



1/2012 akta

Akta, Osatek, S.A. sozietate publikoaren Administrazio Kontseiluarena, 2012ko otsailaren 14an egina.

Presidenteak deituta, Administrazio Kontseilua eratu da, OSATEKen egoitzan (Urkixo zumarkalea 36, 5. solairua, Bilbao), 2012ko otsailaren 14ko 9: 30ean, eta honako hauek dira bertaratutakoak eta gai-zerrenda:

Parte-hartzaileak

Presidentea

Jesus Maria Fernandez Diaz jauna

Kideak

Julian Perez Gil jauna

Eduardo Garate Guisasola jauna

Patricia Arratibel Ugarte andrea

Lourdes Moreno Zabala andrea

Idazkaria

Beatriz del Valle Iñiguez andrea

Ignacio Alday Ruiz sailburuak bilerara etorri ezina adierazi du.

Bileran izan da, hitzarekin baina botorik gabe, Enrique Gutierrez Fraile Osatek, S.A.-ko zuzendari kudeatzailea.

Gonbidatu gisa joan dira bilkurara, beren erantzukizun-arloekin zerikusia duten alderdiak Kontseiluari azaltzeko: Rafael Sanchez Bernal jauna, Osarean proiektuaren arduraduna, eta Jesus Eskauriaza jauna, OSATEKeko Ekonomia eta Finantzako zuzendaria.

Gai-zerrenda:

1. Aurreko bileraren akta irakurtzea eta, hala badagokio, onartzea.

Aurreko bileraren akta aho batez onartu da.

2. 2011ko jarduera: RNM, Osarean, telelaguntza

Sozietateko zuzendari kudeatzaileak 2011n egindako jarduerari buruzko informazio zehatza eman du.

Jardueraren azterketa eta atzerapenak 2011ko abenduaren 31n:

A) Erresonantzia magnetikoak:

- 1) Artatutako pazienteen kopurua: 83.701 (% 1,74ko igoera 2010eko ekitaldiaren aldean).
- 2) Egindako miaketen kopurua: 107.879 (% 2,81eko igoera 2010eko ekitaldiaren aldean).
- 3) Konplexutasun-indizea: 6,48 (% 0,15eko igoera 2010arekiko).
- 4) Egindako txandak: 5.901 (2010eko ekitaldiaren gaineko %0,35eko igoera).
- 5) Errendimendua EM: 18,78 miaketa/txanda (%3,41eko igoera 2010eko ekitaldiaren aldean).
- 6) Egiturazko itxaronzerrenda: 5.695 paziente 2011ko abenduan (4.312 paziente 2010eko abenduan).
- 7) Demora Ertaina Itxaronzerrenda: 26,97 egun 2011ko abenduan (14,96 egun 2010eko abenduan).

Laburbilduz, jarduerak nabarmen egin du gora aurreko ekitaldiarekin alderatuta, bai artatutako pazienteen kopuruari dagokionez, bai egindako erresonantzien kopuruari dagokionez, batez ere lan egindako txanda bakoitzeko errendimenduak gora egin duelako. Eskaria ere nabarmen igo da, hau da, eskatutako erresonantzien kopurua. Horregatik, jarduerak eta errendimenduak gora egin badute ere, batez besteko demokrazia 2010eko abenduan 15 egunekoa izatetik 2011ko abenduan 27koa izatera igaro da, hau da, batez besteko Demora, 2011rako ezarritako 30 eguneko helburuaren barruan.

Zuzendari Gerenteak 2012rako itxaron-zerrendei eusteko plana aurkeztu du:

Objektiboak:

- Ikasketa arrunten batez besteko atzerapena & LG; 30 egun
- Lehenetsuneko ikasketaren batez besteko atzerapena & LT; 8 egun
- Ospitaleratutako pazientearen batez besteko atzerapena (24 ordu)

Jarduerak:

- Donostia eta Galdakaoko taldeetan ezarritako ekipoen jarduerari eta errendimenduei eustea, txanda bakoitzean produktibitate 1 gehituz.

- Txagorritxu UOko EMko talde berriarekin hasi jarduera, 2012ko uztailean. Gutxi gorabehera, 3.000 EMN 2012an.
- Leq guztiko 5.000 paziente xurgatzea (ospitaleratuak, diagnostikoak eta kontrolak), Debagoieneko eta Zumarragako ospitaleetako eskaera berrien sarrera murrizteagatik.

Espero den emaitza:

- Itxaron-zerrenda 8.000 bolantetan murriztea (5.000 lehenengo bolanteetan eta 3.000 hurrengoetan).

B) Telelaguntza - Betion:

2011ko uztailearen 1etik abenduaren 31ra arteko jarduera:

1) Erabiltzaileak

Abenduaren 31n, Zerbitzuak 24.038 erabiltzaile zituen. 2011ko uztailetik 300 erabiltzailearen gehikuntza garbia izan da. Zerbitzuan 2.431 alta eta 2.131 baja egin dira.

2) Deiak:

- Jarraipeneko 155.935 (irtenak)
- 199.515 harrera
- 351.805 Autotxekeo teknikoak

3) Bideratzeak:

- SOS Deiak: 271
- Osakidetza: 4.081

Betion unitate mugikorra: 1.843

Kontaktuak (senideak, lagunak, bizilagunak): 2.062

4) Etxeko esku-hartzeak:

- Etxeko arretarako 2.264 bisita
- 5.113 bisita, ekipoen matxurengatik

5) Kalitatea:

- Deien %94 20 segundo baino gutxiagoan artatzen dira.
- Erantzuteko batez besteko denbora 13,72 segundotik 7,54 segundora jaitsi da.
- Dei bakoitzeko okupazio-denbora 96 segundotik 68 segundora jaitsi da, gutxi gorabehera.

Laburbilduz, oso positibotzat jotzen da Betion Telelaguntza Zerbitzu Publikoa abian jartzea eta haren funtzionamendua. Nabarmentzekoa da lan handia egin dela bai aurreko zerbitzu-emaikeengandik jasotako erabiltzaileen datu-baseak arazteko eta bateratzeko, bai telelaguntza-ekipoen parke mugikorra eguneratzeko eta berritzeko.

Abenduaren 1etik aurrera, telelaguntzan artatutako edozein osasun-kontsulta Osarean-eko Osasun Kontseilura transferitzen da, bi zerbitzuen koordinazio soziosanitarioan lehen urratsa baita.

C) Osarean:

Osarean proiektuaren arduradunak, Rafael Sanchez Bernalek, OMZko zerbitzuaren eta zerbitzu-zorroaren bilakaerari buruzko txostena aurkeztu du:

1) 2011ko abenduaren 31ko egoera:

Lehen mailako arretako zitazio-eredu berria hedatzea (biztanleria-estaldurak):

- Telefono bidezko aurretiko hitzordua: 1.780.000 OTI
- Aurretiko Web zita: 1.989.000 OTI

Osasun-aholkua:

- Telefono bidezko kontseilu profesionala: 2.300.000 OTI

Kanpainak:

- Bularreko minbiziaren kanpaina: 9.830 emakume gonbidatu/8.369 inkesta + 856 huts

2) Hurrengo urratsak:

Zitazio-eredu berria hedatzea:

- Uribeko Eskualdea: IVR 220.000 OTI hedatzea — 2012ko martxoko aurreikuspena
- Mendebaldeko eskualdea: web-hedapena eta IVR 310.000 OTI — 2012ko martxorako aurreikuspena
- Xede- publikoa: 2.300.000 OTI

Osasun-aholkua:

- Web-erako osasun-aholkua
- Hartzaileak: herritar guztiak

Kanpainak:

- Bularreko minbiziaren kanpaina: 8.500 emakume hilean; 190.000 emakume 2013ko irailean
- Hartzaileak: 190.000 emakume lehenengo 2 urteetan

3) Hitzorduen kopurua, guztira, 2011. urtean:

- IVRk + webguneak + call centerrak lehen mailako arretan emandako hitzorduen kopurua: 1.035.470.
 - IVRk lehen mailako arretan emandako hitzorduen kopurua: 597.699
 - Call center bidez lehen mailako arretan lortutako hitzordu kopurua: 67.150
 - Webguneak lehen mailako arretan lortutako hitzordu kopurua: 370.621
- Lehen mailako arretako osasun-zentroetako administrarietako telefonoz emandako hitzorduen kopurua: 1.783.074
- Lehen mailako arretako telefono-kontsulten kopurua: 1.253.293

Laburbilduz, oso positibotzat jotzen da Osarean proiektuaren esparruan emandako zerbitzuen hedapena.

3.- 2011ko urteko kontuak

Osatek SAko zuzendari kudeatzaileak eta zuzendari ekonomikoak 2011ko kontabilitate-itxieraren aurreikuspenaren aurrerapena aurkeztu dute, sailburuek informazioa eman dezaten. Urteko behin betiko kontuak hurrengo kontseilu batean aurkeztuko dira, martxoaren 31 baino lehen, onar daitezzen eta akziodunen batzar orokorrean aurkez daitezzen.

4.- 2012ko jardueraren aurreikuspena (RNM, Osarean, Telelaguntza)

A) RNM:

Arestian azaldu den bezala, 2012rako aurreikuspena da EM arloko jarduera sendotzea, Osakidetzarekin eta Osasun eta Kontsumo Sailarekin egindako akordioak berrituz, egungo errendimenduei eutsiz eta hobetuz, Txagorritxu Unibertsitate Ospitalean EM talde berri bat abian jarritz eta 2012rako atzerapenak eta itxaron-zerrendak doitzeko plana abian jarritz. Kalitatearen arloan, ISO arauetan eta ingurumen-kudeaketan kalitate-akreditazioei eustea aurreikusten da.

B) Osarean:

OMZko zuzendari berria harremanetan jarri ondoren, egungo egoera eta etorkizunerako aurreikuspenak aztertu ondoren, epe labur eta ertainerako hainbat jarduketa planteatzen dira, hala nola IVR bidezko zitalazio-sistemaren sistema eta algoritmoak hobetzea, Osarean-en komunikazio-plan bat abian jartzea, Call Center egokitu eta birdimentsionatzea, web-ataria hobetzea eta CSSM proiektuan hasieran aurreikusitako prestazioren bat egokitzea.

Hori oinarri hartuta, Osarean-eko arduradunak Administrazio Kontseiluari eskatu dio Price-Accenture-Telefonica ABEEri esleitutako OMSZren kontratu-pleguari zenbait aldaketa onartzeko eta izapidetzeko, proiektuaren hasieran ezarritako irismenari eta orduan ezarritako fakturazio-mugarriari dagokienez.

Eskaera hori justifikatzeko arrazoiak hauek dira:



Osarean proiektua hasi zenetik, eta egin diren pilotaje ugarietarako esker, egokitzat jo da proiektua berrorientatzea eta hasieran ezarritako funtsezko 3 alderdien irismena zabaltzea:

- Herritarren Osasun Karpeta.
- Komunikazioak eta ahots-kanal bakarrak hobetzea, bai aurretiko hitzorduaren beharrezko jardueretan, bai patologia kronikoak dituzten herritarrei horien jarraipena egiteko egiten zaizkien deietan.
- Paziente kronikoak aurrez aurre ez kudeatzeko programak.

Era berean, proiektuaren hasieran ezarritako mugarrietako bat ez egitea eskatzen da: hitzordua Arreta espezializatura.

Kontratua gauzatzerakoan planteatutako behar berriak ikusita, ABEEarekin sinatutako kontratua aldatzeko proposamena aurkeztu zaio Osatek, S.A.ren Administrazio Kontseiluari, mugarrietarako zenbatekoak oinarri teknikoen pleguan (9. puntua) aurreikusitakoaren arabera birbanatzeko, eta proposamen honen arabera:

- Hitzordua lehen mailako arretan:
- Aurretiko hitzordua Arreta espezializatuan: 0
- Osasun-ataria (osasun-sistemari buruzko informazioa eta zerbitzu-zorroan zehaztutako administrazio-izapideen erroka): 2.616.924
- Osasun-aholkua: 2.616.924
- Paziente kronikoen jarraipena 1.678.037
- Osasun-karpeta (Herritarrek bere osasunari buruzko informazioa eskuratzea): 2.040.339
- Guztira: 10.918.335

Zenbatekoak kontratatutako mugarrien artean birbanatzeaz gain, paziente kronikoen urruneko jarraipenaren mugarriaren fakturazio-irizpidea aldatzea planteatzen da; izan ere, irizpide hori telemonitorizazioa integratzeko plataforman eskatutako funtzionalitateen entregean arabera egin behar da, Osakidetzaaren Historia Elektronikoa bakarrarekin integratzeko ezarritako faseak bete ondoren, eta ez paziente kopuruaren araberako fakturazioan oinarrituta. Hasierako pleguan aurreikusten den bezala (

Osakidetza zerbiztu juridikoei txostena eskatzea erabaki da, planteatutako aldaketa-proposamenari buruz, eta, proposamena aldekoa bada, kontratuaren aldaketaren izapidetzea onartzea, baldintza horietan.

Gainera, erabaki da hurrengo Kontseilurako kontratuaren gauzatzeen gaiari heltzea, kontratistaren balizko ez-betetzeren batengatik Oinarri Teknikoen Agiriaren 10. puntuan aurreikusitako zigorrak aplikatu behar badira ere (plataforma teknologikoko zerbitzuen eskaintza, herritarren erabileraren pean, herritarrek jasotako zerbitzuarekiko duten gogobetetasunik eza).

B) Telelaguntza - 2012ko Gomendioa Gizarte Gaiekin:

Enplegu eta Gizarte Gaietako Sailetik 2012rako jasotako gomendioaren arabera, OSATEKek honako eginkizun hauek bete behar ditu telelaguntza-zerbitzu publikoaren erabiltzaileei arreta emateari dagokionez:

- Telefono bidezko gizarte-arreta 24x 7
- Baliabide komunitarioak mobilizatzea larrialdi-egoeretan arreta emateko
- Telefono bidezko jarraipena
- Jarraipena etxean
- Agenda kudeatzea

OSATEKek zerbitzu horiengatik jasoko duen kontraprestazioa 5.000.000 eurokoa izango da gehienez (BEZa barne). Gizarte Gaiek OSATEKi egingo dioten ordainketa erabiltzaile kopuruaren eta zerbitzuan daramaten denboraren arabera egingo da, kontuan hartuta OSATEK SAK kontratuaren esleipen-prezioaren arabera ordaindu behar duen prezioa, gomendatutako jarduketei gehitutako OSATEKen gastu orokorrak eta korporatiboak, bai eta erabiltzaileei prezio publikoak kobratzearen kudeaketatik eratorritako finantza-gastuak ere.

5.- 2012ko aurrekontuaren aurreikuspena

Zuzendari kudeatzaileak eta zuzendari ekonomikoak 2012ko itxiera-aurreikuspena aurkeztu dute, urtarrilaren 31n eguneratutako datuekin. Informazio hori hurrengo administrazio-kontseiluetan emango da, eguneratuta, kontseilariak informazioa izan dezaten.

6.- kontrataziorako barne-arauak eguneratzea.

Sozietateko zuzendari gerenteak Kontseiluari aurkeztu dizkio, onar ditzan, Sozietatearen kontrataziorako barne-jarraibideak, erregulazio harmonizatukoak ez diren kontratuei aplikatzekoak, Kontseiluak 2011ko martxoaren 21eko bilkuran onartu zituenak, azaroaren 14ko 3/2011 Legegintzako Errege Dekretuari egokitu ondoren (Sektore Publikoko Kontratuen Legearen testu bategina onartzen duen azaroaren 16ko Legegintzako Errege Dekretua). 2011ko abenduaren 16an argitaratu zen Estatuko Aldizkari Ofizialean,

Era berean, prozeduren zenbatekoak eguneratu egin dira, Europako Batzordeak sektore publikoko kontratazioaren ondorioetarako 2012ko urtarrilaren 1etik aurrera kontratu mota desberdinetarako onartu dituen mugekin bat etorritz (EHA/3479/2011 Agindua, abenduaren 19koa, sektore publikoko kontratazioaren ondorioetarako kontratu mota desberdinen mugak 2012, BOE). Kontseiluak informatutzat jo eta onartu egin ditu barne-jarraibideen testuari egindako aldaketak.



7. Beste gai batzuk.

- IGON C.E.E. errekurtoa: egungo egoera.

Eskatutako kautelazko neurriari dagokionez, alderdi honi Salaren Autoa jakinarazi ondoren, Sozietatearen kontratazio-organoak neurri egokiak hartuko ditu jakinarazitako erabaki judiziala behar bezala betetzeko.

9.- Galde-eskeak.

Aztertzeko beste gairik ez dagoenez, bilera amaitutzat eman da 18:23an.

Idazkaria

Presidentea

Sin.: Beatriz del Valle Iñiguez

Sin.: Jesus María Fernandez Diaz