'entitat a la que es factura. I en format paper o fitxer segons cada entitat, amb les seves característiques específiques.
- H) Facturació electrònica: Possibilitat de generar la facturació en format electrònic per factura o agrupació de factures, per a poder enviar-la via portals de facturació electrònica (ex. B2BROUTER)
- I) Gestió incidències: Revisió factures amb incidències i emissió de l'abonament corresponent en el cas que procedeixi. Una marca segons tipologia per tenir-les identificades.
- J) Assistències pendents de facturar: un camp on ens permet exposar les diferents tipologies d'assistències pendents de facturar. A més de tenir classificat el motiu del pendent, cal un tipus d'incidència específica per totes aquelles assistències No Facturables per l'incompliment d'algun requisit per tal de tenir identificades les diferents tipologies d'incidències.
- K) Possibilitat d'adjuntar documents: En els diferents apartats del procés de facturació. A definir durant l'anàlisi detallat.
- L) Dades necessàries: En funció del tipus d'asseguradora o client, caldrà poder obtenir des del HIS, o enregistrar en la pròpia facturació, un conjunt de dades o altres parametrizable.

D'aquesta manera queda descrit un procediment genèric comú a totes les entitats asseguradores descrit en els procediments dels apartats 3.2.2 a 3.2.5 .

Aquest procediment contempla totes les activitats per a la realització de l'activitat de finançament privat de la marca Clínica de Vic (CdV).

Es contemplarà com un procés més de la facturació a entitats de finançament privat, el tractament de la facturació dels honoraris mèdics per part dels professionals a les diferents mútues. En tots aquells actes mèdics no inclosos en els acords entre el CHV i els seus clients (mútues,

asseguradores, particulars), els professionals facturaran la totalitat dels seus honoraris directament als garants (companyies o particulars), però és necessari tenir un control dels HM (Honoraris Mèdics) ja siguin facturats directament a les mútues pel professional o bé siguin facturats via CHV/FHSC.

Excepte possibles acords individuals o per especialitats, els honoraris inclosos en les tarifes del CHV/FHSC s'adjudicaran sempre al facultatiu que signi l'alta o l'informe corresponent a l'acte mèdic de que es tracti.

3.2.2. En el cas de les activitats no assistencials:

L' Objectiu és establir la sistemàtica per a la facturació de les activitats NO assistencials.

És aplicable a la facturació periòdica que es realitza pels conceptes enumerats a continuació. Aquests estan agrupats segons quina és la base de facturació imputable:

- A) Número d'assajos clínics:
 - Assajos clínics
 - Analítiques
 - Extraccions Cordó Umbilical
 - Esterilitzacions
 - Banc de Sang
 - SEVAD (Avaluacions discapacitats) i (Valoracions Dependència)

- B) Número de dies o sessions portades a terme:
 - Col·laboració facultatiu
 - Fres. Serveis Administratius
 - Formació Universitària

- C) Número de dies que té el mes:
 - Cànon TV
 - Cànon habitació

- D) Import fixe:
 - Cànon Cafeteria
 - Cànon Aparcament
 - Cànon Utilització espais
 - Docència / Formació
 - Protecció Riscos Laborals (SPMA)
 - UFFIS/UGA
 - PRODEP (Programa dependència avaluació grau de discapacitat)

- E) Suplerts
 - Cost publicació DOGC concursos públics, a l'adjudicatari

- F) En funció del grup de compra:
 - Cost Estructura i/o marge comercial

El catàleg i tipologia d'activitats no assistencials facturables pot evolucionar afegint-se noves activitats o serveis.

Les factures resultants s'han d'emetre via electrònica, actualment utilitzem el B2B router.

3.2.3. En el cas de les activitats assistencials de finançament privat a Asseguradores de Salut i mútues esportives:

L'Objectiu és establir la sistemàtica per a la facturació de les activitats assistencials amb cobertura econòmica per entitats asseguradores de salut i mútues esportives.

Correspon a gestió de clients, en el moment de la demanda d'assistència, registrar les dades personals i d'assegurament, utilitzant els mecanismes de comunicació com volant d'assistència o via telemàtica (Chip_Card, Web, etc) si es tracta d'una urgència i tramitant la corresponent autorització administrativa de l'assegurador si s'hospitalitza, cal que pugui adjuntar la documentació pertinent i necessària per la facturació des de primera línia.

En les assistències programades, tan aviat com es disposi de les dades necessàries com ordre mèdica d'ingrés i dades d'assegurament, es demanarà autorització administrativa a l'assegurador. En tots els casos caldrà fer seguiment de la hospitalització mitjançant el compliment dels requisits d'informació (cens) que demani l'assegurador, vigència de l'autorització i possibles peticions d'ampliació de dies d'estada, tota la documentació necessària per l'acreditació de la facturació caldrà que estigui adjuntada a l'activitat.

Tota l'activitat derivada d'una hospitalització programada o urgent més les proves de diagnòstic, tractaments realitzats i honoraris mèdics quan procedeix, es tractarà tal i com indiquem a continuació:

A. Activitat derivada d'urgències

Gestió de Clients, una vegada identificat el pacient i la seva cobertura econòmica per asseguradora de salut es procedeix a llur preparació per a facturar a través d'un dels següents mecanismes i segons que el destí del pacient sigui:

- Domicili o trasllat (urgència ambulatoria)
- Hospitalització (urgències que ingressen)
- Facturació electrònica.
- Chip_Card, TIS SANITAS, Web de cada mútua
- Recollida de documentació
- Taló o fotocòpia tarja assegurat, signat pel pacient
- Traspàs d'aquesta documentació al departament financer
- Si s'hospitalitza, admissions demana autorització a l'asseguradora

B. Activitat programada

El pacient s'adreça a admissions amb la documentació facilitada pel metge de consultes externes que ordena la intervenció quirúrgica i procedeix a demanar la corresponent autorització, vetllant per la correcta complementació de:

- Dades identificatives del pacient
- Dades de l'assegurança, núm. tarja, pòlissa
- Identificació del procés, (codi, estades previstes, material especial, pròtesi)
- S'adjunta còpia de la mateixa ordre d'ingrés.
- Adjuntar autorització i documentació pertinent per la facturació
- Cobertura de material especial / pròtesi (Asseguradora, Pacient)

o Asseguradora

A través del nostre estoc o d'orgaconsulting o altra proveïdor, totes aquelles intervencions que requereix material de quiròfan s'ha de considerar o aplicar les característiques pròpies de cada activitat/mútua (ForFait ..), les úniques que no són facturables per CHV són les programades i que la mútua ho gestiona per mitjà d'orgaconsulting.

o Pacient

A l'alta del pacient es traspasa tota la documentació al departament facturació per a llur facturació o bé està adjunt en el sistema.

El departament Facturació procedeix amb caràcter previ a l'emissió de les factures, a les següents comprovacions o conciliacions:

- Comprovació de documentació adjunta sigui la necessària per la facturació.
- Edició de l'informe d'alta hospitalària per a: identificar altres possibles prestacions:
 - o Medicació especial, Analítica especial, Alimentació parenteral o enteral, transfusió d'hemoderivats
- Dades de quiròfan per gestió de material especial i pròtesi

- Preparar per a facturar a l'assegurador:
 - Determinar material facturable
 - Aplicat % d'increment sobre preu cost
 - Editar l'albarà
 - Acció de traspàs a facturació
 - Emetre factura si s'escau.

Emissió, enviament de factures:

- A. Emetre factura aplicant acords de tarifes i/o instruccions de facturació, com:
- Factura individual o col·lectiva
 - Factura per acte assistencial
 - Factura per ForFait
 - Factura per Chip_Card o Web
 - Factura electrònica o fitxer.
- B. Enviament de factures adjuntant comprovants d'autorització (adjunts en el sistema) i, acompanyats d'informes d'alta .
 Les factures s'envien en paper, en PDF, en format electrònic i penjat a la web de la mútua de salut. El sistema utilitzat és la mútua que decideix com vol rebre la facturació del centre.
 En paper- sistema convencional
 En format electrònic- Cal d'exportar un fitxer amb unes característiques determinades, per penjar a la plataforma de l'entitat Mutua.

3.2.4. En el cas de les activitats assistencials de finançament privat a Asseguradores d'accidents de trànsit:

L'Objectiu és establir la sistemàtica per a la facturació de les activitats assistencials amb cobertura econòmica per entitats asseguradores de tràfic, en endavant "assegurador".

Es contemplen les accions a realitzar necessàries per a facturar tota l'activitat privada facturable, derivada de fets de la circulació, emparada o no pel vigent conveni d'Unespa.

El registre d'aquestes dades correspon a gestió de clients, en el moment de l'assistència, identificar els lesionats de tràfic, registrar dades i circumstàncies de l'accident, facilitar la recollida de dades de l'assegurança, directament si en disposa, i/o demanant l'aportació de documentació al lesionat o assegurat per tal de garantir els tràmits administratius dins dels terminis fixats. Poder adjuntar la documentació acreditativa per la facturació

Per una correcta facturació de l'activitat de Mútues de tràfic hem de diferenciar els que pertanyen al Conveni d'un.espa, dels que estan fora d'UNESPA i els PAT(particulars de tràfic) que són conductor únics.

A - Entitats adherides al Conveni d'Unespa (TIREA):

Repàs i complement de les dades recollides per gestió de clients, mitjançant:

- Contacte amb el lesionat o assegurat
- Si s'escau, contacte amb l'autoritat intervinent (mossos, guàrdia urbana,)
- Constatar circumstàncies de l'accident, lloc, vehicles implicats, i cobertures
- Adjuntar la documentació acreditativa per la facturació

En el moment de la urgència - una vegada validat (acció manual) cal que s'envii el comunicat d'accident a TIREA i posteriorment també en una acció manual enviar l'informe d'urgències.

En el cas de la facturació d'urgències, una vegada hem realitzat la factura dins el sistema s'hauria de poder enviar automàticament, posteriorment si hi ha tacs, ecografies s'ha d'enviar una vegada s'ha emes la factura, i una vegada validat els informes corresponents també s'han d'enviar a TIREA (acció manual) i alhora en els casos que ho designem que creï en el Tirea un comunicat 301 de continuació de tractament.

Si la urgència genera un ingrés, després del comunicat d'accident i l'enviament d'informe cal que es generi un comunicat a TIREA 301 continuació de tractament (aquest comunicat només es pot fer una vegada han acceptat el parte d'urgències).

En el cas de les Hospitalitzacions programades, CE i Rehabilitacions de manera manual cal que puguem penjar els informes i una vegada feta la factura també s'envii de manera automàtica.

En el cas de una hospitalització que deriva d'urgències cal tenir en compte que l'ingrés ha de constar des del moment que ha entrat a urgències.

Tota activitat quirúrgica (pròtesi o material implantat) que s'ha comprat des de logística via SAP un material específic per aquest pacient, caldria que ens informi del núm de comanda i així quan arribi la factura ho podem enviar a Tirea com a comprovant de l'import del material facturat.

Mòdul Fuetada Cervical- Una vegada definit que després de la urgència la primera visita ambulatoria definim com a mòdul de fuetada, no ha de baixar cap activitat fins el moment de la finalització, que baixarà una sola línia amb el concepte de Mòdul de Fuetada (imprescindible data inici i data fi de mòdul) i una vegada facturat que s'envii de manera automàtica.

Determinació de si es tracta d'Assistències emparades per Conveni

- Els conductors lesionats en accidents que només intervé un sol vehicle queden exclosos de conveni.
 - Els lesionats sense cobertura de conveni cal veure l'existència de possible cobertura d'assistència mèdica a la pòlissa d'ocupants. En cas afirmatiu complimentar carta de conductor únic adjuntant DNI de l'assegurat i del conductor del vehicle. Resta d'ocupants tenen cobertura de conveni.
- Els lesionats en accidents per atropellament de peató o que hi intervenen 2 o més vehicles tenen cobertura de conveni i cada assegurador es fa càrrec dels lesionats de llur vehicle assegurat.
 - Els lesionats amb cobertura de conveni, cal:
 - Registre via Web programa C.A.S. en el termini màxim fixat en conveni de les dades de l'accident, lesionats, vehicles intervinents, etc
 - Seguiment via Web, diàleg amb el tramitador de l'assegurador, donant compliment i aportant la documentació requerida si s'escau, tramitació d'autoritacions i reclamacions fins culminar amb la facturació i pagament de les assistències.

B - Entitats no adherides al Conveni d'Unespa:

- Repàs i complement de les dades recollides per gestió de clients
- Contacte amb el lesionat o assegurat
- Si s'escau, contacte amb l'autoritat intervinent (mossos, guàrdia urbana,...)
- Determinació del possible responsable de l'accident
- Enviament dels comunicats d'assistència a l'assegurador
- Seguiment del procés: autoritzacions, facturació i pagament

En tots aquests casos es tracta com una entitat asseguradora amb característiques específiques.

C - Particulars de tràfic (PAT)

- Si urgència ambulatoria, cobrar l'assistència (PAR)

- Si hospitalària, i no és possible cobrament al lesionat, tramitar garantia de pagament de l'assegurador.

3.2.5. En el cas de les activitats assistencials de finançament privat a Asseguradores d'accidents laborals:

L' Objectiu és establir la sistemàtica per a la facturació de les activitats assistencials amb cobertura econòmica per accidents laborals.

Correspon a gestió de clients, en el moment de l'assistència, identificar els lesionats laborals, registrar dades, circumstàncies de l'accident, empresa i telèfon de contacte al programa assistencial, facilitar la recollida de dades de l'assegurança, directament si en disposa, i/o demanant l'aportació del corresponent comunicat d'accident emès per l'empresa. Adjuntar tota la documentació.

- En tots els casos es procedeix al repàs i complement de les dades recollides per gestió de clients, mitjançant:
 - Contacte amb el lesionat o empresa
 - Demanda del comunicat d'accident
 - Constatar circumstàncies de l'accident: treballant, in itinere, malaltia d'etiologia laboral, etc
 - Determinació del tercer obligat al pagament. Mutua Laboral, empresa auto asseguradora, etc.

Tota aquesta documentació haurà que poder incorporar-se a l'activitat.

- La facturació, atesa la condició d'empreses públiques que tenen les asseguradores laborals, es durà a terme en format electrònic a través de la plataforma "b2b router"

Accidents de treball propis

Atesa a la tipologia d'empresa totes aquelles urgències que corresponen a professionals i/o estudiants, hauria de baixar a facturació amb una marca per tal de poder parlar amb la Mutua i emetre la facturació corresponent segons els nostres pactes i tarifes.

Aquest assumeix la condició de tercer responsable de les assistències acreditades com accident de treball o malaltia professional de llurs treballadors, amb el que seran registrades en el grup de finançament laboral MML i la mútua que correspongui, variable segons qui ha guanyat el concurs.

3.2.5. En el cas de les activitats assistencials de finançament privat a Clients Diversos (No asseguradores):

Normalment centres mèdics, Professionals que facturem als seus pacients, Ajuntaments, etc. La facturació és de forma col·lectiva al client per a totes les assistències dels diferents pacients que ell aporta: Proves diagnòstiques, IQs, alcoholèmies, etc.

3.2.6. En el cas de les activitats assistencials de finançament privat a Particulars:

Per a les assistències a facturar a particulars, hem de diferenciar urgències, proves ambulatories, IQ i llits individuals.

Les **urgències** en el moment del registre del pacient surt de manera automàtica una factura per tal de que la cobrin abans d'iniciar l'activitat. Facturació immediata.



En Proves ambulatories/visites una vegada realitzada surt de manera automàtica la factura per tal d'entregar al pacient . També facturació immediata.

Les **IQ** s'inicia amb la petició d'una activitat, seguidament s'emet un pressupost per tal de saber quin serà l'import aprox d'aquesta activitat. En aquest moment generem una entrega a compte i s'emet una factura automàticament com a comprovant dels diners rebuts. Factura d'entrega a compte.

Quan s'ha fet la intervenció , revisem el que s'ha realitzat exactament i apliquem les modificacions si cal, en el moment de facturar el sistema ens informa que aquest pacient te una entrega a compte i si volem descomptar-la d'aquella factura. Si ho acceptem, en el peu de factura hi ha una línia amb l'entrega a compte que resta de l'activitat generant el total a cobrar.

Per als Llits individuals, en el moment de l'alta surt la factura de manera automàtica per procedir al cobrament de la mateixa. Factura Immediata.

A més, hi ha alguna activitat que hem de poder enregistrar directament al mòdul de Facturació els conceptes a facturar com són:

*Alcoholèmies

*Analítiques

4 Serveis Requerits

4.1. Implantació del Sistema

La implantació del nou sistema / mòdul de facturació SAP contemplarà:

- La recollida i anàlisi de les necessitats funcionals contemplades en el present plec, de forma més detallada i concreta, així com el consens amb els responsables funcionals per a les millors solucions proposades per l'adjudicatari.
- La configuració i parametrització del mòdul SAP de Facturació, per a aconseguir els requeriments anteriors.
- Els possibles desenvolupaments a mida que no quedin coberts amb la configuració i parametrització anteriors.
- Les possibles migracions tant de dades mestres com de transaccions necessàries per a funcionament del sistema.
- La formació als usuaris en la correcta utilització del nou sistema.

4.2. Integració amb altres sistemes

És requerirà la integració del nou sistema / mòdul de facturació SAP amb:

- El HIS actual en el moment de la implantació de SAP Facturació per a poder rebre les dades necessàries de les actuacions assistencials per a poder executar els procediments de facturació necessaris.
- El mòdul SAP de Tresoreria per a poder enviar la informació de les factures per al seu cobrament, i possibles relamacions d'aquests.
- El mòdul SAP de Comptabilitat per a poder generar els assentaments comptables oportuns.
- El mòdul SAP de Controlling per a poder generar la informació d'ingressos per centres de cost oportuna.
- La plataforma B2BRouter d'enviament de factures a clients o plataforma alternativa.

És valorarà que la integració del nou sistema / mòdul de facturació SAP amb el HIS es pugui realitzar amb missatgeria XML i/o JSON i via webservices.

5 Pla de projecte

5.1. Pla de projecte

- En la memòria a presentar en la licitació, el licitador farà una proposta de fases del projecte i calendari associat, on s'han de fer constar totes les fases del projecte proposades, des de l'inici fins a la posada en marxa.
- A l'inici del projecte, el CHV haurà de validar el pla d'implementació.
- El CHV supervisarà el desenvolupament del projecte.
- Durant el projecte el licitador mantindrà el calendari detallat del projecte, actualitzat, com a mínim, amb una freqüència quinzenal.
- El departament de Sistemes i TIC participarà en totes les interlocucions entre l'adjudicatari i els usuaris de les aplicacions.

5.2. Proves del sistema

- Abans de la posada en funcionament de la solució es portarà a terme una fase de validació.
- El licitador es compromet a portar a terme aquesta fase, així com a atendre els requeriments i proves que el CHV sol·liciti.
- No es procedirà a la fase de posada en producció fins que el CHV no validi el correcte funcionament en la fase de proves prèvies.

5.3. Gestió del canvi

- Per a la garantia d'èxit del projecte es necessari que els licitadors presentin accions per a la gestió del canvi en els següents àmbits:
 - Comunicació: definició i execució del pla de comunicació del projecte amb l'objectiu de transmetre els avantatges i els reptes del nou sistema.
 - Formació: detall del pla de formació pels diferents rols que interactuaran amb el sistema.
 - Suport: pla de suport als usuaris a partir de la posada en funcionament.
- L'adjudicatari es compromet a dissenyar i executar, d'acord amb les instruccions de l'hospital, un pla de comunicació a l'usuari, que faciliti l'adopció de l'aplicació, la tecnologia i els circuits implicats.

5.4. Posada en funcionament

- La posada en funcionament s'efectuarà amb el mínim tall de servei possible.
- La posada en funcionament s'efectuarà en horari adequat, a consensuar amb el CHV per generar els mínims inconvenients possibles.
- En cas de conformitat amb la posada en funcionament de la instal·lació es proposarà i signarà conjuntament una acta de lliurament de la solució, que servirà de base per a la data d'inici de garantia i del període de manteniment contractat.
- En cas que s'accepti la posada en funcionament de la instal·lació amb alguna inconformitat pendent de resoldre el licitador es compromet a resoldre-la amb el mínim temps possible, que s'especificarà en la mateixa acta.

5.5. Documentació del projecte

- L'adjudicatari durant el projecte proporcionarà els "Lliurables" generats durant el projecte d'instal·lació. Això inclou:
 - Memòria d'implementació.
 - Acta de totes les reunions.
 - Document d'anàlisi funcional detallat descrivint els processos gestionats per l'aplicatiu i explicant clarament quina és la solució aportada. Haurà d'estar validat i acceptat pels equips del CHV.
 - Document d'anàlisi tècnic amb la configuració, parametrització o programació feta per donar resposta als requeriments funcionals. Haurà d'estar validat i acceptat pels equips del CHV.
 - Document de proves on hi quedin reflectits tots els processos i circuits a provar en test abans de l'acceptació del nou producte. Haurà d'estar validat i acceptat pels equips del CHV.
 - Document amb el resultat de les proves realitzades, detallant les acceptacions, els problemes i les modificacions derivades de les mateixes. Les modificacions que se'n derivin de la fase de validació hauran d'estar finalitzades a la data d'entrega del producte final.
 - Documentació de les incidències generades en el procés d'instal·lació, configuració i posada en funcionament.
 - Manual d'usuari amb la descripció de totes les funcions i procediments gestionats pel nou sistema.
 - Manual d'administració de la solució.

5.6. Requeriments de la plataforma SAP / Hardware

El licitador haurà de fer una relació de possibles requeriments a complir per la plataforma SAP o la plataforma Hardware, per al bon funcionament del nou sistema:

- Possibles components SAP o d'altres àmbits de Software necessaris no inclosos en aquest plec.
- Necessitat de volum de magatzematge anual necessari en la base de dades SAP, segons els volums d'activitat i usuaris del CHV / FHSC.
- Altres elements Hardware addicionals necessaris.

La valoració d'aquestes necessitats, tot i no formar part d'aquesta licitació, puntuarà inversament la licitació (menys cost , més puntuació).



6 Manteniment del Sistema

6.1 Introducció

- En el període contractat de manteniment de la solució l'adjudicatari efectuarà les tasques de manteniment reactiu, preventiu, proactiu, i evolutiu que la solució requereixi.
- La proposta inclourà un pla de manteniment, que inclourà la descripció del servei en els processos reactiu, preventiu, proactiu i evolutiu.
- El contracte inclou tot l'esforç que sigui necessari en els processos reactius, preventiu, i proactiu.
- Els licitadors inclouran la proposta de manteniment anual posterior al període de garantia en el sobre B de la proposta, i l'import econòmic corresponent en el sobre C de la proposta. Tan una com l'altra seran objecte de valoració de les propostes.

6.2. A incloure en el Manteniment

Tasca	Inclou
Atenció a l'usuari	El contracte inclou l'atenció als usuaris del departament Facturació. El contracte inclou atenció al departament d'informàtica. El contracte inclou suport tecnològic al departament d'informàtica.
Dubtes, consultes i Reclamacions	Inclou la resposta a dubtes, consultes i reclamacions en els diversos nivells de resolució existents. Inclou el suport especialitzat i expert que, si cal, pot col·laborar o escalar amb els fabricants.
Incidències	Inclou la resolució de les incidències en els diversos nivells per part del contractant, pel que fa als àmbits inclosos en el plec. Inclou contractació de garanties amb els fabricants. Inclou escalat i coordinació amb els fabricants dels programaris.
Canvis i Desplegaments	Inclou els canvis derivats d'incidències o problemes, pel que fa als àmbits inclosos. L'aprovació dels canvis pot implicar la participació directa del CHV. Inclou els canvis derivats de les peticions que efectuïn el CHV. El contractista efectuarà les tasques necessàries de gestió del canvi per garantir-ne la seva qualitat i, en cas necessari, la tornada enrere. Inclou revisió de polítiques, control de capacitats, i validacions.
Millora contínua	Inclou l'execució del que es refereix a millores periòdiques, fruit dels canvis normatius tant de les entitats de finançament públic com de finançament privat. Inclou també les millores proposades pel conjunt de clients i usuaris de l'aplicació. Tot això en forma de noves versions, en col·laboració amb els responsables del CHV.
Acords de nivells de servei (ANS)	Inclou l'execució del manteniment segons les condicions pactades en col·laboració amb els responsables de l'hospital.
Reporting dels resultats dels serveis	Veure més avall el pla de seguiment.

6.3. Específic del Manteniment reactiu

6.3.1. Criticitat de les incidències

- Es considera que una incidència és de criticitat alta quan:
 - El servei (aplicació o programari) afectat deixa de funcionar en alguna de les funcions bàsiques.
 - La criticitat de la incidència es veu incrementada quan aquesta succeeix en període mensual de facturació. Habitualment els primers dies de cada mes.
- Es considera que una incidència és de criticitat mitja quan:
 - El servei (aplicació o programari) deixa de funcionar en alguna de les funcions no bàsiques.

El CHV es reserva el dret a canviar la consideració de criticitat d'una incidència en els casos concrets en que ho consideri justificat.

6.3.2. Escalat de casos

- El contractista haurà de gestionar autònomament l'escalat dels casos a diferents nivells sempre que les circumstàncies ho requereixin. Es mantindrà informat al CHV sobre aquests escalats.

6.4. Específic del Manteniment preventiu i proactiu

- El manteniment preventiu i proactiu com a mínim incorporará:
 - Revisió periòdica dels sistemes
 - Actualització de les versions de programari:
 - S'inclouen en el contracte tantes actualitzacions com siguin necessàries per motius canvis normatius, d'incidències i/o de seguretat.
- Les actuacions planificades que impliquin un risc per a la disponibilitat del servei als usuaris s'hauran de realitzar en horari pactat amb als usuaris, que en alguns casos haurà de ser fora de l'horari estàndard d'oficina.

6.4.2. Actualització d'aplicacions

- Es requereix compromís de corregir els errors que es puguin detectar en el funcionament de l'aplicació, fins i tot molt temps després de la posada en funcionament.
- El licitador es compromet instal·lar les noves versions que publiqui, i que incloguin tant els canvis correctius com els evolutius.
- Cal adaptar l'aplicació per suportar els diferents canvis normatius publicats per les diverses entitats clients de finançament públic i privat.
- El contracte inclou les adaptacions imprescindibles que resultin necessàries derivades de requeriments legals, evolució tecnològica de les infraestructures, i altres situacions similars no controlables per els CHV.
- Sovint es considera la instal·lació, periòdicament, d'una nova versió anual de l'aplicació. Veure el requeriment específic exigint en aquesta licitació.

6.5. Evolució de l'aplicació

- El pla evolutiu de la instal·lació inclourà les següents prestacions:



- Inclou dret, sense cost addicional, a les noves versions que el fabricant vagi publicant de l'aplicació.
- En molts casos es preveu la instal·lació periòdica d'una nova versió de l'aplicació, incloses les tasques necessàries d'adaptació o configuració per a mantenir en funcionament les funcionalitats en ús al centre.
- En tot cas el pla evolutiu ha d'incloure la instal·lació de pedaços de seguretat comentada en l'apartat "Manteniment i suport preventius, proactius".
- El contracte inclou dret del CHV a sol·licitar i obligació del licitador a realitzar per uns preus raonables ajustats al mercat les modificacions i adaptacions que justificadament puguin fer-se necessàries i que no hagin estat previstes en el moment de redactar aquests plecs i que no hagin estat compromeses per l'adjudicatari en la seva proposta.

6.6. Acords de Nivell de Servei

Pel cas dels dubtes i consultes es requereixen els següents ANSs:

Paràmetre	Valor mínim demanat	Penalització
Horari de cobertura	8x5	
Temps d'atenció màxim	15 minuts	
Temps de resolució màxim	3 dies laborables	20€ per cada dia de retard

Pel cas de tasques d'administració i configuració del sistema es requereixen els següents ANSs:

Paràmetre	Valor mínim demanat	Penalització
Horari de cobertura	8x5	
Temps d'atenció màxim	15 minuts	
Temps de resolució màxim	3 dies laborables	20€ per cada dia de retard

Pel cas de les incidències de criticitat mitja es requereixen els següents ANSs:

Paràmetre	Valor mínim demanat	Penalització
Horari de cobertura	8x5	
Temps d'atenció màxim	15 minuts	
Temps de resposta màxim	Dia següent	
Temps de resolució màxim (recuperar funcionalitats necessàries per prestar servei als usuaris)	2 Dies següents	30€ per cada dia de retard.

Pel cas de les incidències de criticitat alta en els processos de suport es requereixen, a més a més dels ANS indicats per les incidències anteriors, els següents ANSs addicionals:

Paràmetre	Valor mínim demanat	Penalització
Horari de cobertura	8x5	
Temps d'atenció màxim	15 minuts	30€ per cada hora Addicional
Temps de resposta màxim	2 hores màxim	30€ per cada hora Addicional
Temps de resolució màxim (recuperar funcionalitats necessàries per prestar servei als usuaris)	24 hores màxim	30€ per cada dia de retard.
Temps de resolució màxim (recuperar totes les funcionalitats)	48 hores	30€ per cada dia de retard.
Nombre màxim anual d'incidències que aturin el servei als usuaris	3 incidències anuals	150€ per cada incidència addicional.

Límit màxim de penalitzacions:

Paràmetre	Valor màxim
L'import màxim mensual de possibles penalitzacions	30% de l'import mensual de manteniment

7 Altres Condicions

7.1. Equip de Projecte

Les ofertes presentades hauran d'incloure la definició de l'equip de projecte, descripció de les funcions i responsabilitats de cada component de l'equip, dedicacions al llarg del projecte de cada component de l'equip, i currículums de les persones que formaran l'equip per part de l'empresa adjudicatària.

S'aportaran les certificacions relacionades amb el projecte, dels diferents participants.

7.2. Mesures de seguretat

- Complir amb els estàndards i polítiques de seguretat del CHV.
- Garantir la confidencialitat, integritat i disponibilitat de la informació emmagatzemada.
- El proveïdor s'haurà de comprometre a complir els criteris de confidencialitat, disponibilitat i privacitat de les dades de l'hospital en compliment de la Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
- Es necessari complir amb totes les normatives legals vigents.
- Informar al CHV sobre la seva política de seguretat així com de la implementació i seguiment per part de l'organització.
- Informar per escrit al CHV tan aviat es detectin riscos reals o potencials de seguretat en el seus sistemes.
- Garantir l'accés només als usuaris autoritzats i la restricció d'accés a no autoritzats a qualsevol sistema d'informació.
- Garantir l'estricta aplicació de les normes de seguretat per part del seu personal.
- Garantir l'encriptació de la informació confidencial per al CHV que hagi de sortir dels seus sistemes.
- Es guardaran registres de tots els canvis efectuats en la configuració de seguretat dels sistemes.
- No s'utilitzarà cap component software instal·lat fora del CHV sense un consentiment previ escrit de CHV
- No s'emmagatzemaran dades fora dels CPDs de CHV sense un consentiment previ escrit de l'hospital.
- Està explícitament prohibit instal·lar en els sistemes mecanismes d'accés remot diferents dels gestionats per CHV sense una autorització expressa de CHV.

7.3. Confidencialitat

Els sistemes que gestionen dades confidencials hauran de complir amb totes les mesures de seguretat que corresponen a la informació tractada (ja siguin dades de salut o altres) i que exigeix la legislació.

Aquestes mesures inclouran l'encriptació de les comunicacions, evitar l'emmagatzematge innecessari, limitar els accessos autoritzats als mínims imprescindibles, acords de confidencialitat

amb empleats i proveïdors, registre d'accessos a les dades protegides...

No sortirà del CHV cap informació confidencial ni cap dada gestionada per una aplicació sense autorització prèvia escrita de CHV.

Es permet accés remot als sistemes de CHV sempre que el licitador signi acords de confidencialitat específics per aquesta casuística.

7.4. Calendari

El calendari laboral utilitzat serà el de Vic ciutat.

7.5. Accés remot

El contractista podrà utilitzar mecanismes d'accés remot per accedir al monitoratge i a l'administració dels equips i sistemes.

Els equips actuals del CHV destinats a la gestió de la seguretat perifèrica podran utilitzar-se per configurar l'accés a aquesta funció.

Les possibles necessitats que generi la configuració de l'accés remot (llicències, línies, maquinari, programari, ...) no suposaran cap cost addicional per al CHV.

7.6. Idioma

Si el contracte requereix comunicació oral o escrita amb els usuaris del centre aquesta es farà en català, tret que l'usuari demani el contrari.

La comunicació oral i escrita d'interlocució amb els responsables d'informàtica del centre es farà preferiblement en català, tot i que també s'accepta el castellà.

7.7. Substitució de persones

- El centre es reserva el dret de demanar la substitució de persones adjudicades al servei, que el contractista haurà de fer efectiva en el termini màxim de 15 dies naturals.
- Els canvis en els perfils de les persones assignades al servei requeriran d'aprovació prèvia pel CHV.

8 Pla de Seguiment del Contracte

8.1. Configuració

El pla de seguiment del servei s'executarà amb la següent configuració:

- Interlocutors del servei:
 - Inicialment **l'interlocutor tècnològic** serà, per part del CHV, un membre del Departament d'Informàtica.
 - Inicialment **l'interlocutor funcional** del contracte serà, per part del CHV, un membre del Servei de Facturació.
- En fase d'implantació, les reunions de coordinació seran amb periodicitat quinzenall.
- En fase de manteniment, les reunions de coordinació seran trimestrals el primer any, i després podran ser semestrals o anuals a petició del CHV.
- En cas de dificultats o de l'existència d'algun motiu que ho justifiqui, qualsevol de les parts podrà demanar la realització de reunions de coordinació extraordinàries.
- El reporting de periodicitat "més freqüent" serà trimestral.
- El reporting de periodicitat "menys freqüent" serà anual.

8.2. Coordinació del servei

- El contractista definirà interlocutors comercials i tècnics per a la prestació dels serveis, encarregats de:
 - "**Responsable Comercial del Contracte**", encarregat de:
 - Assegurar que el Contractista compleix les seves obligacions contractuals.
 - Assegurar el compliment dels nivells de servei pactats.
 - Donar suport davant el CHV de l'especificació de qualsevol requeriment de servei addicional i possibles canvis d'abast.
 - Negociar possibles renovacions o pròrrogues del contracte (si és el cas).
 - Participar en les reunions de coordinació.
 - Proposar i participar en les reunions que es vegin necessàries per qualsevol de les parts per atendre assumptes de coordinació, reporting, dificultats, millores, queixes, incompliments de SLA, ...
 - "**Responsable Tècnic del Servei**", encarregat de:
 - Planificació i coordinació del projecte d'implantació.
 - Assegurar la disponibilitat i el seguiment dels procediments de seguiment de resultats i gestió del contracte.
 - Gestionar la prestació del servei per complir els objectius i nivells de servei acordats i establerts en els SLAs.
 - Actuar com a referent del Contractista per facilitar la comunicació amb les diferents àrees involucrades en la prestació del servei.
 - Assegurar la gestió eficient dels problemes, assegurant que es segueixen els procediments d'escalat acordats.
 - Establir i assegurar el compliment dels nivells de qualitat acordats i mantenir una actitud proactiva per tal de suggerir iniciatives que incideixin en la millora continuada del servei.
 - Establir un procediment de revisió regular del servei que assegurï que tots els assumptes del servei es tracten de forma eficient i dins del temps requerit.
 - Coordinar als departaments interns del contractista afectats.
 - Participar en les reunions de coordinació.
 - Proposar i participar en les reunions que es vegin necessàries per qualsevol de les parts per atendre assumptes de coordinació, reporting, dificultats, millores, queixes, incompliments de SLA, ...
- El centre definirà **interlocutors tecnològics i funcionals** per a la coordinació del servei.
 - Les principals responsabilitats d'aquests interlocutors seran:
 - La coordinació constant amb l'equip de control del contractista.

- El seguiment i valoració constants de resultats i objectius.
- Priorització i seguiment de les tasques descrites com evolució de la plataforma i projectes.
- Revisió de l'efectivitat de processos i procediments de gestió de canvis apropiats.
- Coordinar-se amb el Responsable de Servei del contractista.
- Acordar amb el Responsable de Servei del Contractista mesures per solucionar qualsevol deficiència en la qualitat del servei.
- Acordar procediments per a la gestió eficient dels canvis i controlar l'efectivitat dels mateixos.
- Acordar els procediments d'escalat de problemes i assegurar la resolució de problemes no resolts mitjançant els canals normals.
- Definir, Coordinar i Dirigir l'Equip de Control del Servei del centre.
- Fer el seguiment i control regular dels nivells de servei pactats.
- Oferir atenció especialitzada i coneixement sobre assumptes relacionats amb àrees concretes del centre i la seva activitat.
- Proporcionar canals de comunicació adients que permetin identificar i executar mesures per aconseguir millores contínues.
- Gestionar el contracte en curs amb el contractista.
- Definir i acordar els nivells de servei i assegurar el compliment dels SLAs.
- Acordar canvis o millores en la prestació del servei i arribar a acords amb el Director del contracte del contractista sobre si els canvis i millores són canvis de l'abast del Contracte i, en aquest cas, acordar el sistema de rescabament al qual tindrà dret el Contractista.
- Gestionar la renovació del Contracte.
- Assegurar que el Contractista compleixi amb els requeriments de protecció, confidencialitat i seguretat necessaris, realitzant quan calgui les oportunes auditories.
- Pel que fa als processos d'implantació del sistema, el servei inclourà els següents nivells de coordinació:
 - Validació amb CHV del pla d'implementació, (que inclourà instal·lació, configuració, validació, documentació i formació), corregint el licitador els aspectes que l'hospital demani modificar.
 - Reunions de seguiment de l'execució dels plans d'implementació.
 - Aquestes reunions es faran amb periodicitat definida mentre hi hagi processos d'implementació actius.
 - En aquestes reunions hi participaran, com a mínim, el responsable comercial i el responsable tècnic del licitador i els responsables del CHV.
 - Qualsevol de les parts podrà convocar reunions addicionals "ad hoc" sempre que les consideri necessàries.
 - Es farà acta de lliurament de la implantació i d'acord en la data d'inici del període de manteniment.

En situacions excepcionals degudes a la realització de projectes, o a situacions de crisi o de nivell d'incidències, o a dificultats en el funcionament del servei, o sempre que algun dels actors ho consideri necessari, es podran convocar per qualsevol de les parts reunions addicionals extraordinàries.

8.3. Reporting del servei

- L'**objectiu** del procés és la generació de dades per l'avaluació del funcionament del servei.
- Són **activitats** del procés:
 - La confecció i presentació d'informes periòdics.
 - El reporting evolucionarà segons s'acordi entre l'adjudicatari i el centre.
- El reporting inclourà:
 - El reporting de periodicitat **més freqüent** ha d'incloure:



- Activitat: incidències, peticions, consultes, canvis, problemes, operacions; oberts, tancats, pendents; temps mig de resolució, compliments de SLA; separat per prioritats.
- Incidències rellevants.
- Dificultats en el servei.
- Queixes
 - Queixes rebudes.
- Problemes
 - Volumetria dels problemes i procediments de gestió d'errors coneguts que s'han gestionat.
 - Informes de propostes de canvis orientats a la solució de problemes.
- Canvis
 - Volumetria de canvis efectuats en el període.
- Manteniment:
 - Volum de tasques executades, classificades per les diferents tipologies.
 - Tasques preventives
 - Tasques preventives, d'administració, de suport, i assessorament efectuades i pendents d'efectuar.
 - Resultats de les actuacions preventives i informes de recomanacions.
- Seguretat
 - Registre d'incidents de seguretat.
 - Registre d'activitats orientades a la protecció de seguretat.
- Millora contínua
 - Anàlisi i propostes.
- Acords de nivell de servei:
 - Valors assolits en els diferents paràmetres dels acords de nivell de servei en cada un dels períodes.
- El reporting de periodicitat **menys freqüent** ha d'incloure
 - Les mateixes dades del reporting "més freqüent" però amb l'acumulació del termini associat al termini "menys freqüent".

9 Referències

Comuns a ambdues classes de facturació:

- ✓ LOPD Llei Orgànica (3/2018) de Protecció de Dades de caràcter personal
- ✓ Llei 21/2000, de 29 de desembre, sobre els drets d'informació concernent a la salut i l'autonomia del pacient i la documentació clínica
- ✓ Llei 41/2002 , de 14 de novembre, llei bàsica reguladora de l'autonomia del pacient i de drets i obligacions en matèria d'informació i documentació clínica.
- ✓ Llei orgànica de la Seguretat Social.

Específiques per a finançament públic:

- ✓ Normativa de facturació d'activitat del CatSalut.
- ✓ Clàusules econòmiques vigents pactades amb el CatSalut.
- ✓ Clàusules econòmiques vigents pactades amb el DTASF
- ✓ Actualització anual de tarifes publicades al DOGC

Específiques per a finançament privat:

- ✓ Clàusules econòmiques vigents pactades amb el entitats asseguradores.
- ✓ Conveni marc d' assistència sanitària derivada d'accidents de tràfic.
- ✓ Nomenclàtor del COMB (Col·legi Oficial de Metges de Barcelona)
- ✓ Nomenclàtor de la O.M.C, (Organización Médica Colegial)

10 Definicions

Activitat assistencial: Entenem per activitat assistencial aquella que és realitzada per un professional sanitari (metge, infermera) per atendre la demanda d'un usuari i que estigui dirigida a trobar un diagnòstic i curar o millorar el seu procés de salut en l'àmbit hospitalari, ambulatori, socio-sanitari o de Salut Mental.

Activitat No assistencial: Entenem per activitat No assistencial aquelles que pot realitzar el CHV aprofitant les sinergies de la seva pròpia activitat diària amb l'aprofitament dels seus recursos; ja sigui del seu propi equip humà, instal·lacions o activitat i que no va dirigida a millorar el procés de salut d'una forma directa.

Productes intermedis: Són proves diagnòstiques realitzades als pacients derivats per l'ICS o altres Entitats.

Proves diagnòstiques: Entenem per proves diagnòstiques aquelles activitats que donin suport a l'acte assistencial. (RX, Laboratori, Farmàcia, Anatomia)

Clients: Qualsevol persona física o jurídica que generi una sol·licitud al CHV, relacionada amb la provisió d'assistència especialitzada a un usuari. Pot ser el propi usuari (pacient), institucions sanitàries públiques (CATSALUT, DTASF, ICS, FUHSanta Creu, Hospital de Campdevàrol, etc.), entitats asseguradores (Divina Pastora, Mutua General de Catalunya, DKV, Agrupació Mútua, A.S.C. Caser, etc.), professionals sanitaris del CHV i de les institucions esmentades.

Planning de facturació: Agrupació d'actes assistencials a facturar conjuntament, que unifica el procés de facturació per tal de tenir identificat la tipologia de les factures, utilitzem diferents Plannings segons l'activitat i revisió de la mateixa.

11 Contingut del Sobre B

- El licitador haurà d'incloure una memòria que inclogui els apartats següents:
 - Característiques dels requeriments funcionals
 - Característiques dels serveis d'implantació i integració
 - Característiques del Pla de Projecte
 - Característiques del Manteniment del Sistema
 - Característiques de l'equip de projecte: descripció de les funcions i responsabilitats de cada component de l'equip, dedicacions al llarg del projecte de cada component de l'equip, i currículums de les persones que formaran l'equip per part de l'empresa adjudicatària.

- Documentació complementària, no subjecte a valoració:

Per a la garantia d'èxit del projecte es necessari que els licitadors presentin accions per a la gestió del canvi en els següents àmbits:

- Comunicació: definició i execució del pla de comunicació del projecte amb l'objectiu de transmetre els avantatges i els reptes del nou sistema.
- Formació: detall del pla de formació pels diferents rols que interactuaran amb el sistema.
- Suport: pla de suport als usuaris a partir de la posada en funcionament.

En cap cas, el licitador podrà aportar informació avaluable en el sobre C, dins del sobre B.