

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EN EL CONTRATO DE ADQUISICIÓN DE UN SISTEMA DE DIRECCIONAMIENTO Y LLAMADA PARA PACIENTES EN CONSULTAS EXTERNAS Y HOSPITAL DE DÍA Y DE INFORMACIÓN A FAMILIARES DE PACIENTES ATENDIDOS EN QUIRÓFANOS PARA EL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE FUENLABRADA Y CEP. PA SUM 17 032

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	2
2. OBJETO.....	3
3. ALCANCE	5
3.1. Equipamiento tecnológico.....	5
3.2. Descripción del sistema.....	5
3.2.1. Turno básico a pacientes en admisión.....	5
3.2.2. Consultas externas y Pruebas y Hospital de día.	6
3.2.3. Quirófano.....	9
3.3. Características técnicas mínimas del equipamiento	11
4. REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN.....	13
4.1. Requerimientos del sistema de gestión de turnos.....	13
4.2. Requerimientos del sistema de cartelería digital.....	14
4.4. Servidores del sistema	14
4.5. Licenciamiento.....	14
5. FORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO	15
6. PLAZOS E HITOS DE EJECUCIÓN CONDICIONES DE ACEPTACION DEL SISTEMA	15
7. CONTRATO SOPORTE / SERVICIO TECNICO	¡Error! Marcador no definido.
8. ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE CALIDAD	18
10. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS	18
11. SEGURIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	18
13. PROTECCION DEL MEDIO AMBIENTE.	19
14. INCORPORACIÓN AL CONTRATO.	20

1. INTRODUCCIÓN

El Hospital Universitario de Fuenlabrada (HUF), dentro del proceso de innovación y mejora continua, precisa implantar un sistema que permita la identificación, direccionamiento y organización de turnos de Consultas Externas y Hospital de día para los pacientes que acuden al centro, considerando como centro tanto el propio hospital como su centro de especialidades, con los requisitos que garanticen el cumplimiento de la normativa reguladora de protección de datos de carácter personal. Además, el sistema debe gestionar la información para los familiares de los pacientes que están siendo atendidos en quirófanos.

Actualmente el Hospital Universitario de Fuenlabrada cuenta con tres sistemas de gestión de llamadas y direccionamiento de pacientes:

- a) Sistema de turnos básico en Admisión y Atención al paciente en el hall de entrada del hospital.
- b) Sistema de direccionamiento de pacientes y llamadas a los puestos en el Área de Extracciones.
- c) Sistema de direccionamiento de pacientes en Diagnóstico por Imagen.

Los ámbitos que se pretenden cubrir mediante el sistema de direccionamiento e información totalmente integrado con los procesos del hospital son los siguientes:

- Consultas externas y pruebas diagnósticas del Hospital de Fuenlabrada, Centro de Especialidades “El Arroyo”.
- Áreas Quirúrgicas del Hospital de Fuenlabrada.
- Hospital de Día del Hospital de Fuenlabrada.
- BLOQUE QUIRURGICO

En consecuencia, el Adjudicatario se encargara de sustituir el sistema de direccionamiento descrito en el punto a (Sistema de turnos básico en Admisión y Atención al paciente en el hall de entrada del hospital) y dotar al HUF, con la nueva Instalación descrita en el ANEXO 1. No será objeto de este Contrato, el sistema de Direccionamiento de pacientes en el Área de Extracciones ni el de Diagnóstico por imagen, ambos Sistemas han sido dotadas recientemente con sistemas operativos en un estado de operatividad óptimo.

El Sistema de Direccionamiento de Pacientes objeto del presente expediente, deberá contar con una dotación mínima de elementos de HW, conforme a lo señalado en el ANEXO 1: Cualquier modificación que el Adjudicatario quisiera proponer, tendrá que ser objeto de aprobación por la Direccion del HUF

El objetivo principal para la adquisición del nuevo software y del hardware necesario radica en la obtención de una mayor eficiencia en la gestión de la espera de los pacientes en el ámbito de la consulta externa y hospital de día y una mejora de la información proporcionada a los familiares o acompañantes de los pacientes durante su estancia en quirófano, de la siguiente forma:

- **Mejorar la calidad de la atención:** Se debe tener en cuenta la calidad asistencial y las mejoras que se puedan dotar a la misma a través de innovaciones en el sistema administrativo.
- **Optimizar los recursos disponibles:** Se pretende aprovechar la tecnología disponible para aumentar la eficiencia en el uso de los recursos disponibles, tanto materiales como humanos.

El sistema debe permitir la identificación del paciente y organizar y dirigir a los pacientes hacia las distintas salas de espera, consultas y quirófanos y permitir su llamada. Asimismo, en el edificio del hospital, el sistema deberá permitir el informado a los familiares/acompañantes de los pacientes tratados en quirófano.

A estos efectos, el licitador deberá de proponer un sistema de control y seguimiento de los pacientes en quirófano en todo el bloque quirúrgico que cumpla con las especificaciones indicadas en este pliego. La

cafetería del hospital deberá ser considerada como una sala de espera más, a efectos de permitir el informado a los familiares/acompañantes de los pacientes tratados en quirófano.

Se incluye dentro de este pliego la obligación del adjudicatario, de realizar un análisis de flujos de pacientes del hospital y del centro de especialidades.

Además, el sistema en todos los Puestos Multimedia de Paciente accesibles por el usuario debe permitir la impresión de justificantes de asistencia del paciente que ha sido atendido así como poder consultar e imprimir las citas pendientes del mismo. En este último caso se mostrarán todas las citas sin importar si la atención se realizará en cualquiera de los distintos edificios en los que el hospital presta los servicios de consultas externas.

El sistema deberá quedar completamente implantado y garantizado su funcionamiento. Además se incluirán en el alcance de este proyecto los trabajos de integración con los aplicativos utilizados para la Historia Clínica Electrónica SELENE (HIS actual del Hospital)

2. OBJETO

El objeto del contrato es el suministro, el montaje, la puesta en funcionamiento y del "Sistema de direccionamiento y llamada para pacientes en consultas externas, pruebas diagnósticas y hospital de día y de información a los familiares para pacientes atendidos en quirófanos del Hospital de Fuenlabrada", así como las condiciones de suministro, instalación, integración y puesta en marcha de los equipos y sistemas necesarios.

El sistema implantado deberá soportar la actividad del Hospital de Fuenlabrada, y del centro de especialidades El Arroyo, estimada en:

- Consultas externas del hospital: 2.300 pacientes/día laborable
- Consultas externas del centro de especialidades del Arroyo : 1.300 pacientes/día laborable

El proyecto se abordará en distintas fases:

1. Señalización de las diferentes consultas, salas de espera, pasillos, directorios, señales colgantes, que permitan un correcto direccionamiento de los pacientes en el hospital de Fuenlabrada (tanto del Edificio Oncológico, como del propio hospital) y del Centro de Especialidades "El Arroyo".
2. Direccionamiento de consultas externas y pruebas del hospital de Fuenlabrada.
3. Direccionamiento de consultas externas y pruebas del Centro de Especialidades El Arroyo.
4. Direccionamiento de visitas del Hospital de Día del hospital de Fuenlabrada.
5. Información a familiares atendidos en Quirófano.

Las características descritas a continuación deben ser de obligado cumplimiento para todos los licitadores:

- La realización de un análisis de flujo de pacientes tanto en el hospital como en el Centro de Especialidades que permita diseñar los circuitos más eficientes del direccionamiento de pacientes.
- Diseño, creación e instalación de directorios de metacrilato y señales colgantes del hospital de Fuenlabrada (tanto en el edificio Oncológico, como del propio hospital) y del Centro de Especialidades "El Arroyo".
- El diseño, impresión, instalación de los elementos de vinilo en los nuevos o actuales elementos de señalización del hospital, así como el cambio de rotulación de en las actuales señales propiedad del hospital de Fuenlabrada (tanto del Edificio Oncológico, como del propio hospital) y del Centro de Especialidades "El Arroyo".
- La adquisición e implantación de la arquitectura tecnológica necesaria para soportar todas las necesidades definidas en el marco del proyecto, incluyendo todos sus componentes. Dicha

arquitectura deberá estar alineada en todo momento con las directrices tecnológicas establecidas por el hospital, incluyendo todos los elementos necesarios: software, hardware y licencias (tanto de producto como de monitorización y copias de seguridad corporativos).

- El adjudicatario asumirá la instalación de los puntos de datos y tomas de corriente eléctrica, con circuito específico para el hardware incluido en este proyecto, de acuerdo a las especificaciones técnicas indicadas por el hospital de Fuenlabrada que serán entregadas al adjudicatario.
- Las soluciones de escritorio propuestas para su utilización por parte de los profesionales tanto en consulta como en controles deben ser 100% web. No se instalará ningún ejecutable.
- Los sistemas de informado de pacientes y/o familiares permitirán mostrar otro tipo de avisos, noticias, anuncios, etc. de forma que se puedan utilizar como dispositivos de difusión de información con contenido multimedia.
- Los Puestos Multimedia de Paciente permitirá la realización de encuestas de satisfacción de forma autónoma o tras la impresión del justificante.
- El adjudicatario proporcionará las herramientas necesarias para que el hospital pueda realizar las parametrizaciones necesarias para adaptar la aplicación a sus necesidades, así como la documentación en castellano donde se explique detalladamente cada una de las posibles parametrizaciones que permite el sistema. Los usuarios configurados como administradores, a través de estas herramientas, podrán realizar todas las tareas de parametrización del sistema: configuración de los turnos, salas y consultas, asignación de las mismas a los paneles de visualización, configuración de tiques y justificantes, rangos horarios para la emisión de tiques, mesas de atención en admisión, etc.
- El adjudicatario proporcionará las herramientas que permitan la creación y difusión de avisos, noticias, etc., incluido el contenido multimedia, incluida la correspondiente documentación en castellano.
- El adjudicatario proporcionará las herramientas que permitan la configuración de encuestas de satisfacción a través del Puesto Multimedia del Paciente, incluida la correspondiente documentación en castellano.
- La elaboración y entrega al hospital de todos los procedimientos técnicos para el respaldo de la información y la continuidad del servicio.
- Desarrollo y ejecución de un plan de formación presencial a nivel tecnológico y funcional que cubra todas las fases del proyecto, y que garantice tanto la capacitación funcional como técnica de los usuarios y profesionales del hospital implicados en el proyecto, cualquiera que sea la función que realicen tanto durante su ejecución como tras su finalización.
- Coordinación, administración, organización y dirección de los diferentes ámbitos del proyecto; integración de equipos, procesos y sistemas.
- La documentación de las propuestas de cambios normativos, organizativos o en los métodos de trabajo, y el diseño e implantación de las mejoras que se identifiquen en los procesos administrativos.
- El establecimiento de los niveles de seguridad y confidencialidad adecuados para el tratamiento de la información manejada en el proyecto, en cumplimiento de la legislación vigente.
- En todos los casos se incluirán todos los elementos y accesorios que puedan ser necesarios para el correcto funcionamiento del sistema.
- El equipamiento ofertado debe ser totalmente compatible con los sistemas de información utilizados en el hospital de Fuenlabrada.
- La autenticación y validación de usuarios deberá estar integrada con la gestión de usuarios corporativa a través de los servicios Web que proporciona el SERMAS.
- Dados los recientes cambios en Tarjeta Sanitaria, la DGSIS proporciona un Servicio Web que informa del procesado de la información de la banda de Tarjeta Sanitaria. Por lo que será necesario la integración con este servicio web para la correcta interpretación de las distintas tarjetas sanitarias de los pacientes.

Se incluirán todas las licencias de producto para dotar al Hospital de Fuenlabrada, al Centro de Especialidades “El Arroyo” de la funcionalidad completa para todas las fases, el suministro de equipos y sistemas necesarios y todos los servicios de instalación y puesta en marcha

3. ALCANCE

En el ámbito del Sistema de Direccionamiento de pacientes, el adjudicatario deberá aportar los siguientes documentos, entre otros:

- Diseño de los flujos de pacientes del hospital y del centro de especialidades.
- Dotación del hardware y software de la solución de direccionamiento e informado.
- Formación y documentación.
- Puesta en marcha de la solución.
- periodo de garantía (1 año)

El adjudicatario incluirá en su propuesta el personal insitu que consideré necesario para la realización del soporte y mantenimiento necesario durante el arranque y el periodo inicial de garantía,

3.1. Equipamiento tecnológico

Suministro de todo el equipamiento necesario para poner en marcha el sistema de información. En el ANEXO 1 , se indican los componentes y unidades base , con los que contará el sistema, distribuidos a lo largo de las estancias del hospital, conforme a un diseño preliminar hecho por la Direccion del HUF con el objeto de dimensionar las necesidades de dotación : El Licitador deberá adecuar su oferta Economica a esta Dotación de necesidades .

Los requerimientos técnicos de este equipamiento están detallados en el apartado 3.3 del presente pliego.

3.2. Descripción del sistema.

3.2.1. Turno básico a pacientes en admisión

La admisión se encuentra en la entrada principal del edificio del hospital, por lo que constituye el principal punto de información del paciente. Este punto de información dispone de un sistema de turnos básicos el cual se sustituirá por un sistema idéntico proporcionado por el adjudicatario integrado con el sistema de turnos a pacientes exigido a lo largo de este pliego. A continuación se detalla la funcionalidad de este sistema en los diferentes puntos de atención.

Mostradores de admisión

Para la gestión del acceso de pacientes a las distintas mesas de atención de admisión, el sistema debe incluir un módulo que permita la gestión de tiques en el que se recoja el código del turno, la fecha y hora de emisión del mismo.

El sistema debe permitir la configuración de una o varias colas de atención, y asignar el turno de espera a la cola de atención adecuada a o a la cola general. La gestión de colas debe ser parametrizable.

El sistema debe permitir la activación o desactivación de los distintos mostradores de atención al paciente, y asociar los mostradores de atención a una o más colas, en base a distintos criterios.

Este sistema básico de turnos aparecerá como una opción generada más dentro de los Puestos Multimedia de Paciente (PMP), de modo que sea posible la obtención de un tique básico de turno para la espera de las distintas colas definidas.

Salas de espera de admisión

La pantalla de la sala de espera, mostrará los turnos de cada una de las mesas/mostradores de admisión que correspondan a esa sala de espera, así como el turno correspondiente, de forma clara y concisa para que el paciente este informado en todo momento.

Todas las pantallas informativas dispondrán de la opción de llamada audiovisual configurable. La llamada audiovisual consistirá en una combinación de cambios de imagen, por ejemplo, informando de la consulta a la que debe acudir el paciente y la emisión de una llamada sonora del identificador o nombre de la paciente.

El sistema deberá de permitir la parametrización de la relación de salas de espera disponibles así como la correspondencia entre las distintas salas de espera y las mesas asociadas a cada una de ellas.

Las pantallas deberán estar preparadas para mostrar otro tipo de avisos, noticias, etc. de forma que se puedan utilizar como dispositivos de difusión de información con contenido multimedia. Esta información debe poder ser gestionada por el usuario, mediante las herramientas que proporcione el sistema.

Mostradores de Admisión

Los profesionales, accederán mediante la propia interface del sistema propuesto y permitirá activar o desactivar un mostrador de atención, comprobar la relación de pacientes que están a la espera, solicitar que acuda el siguiente paciente para ser atendido, conocer el tiempo de espera de los pacientes en espera y del paciente que está siendo atendido, etc..

El sistema permitirá disponer de una única cola general o de varias colas de atención, así como la asignación y desasignación online de mesas a cada una de las colas.

3.2.2. Consultas externas y Pruebas y Hospital de día.

El sistema solicitado proporcionará una atención al paciente citado en consultas externas, pruebas y/o hospital de día mediante la correcta dirección del paciente hasta la sala de espera, la llamada desde la consulta por parte del profesional, le proporcionará información sobre todas las citas del paciente y le permitirá obtener los justificantes de la asistencia proporcionada. A continuación se detalla la funcionalidad en cada uno de los puntos.

Paciente de consultas externas y hospital de día.

El paciente accede al edificio de consultas (bien sea en el hospital o en el centro de especialidades), debe ser identificado de forma única e inequívoca y obtener un tique identificativo con las citas del día que tiene. Este tique se podrá conseguir de tres maneras:

- De forma autónoma, en un puesto multimedia de paciente donde se identificará con su tarjeta sanitaria, con su DNI electrónico, con un código de barras si lo tiene disponible en el PIC de Primaria o en su defecto tecleando su número de DNI o de historia clínica, y obtendrá su tique automáticamente. Estas opciones serán parametrizables y configurables.
- En un punto de recepción atendido por personal del HUF, donde después de identificarse, se le hará entrega de su tique.

En el caso de utilizar un Puesto Multimedia de Paciente de forma autónoma, el sistema deberá distinguir entre los distintos edificios de forma que no se puedan obtener los tiques de citas de edificios distintos (considerándose a estos efectos únicamente 2 edificios distintos: el hospital y el centro de especialidades), que serán parametrizables. Este tique estará accesible durante un periodo de tiempo antes y después de la hora de la cita. Estos tiempos deberán ser parametrizables. En el supuesto de que el paciente tenga varias citas, a varias horas, se le hará entrega de un tique con todas las citas o con las citas comprendidas en el rango de horas desde la hora de identificación en el sistema, sí y solo sí las citas son en el mismo edificio, siendo esta opción también parametrizable. En el segundo supuesto, el resto de citas, si las hubiera, podrán obtenerse posteriormente una vez que el paciente se identifique dentro del rango de horas definido.

El sistema debe contemplar la posibilidad de gestionar incidencias de generación del tique por cualquier circunstancia que pueda surgir (inexistencia de cita, mal funcionamiento de identificación por TS, DNI, NHC, CIPA, etc.) y que permita la atención eficiente a estos pacientes. En el caso de una incidencia de este tipo, el hospital definirá un circuito interno que permita la atención a estos pacientes.

El sistema identificará que el paciente ha acudido sólo en los casos de las citas de las que se haya generado el correspondiente tique y que se identificará de forma clara en el tique.

El editor de tique de la solución debe permitir la parametrización del tique en función de las exigencias y estrategia del hospital. Como requerimiento mínimo deberá permitir la impresión de objetos en alta calidad (como el logo o el sello del HUF) así como un número o clave de turno, identificador de la sala de espera, la hora de su cita y la forma de llegar a la sala de espera o consulta a la que debe dirigirse, así como cualquier otro parámetro que se determine necesario para garantizar la gestión efectiva del direccionamiento de los pacientes dentro del hospital. Esta funcionalidad podrá ser totalmente parametrizable por cada una de las áreas que componen el hospital y el centro de especialidades.

Una vez que el paciente tiene el tique con su turno, se dirigirá hasta la sala de espera correspondiente al servicio donde este citado.

En cada sala de espera se situará una pantalla informativa en la que aparecerá la información con los turnos de las distintas consultas, para que los pacientes sean informados del momento en el que deben de pasar. Este sistema de llamada de pacientes se detallará más adelante.

En caso de pérdida del tique, el Puesto Multimedia de Paciente permitirá la reimpresión de los tiques que ya hayan sido generados, hasta un máximo de veces configurable, una vez alcanzado el máximo, el puesto le indicará el lugar donde le podrán proporcionar el tique.

Una vez que el paciente ha sido atendido el sistema deberá permitir al paciente obtener un justificante de asistencia. Este justificante deberá ser totalmente parametrizable tanto en el contenido de la información que muestra cómo en la forma en la que se expide, donde se indique la hora de llegada, hora de cita y de fin de atención de todas aquellas citas en las que haya constancia de su asistencia.

Al mismo tiempo que se expide el justificante, el sistema ofrecerá directamente la opción de realizar una encuesta de satisfacción que exprese su experiencia con la asistencia, de modo que muestre una lista de preguntas parametrizable y con tres opciones de respuesta mediante emoticono (feliz, neutro, enfadado). La encuesta se lanzará directamente tras el justificante y dispondrá de un tiempo máximo configurable en el que se cancele la encuesta para que no se produzcan congestiones en el sistema.

El sistema debe de contemplar una funcionalidad que desea añadir el hospital de Fuenlabrada, tanto en los Puestos Multimedia del Paciente utilizados de forma autónoma por el paciente como en los puntos

atendidos, que consiste en la posibilidad de visualización e impresión de todas las citas pendientes que tiene un paciente, una vez identificado sean de la fecha que sean.

En los Puestos Multimedia de Paciente autónomos, el sistema estará por defecto en el modo de expedir tiques con la(s) cita(s) que tiene el paciente en el día, tal como se ha explicado al inicio de este apartado. Sin embargo existirá la posibilidad de acceder a las otras funcionalidades de citas pendientes y de obtener justificante de asistencia. Una vez elegida la funcionalidad el sistema permitirá la identificación con su tarjeta sanitaria, con su DNI electrónico, con un código de barras si lo tiene disponible en el PIC o en su defecto tecleando su número de DNI o de historia clínica, y obtendrá bien el justificante de asistencia o bien la relación de citas pendientes con posibilidad de impresión, según la funcionalidad elegida. Una vez realizada la consulta el sistema volverá a la aplicación por defecto de recepción e impresión de tiques con las citas del día.

En el supuesto de que se seleccione el acceso a estas otras funcionalidades y no se produzca la identificación del paciente en un tiempo definido, que debe ser parametrizable, el sistema volverá a ponerse en modo de impresión de tiques con las citas del día, funcionalidad en la que se encontrarán los Puestos Multimedia del Paciente por defecto.

Pacientes en salas de espera de Consultas Externas y Pruebas y Hospital de día

La pantalla de cada sala de espera, mostrará los turnos de cada una de las consultas o especialidades que correspondan a esa sala de espera, así como el turno correspondiente, de forma clara y concisa para que el paciente este informado en todo momento.

El sistema deberá permitir la parametrización de la relación de salas de espera disponibles así como la correspondencia entre las distintas salas de espera y las consultas o especialidades asociadas a cada una de ellas.

Las pantallas deberán estar preparadas para mostrar otro tipo de avisos, noticias, etc. de forma que se puedan utilizar como dispositivos de difusión de información con contenido multimedia. Esta información debe poder ser gestionada por el hospital, mediante las herramientas que proporcione el sistema.

Profesionales en Consulta Externas y Pruebas y Hospital de día

Los profesionales, deberán poder acceder indistintamente, desde el sistema de HIS del HUF (SELENE) así como mediante la propia interface del sistema propuesto según se requiera, a las listas de trabajo que tienen asignadas. De esta forma, pueden comprobar en todo momento qué pacientes no han acudido, los que ya han llegado y se encuentran en la sala de espera, cuanto tiempo llevan esperando así como otro tipo de información clínica que ayude en la tarea al profesional como puede ser la procedencia, tipo de prestación (primera, sucesiva, etc.).

Una agenda podrá ser atendida por uno o más profesionales al mismo tiempo y la ubicación de las consultas podrá ser variable, permitiendo cambios de ubicación en el mismo instante en el que se realizan las consultas.

Estas listas serán on-line y se podrán filtrar para que sólo muestren los pacientes que se encuentran en espera en ese momento.

El profesional podrá modificar el orden de llamada de los pacientes que estén en la sala de espera, y esa petición se transmitirá a la pantalla informativa correspondiente a esa sala. También deberá conocer si el paciente tiene otras citas que pueda ocasionar que el paciente se encuentre en ese momento en otra consulta.

El personal sanitario, de recepción y/o de admisión podrá en cualquier momento introducir en la lista de trabajo pacientes no programados, urgentes y/o derivados de otras consultas o servicios internos del hospital.

El profesional podrá reenviar a un paciente para la realización de una prueba necesaria que no estuviera prevista y de la que no tuviera cita. En este caso una vez realizada la prueba deberá generar la correspondiente actividad en el sistema HIS (SELENE) del hospital.

El profesional podrá efectuar rellamadas a pacientes que no han acudido en la llamada anterior o que tienen que volver a acudir a consulta en el mismo día tras otro tipo de pruebas o por cualquier otro motivo.

Al concluir la atención al paciente, se capturará la actividad realizada o no realizada y se volcará en el sistema de información clínica HIS del HUF (SELENE).

Destacar la importancia en la integración del sistema de direccionamiento, turnos e información con el sistema HIS del Hospital (SELENE). Debido a que existirán grupos de profesionales que utilicen un sistema u el otro en función de las necesidades.

3.2.3. Quirófano

El sistema solicitado pretende proporcionar una atención integral al paciente (y familiares / acompañantes) con actividad programada de cirugía. El sistema realizará la llamada al paciente en la sala de espera en la que se encuentre, y proporcionará información del seguimiento del paciente a los familiares y acompañantes. A continuación se detalla la funcionalidad en cada uno de los puntos.

Paciente de Quirófano con cirugía programada y sus Familiares y/o acompañantes.

El paciente accede al Hospital, acude a los mostradores de admisión donde se identifica de forma única e inequívoca y, se hace entrega de una pulsera identificativa y un tique identificador para los sistemas de información de familiares dispuestos en la salas de espera y cafetería. Este tique se obtendrá mediante el software de gestión de direccionamiento y turnos que se solicita en el presente pliego. En caso de que el paciente venga acompañado y el paciente lo considere oportuno, éste entregará el tique identificador al acompañante que permitirá el seguimiento del paciente a través de las pantallas dispuestas.

Para el caso de ingresos en horario especial, en los que la admisión no se encuentra en servicio, se habilitará un puesto de admisión de cirugías programadas en la admisión de urgencias, por lo que se dispondrá del software de gestión de direccionamiento y turnos en este lugar permitiendo así la realización de la admisión de cirugía (con y sin hospitalización).

Una vez identificado el paciente con su pulsera y entregado el toque con el identificador, se indicará al paciente para que se dirija a la sala de espera que le corresponda donde permanecerá hasta que sea llamado o se procederá al ingreso en planta correspondiente dependiendo del tipo de cirugía.

En el caso de que el paciente se encuentre esperando en sala de espera para la cirugía, el personal de quirófano/Reanimación dispondrá del sistema que permitirá la llamada al paciente y que mostrará el aviso a través de las pantallas informativas de turno y estado. El acompañante permanecerá en la misma

sala de espera o podrá esperar en la cafetería de empleados donde podrá visualizar el estado de paciente en el quirófano.

En el caso de paciente hospitalizado, una vez se produzca el acceso del paciente a la zona de quirófanos el familiar o acompañante, si existiera, será dirigido a la sala de espera de quirófanos o podrá acceder a la cafetería del hospital donde se habilitarán sistemas de información similares a los existentes en las salas de espera de quirófanos.

Salas de espera de Quirófanos. Llamada a pacientes e información a familiares.

En el caso de las salas de espera de quirófanos, se trata de salas de espera de pacientes, familiares o acompañantes, por lo que las pantallas informativas deberán producir la llamada de turno a pacientes próximos de cirugía e informar a los familiares o acompañantes del estado de los pacientes.

Las pantallas mostrarán los avisos que permitan el seguimiento de los pacientes en el circuito quirúrgico:

- Sala de espera CMA o Cme.
- En quirófano
- Reanimación/UCI
- Acudir a Reanimación

Esta propuesta inicial de estados podrá modificarse en función de las necesidades del hospital en el momento de la implantación.

El sistema deberá permitir la parametrización de la relación de salas de espera disponibles así como la correspondencia entre las distintas salas de espera, quirófanos, zonas de Reanimación y preparación y UCI. Así mismo permitirá la parametrización de los avisos que definen el seguimiento y la trazabilidad de los pacientes.

El software de direccionamiento se utilizará para trasladar al paciente de un lugar a otro, no obstante el sistema se integrará con el HIS (Selene) para estar en constante conocimiento de los movimientos realizados (traslados), del que se obtendrá el recurso exacto donde se encuentre el paciente.

El sistema de información de familiares proporcionará información dinámica de los pacientes a los familiares y acompañantes en función del lugar en el que se encuentre el paciente.

Las pantallas deberán estar preparadas para mostrar otro tipo de avisos, noticias, etc. de forma que se puedan utilizar como dispositivos de difusión de información con contenido multimedia. Esta información debe poder ser gestionada por el usuario, mediante las herramientas que proporcione el sistema.

En cafetería pública del hospital

En el caso de la cafetería del hospital, en la que pueden acudir los familiares o acompañantes, deberán mostrar los avisos que permitan el seguimiento de los pacientes que hayan acudido a quirófano, indicando la misma información que la que aparece en las salas de espera de quirófano a excepción de las llamadas de turno de los pacientes.

El sistema deberá permitir la parametrización de la relación de salas de espera disponibles para mostrar en los monitores de la cafetería. Así mismo permitirá la parametrización de los avisos que definen el seguimiento y la trazabilidad de los pacientes.

Las pantallas deberán estar preparadas para mostrar otro tipo de avisos, noticias, etc. de forma que se puedan utilizar como dispositivos de difusión de información con contenido multimedia. Esta información debe poder ser gestionada por el usuario, mediante las herramientas que proporcione el sistema.

Profesionales del Bloque quirúrgico

El licitador debe de proponer un sistema para el control y seguimiento de los pacientes en quirófano en todo el bloque quirúrgico completamente integrado con el sistema de informado a familiares/acompañantes.

El sistema debe ser capaz de registrar los movimientos del paciente entre las diferentes ubicaciones dentro del bloque quirúrgico. Los profesionales del bloque quirúrgico realizarán los movimientos de paciente del mismo modo que el profesional de consulta mueve al paciente de una consulta o prueba a otra.

El sistema de control y seguimiento propuesto deberá basarse en la información de los cambios registrados por los profesionales mediante el software de llamada y la información en el HIS. Por un lado, se tendrá en cuenta los traslados/movimientos del paciente realizados por los profesionales del bloque quirúrgico a través de las ubicaciones definidas. Por otro lado, se tendrá en cuenta los traslados del paciente en el sistema de HIS (SELENE) disponible en el hospital, el cual indica el recurso concreto en el que se encuentra el paciente.

Las posibles ubicaciones del paciente quirúrgico son las siguientes:

- Sala de espera CMA o Cme.
- En quirófano
- Reanimación/UCI
- Acudir a Reanimación

Esta propuesta inicial de estados podrá modificarse en función de las necesidades del hospital en el momento de la implantación.

3.3. Características técnicas mínimas del equipamiento

El presente pliego incluye el suministro e instalación de todos los equipos indicados en el punto 3.1., todos los equipos deberán ser nuevos, ser de gama profesional preparado para uso intensivo y realizarán todas las funciones previstas en el objeto de este contrato. Se definen los siguientes requerimientos:

- Todos los equipos indicados en el punto 3.1., se adaptarán a las peculiaridades constructivas del HUF y su ubicación será indicada por la dirección del HUF o persona en la que delegue.
- Deberá permitir que los elementos y componentes de hardware no sean propietarios, de forma que si se estropea cualquier elemento, se pueda elegir otro de similares características de los que estén en el mercado.
- Los consumibles utilizados por el sistema en ningún caso serán exclusivos de la casa suministradora del sistema, en particular los tickets.

Elementos y requerimientos mínimos:

Puesto Multimedia de Paciente: para extracción de tiques de forma independiente por el paciente, con los siguientes requerimientos mínimos orientativos:

- Estarán confeccionados en chapa de acero tratada en poliéster, lacada o material similar, tendrán gran resistencia y sistemas anti-vandalismo.
- Su formato será de pie, no pudiéndose presentar ningún formato de kiosco de empotrar en pared ni anclar en superficies verticales.
- Cumplirá con todas las normativas existentes en cuanto a accesibilidad para ciudadanos con discapacidad y homologaciones existentes.
- Irán personalizados en colores y vinilos en cumplimiento de la normativa de identidad corporativa del hospital.
- El acceso al interior de los puntos de información será mediante una única llave.
- Estará compuesto de:
 - Monitor táctil
 - Un ordenador PC de tipo industrial con certificación 16x5 y 40.000 horas de MTBF. Sistema operativo estándar (de las familias Windows, Mac OS, Linux). Como mínimo tendrá 4Gb de memoria RAM y 160 Gb de disco duro. Dicho terminal se suministrará con la licencia original del sistema operativo incluido.
 - Sistema de encendido remoto.
 - Sistema de encendido programado por bios parametrizable según el día de la semana.
 - Interfaz de usuario amigable e intuitiva basada en botones de buena visibilidad, garantizando en todo momento que el paciente no tendrá acceso al sistema operativo ni a parámetros de configuración.
 - Tarjeta LAN 1 Gbps.
 - Un lector de banda magnética y chip motorizado que permite acreditar a los pacientes por cualquier tipo de tarjeta de asegurado ya sea de banda magnética o chip.
 - Lector de código de barras multihaz.
 - Una impresora de tickets con bobina de papel de alta capacidad. Incluirá sistema de detección y aviso de poco papel, fin de papel, atasco, etc.

Pantallas informativas en las salas de espera, con los siguientes requerimientos mínimos:

- Gama profesional de altas prestaciones, preparadas para uso intensivo 16x5 (adjuntar certificación oficial del fabricante) y un MTBF de 50.000 horas, con altavoces.
- Sistema de anclaje a pared o techo.
- Software de gestión que permita el encendido/apagado remoto.
- Configuración y distribución de cartelería, con todo tipo de contenidos: audio, video, noticias, presentaciones, fotos...

Para incluir estas pantallas en el sistema de direccionamiento y llamada, deberán ir conectadas a un pc el cual deberá cumplir como mínimo con las siguientes características:

- Terminal basado en una plataforma PC de tipo industrial con certificación 16x5 y 40.000 horas de MTBF (adjuntar certificación oficial del fabricante).
- Como mínimo tendrá un procesador Intel Core2Duo T4500, 2Gb de memoria RAM y 30Gb de disco duro.
- Dicho terminal se suministrará con las licencias originales que sean necesarias para su funcionamiento
- Sistema de encendido remoto wake on lan.
- Sistema de encendido programado por bios parametrizable según el día de la semana.
- Tarjeta LAN 1Gbps como mínimo.
- Tendrá al menos 2 USB libres.

Los puntos de atención de sobremesa: comprenderán:

- Impresora de tiques de sobremesa.

4. REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN.

4.1. Requerimientos del sistema de gestión de turnos.

- Las licencias de todo el software de aplicación que provea el adjudicatario, debe ser corporativa, de forma que incluya, sin coste, cualquier ampliación del sistema a nuevas ubicaciones.
- Deben estar incluidos los costes de CERNER o Canon de integración con la aplicación HIS SELENE, por parte del adjudicatario.
- Deben estar incluidos los costes de GENERAL ELECTRIC o Canon de integración con la aplicación CENTRICITY, por parte del adjudicatario.
- Disponer de mecanismos de integración (HL7 y webservices) con los Sistema de Información Clínicos indicados y con otros sistemas clínicos a los que el Hospital pueda migrar en el futuro.
- El sistema deberá soportar integrar cartelería electrónica (avisos, noticias, etc.) con la información que considere el hospital, la actualización de contenidos debe realizarse de forma sencilla y autónoma por parte del usuario. Esta opción podrá activarse o desactivarse según consideración del HUF.
- Debe obtener de forma on-line las citas del día, del Sistema de Información Clínica HIS del HUF (SELENE), pero al mismo tiempo debe servir de contingencia, por lo que tendrá que tener precargadas todas las citas del día por si se pierde la conexión con el Sistema de Información Clínica del HUF, de forma que el sistema de gestión de turnos pueda seguir funcionando de forma independiente.
- En tiempo real el sistema reportará al Sistema de Información Clínica del HUF, toda la actividad realizada y no realizada. Tanto de actividad programada como no programada con la correspondiente creación de peticiones clínicas en el Sistema de Información Clínica HIS del HUF (SELENE) si fuera necesario.
- El sistema debe contemplar la posibilidad de gestionar incidencias de generación del tique por cualquier circunstancia que pueda surgir (inexistencia de cita, mal funcionamiento de identificación por TS, DNI, NHC, CIPA, etc y que sea posible la atención eficiente a estos pacientes.
- El sistema debe de contemplar la posibilidad de que un paciente pueda imprimir un justificante de asistencia donde se indique la hora de llegada y de fin de atención de todas aquellas citas en las que haya constancia de su asistencia.
- El sistema debe ser capaz de permitir la realización de encuestas a pacientes tras la impresión del justificante o en cualquier otro momento de una forma rápida y eficiente sin que afecta a la operativa real de gestión de citas y turnos. Se instalarán los controles adecuados para que un paciente no pueda acaparar el funcionamiento del Puesto Multimedia de Paciente durante más de un tiempo determinado.
- El sistema debe ser escalable y modular, de forma que permita en un futuro incorporar esta gestión a otras consultas y a otros servicios del hospital.
- El sistema debe ser flexible y parametrizable permitiendo una gestión efectiva de las colas de los usuarios que demandan servicios de atención en el Hospital. Así por ejemplo, debe permitir de forma simultanea trabajar en cada servicio/área con la casuística de gestión de turnos, que mejor se adapte a sus necesidades, como puede ser, cita programada o cola tipo FIFO (el primero que llega es el primero que se atiende).
- El método de obtención de los códigos de turno de los pacientes, debe poder ser elegido por el Hospital, con la posibilidad de la obtención de forma aleatoria (de modo que se desconozca el método de obtención de turno) o secuencial. Debe ser parametrizable.

- Capacidad para que el personal sanitario pueda llamar a los pacientes a demanda o decida el orden de llamada.
- La identificación del paciente, para la obtención de su código de turno, debe poder realizarse por diferentes mecanismos: tarjeta sanitaria, DNI, DNI-e (2.0 y 3.0), etc. Desde los puntos de información atendidos por profesionales del HUF se debe poder identificar al paciente por nombre y apellidos, número de historia, CIPA, CIP Nacional, etc.
- Capacidad para que el paciente pueda obtener su código de turno a través de un punto de información automático de forma independiente, con la alternativa de obtención en un punto de información/recepción atendido por persona física.

4.2. Requerimientos del sistema de cartelería digital.

La plataforma deberá integrar un sistema de cartelería digital que permita la reproducción de múltiples tipos de contenido multimedia de manera simultánea a las llamadas de turno.

Los requerimientos mínimos de este sistema serán:

- Toda la operativa y tareas de configuración del sistema (carga de contenidos, diseño de áreas, programación de parrillas) se realizará mediante interface web y de forma autónoma por el usuario.
- El sistema permitirá publicar en las pantallas diferentes contenidos de manera simultánea: contenidos web, RSS, videos en streaming y videos en alta calidad.
- El sistema incorporará un sistema de clasificación múltiple de pantallas y contenidos.
- El sistema permitirá crear múltiples áreas de contenidos. Estas áreas podrán parametrizarse en posición, tamaño, tipo de contenido a mostrar, transiciones, etc.
- Tendrá que permitir visualizar y validar la presentación de los contenidos por parte del usuario y/o usuarios autorizados, antes de su publicación en tiempo real.
- Tendrá que permitir la compatibilización en pantalla de las llamadas de gestión de colas y los contenidos multimedia. De manera centralizada podrá parametrizarse el tamaño y posición de las zonas de llamadas como si se tratase de un contenido más.
- Tendrá que permitir automatizar la publicación de contenidos mediante una parrilla de programación basada en calendario.

4.3. Servidores del sistema

Los servidores de aplicaciones y bases de datos serán proporcionados por el hospital de Fuenlabrada. El Hospital sólo se hará cargo de las licencias de Sistema Operativo, siendo responsabilidad del adjudicatario proporcionar, según su criterio tecnológico, el resto de licencias de software y BBDD necesarias.

Todos los servidores de las aplicaciones anteriormente comentadas estarán alojadas en la infraestructura del Hospital, no pudiendo brindarse ninguno de los servicios anteriormente exigidos mediante la modalidad en nube. Los servidores de aplicación, base de datos e de integración necesarios para la operación de las exigencias expuestas en este pliego deben permitir la virtualización.

4.4. Licenciamiento

El software objeto de este contrato tendrá una licencia universal con un número ilimitado de usuarios concurrentes, independiente del módulo de aplicación (administración/gestión o usuario final) del que se trate.

Tampoco será posible la instalación de mochilas de protección de software que estén en un dispositivo hardware.

5. FORMACIÓN Y GESTIÓN DEL CAMBIO

Se desea facilitar la gestión del cambio y dotar a los usuarios funcionales, administradores y personal técnico informático de las adecuadas capacidades de gestión, administración, instalación, soporte y mantenimiento de los elementos desarrollados para la puesta en marcha de la solución, para lo cual se garantizará la formación necesaria para la implantación del nuevo servicio.

La gestión del cambio incluirá un plan de capacitación destinado a varios grupos de usuarios, por lo que se presentarán propuestas para cubrir las necesidades formativas de cada uno de ellos:

- **Capacitación a usuarios funcionales:** se deberá impartir un curso de capacitación para los futuros usuarios finales sobre el manejo del sistema y de la operativa a seguir.
- **Capacitación a usuarios administradores:** se deberá impartir un curso de capacitación para las personas encargadas de la administración del sistema
- **Capacitación a personal técnico:** se deberá impartir un curso al personal técnico en materia de instalación y configuración de componentes, clientes y servidores, entre otros aspectos.

El adjudicatario capacitará al personal implicado y facilitará manual de usuario en castellano que deberá ser entregado antes de la finalización del mes siguiente al inicio del funcionamiento, aunque sea parcial, del sistema.

6. PLAZOS E HITOS DE EJECUCIÓN: CONDICIONES DE ACEPTACION DEL SISTEMA

El adjudicatario deberá presentar un Plan de trabajo detallado con un cronograma previo a la firma del contrato. En el cronograma deberán constar los hitos más relevantes para la ejecución del proyecto y el desarrollo de aquellas tareas que formen parte de la instalación y puesta en marcha del Sistema.

El plazo de ejecución será como máximo 3 meses desde la formalización del contrato hasta la puesta en producción del sistema, pudiendo la empresa ofertar plazos más reducidos en su propuesta de cronograma.

En Cualquier Caso, El HUF, a través del área de Sistemas de Información, estudiara dicha propuesta y la validara, en su caso, antes de su puesta en marcha.

Dada las características propias del Sistema de Direccionamiento de pacientes, el Precio convenido con el adjudicatario, será aceptado por el HUF, de la siguiente manera:

- Un 25% al inicio del Plan de Trabajo.
- Un 25 % a la mitad del plan de Trabajo.
- Un 25 % al finalizar el plan de trabajo propuesto
- Un 25 % a la Firma de la Conformidad de Funcionamiento del Sistema (Consolidación) por parte de la Direccion del HUF.

7. CONTRATO SOPORTE / SERVICIO TECNICO

El Adjudicatario del Sistema de Direccionamiento de Pacientes, deberá estar en disposición de prestar un servicio de Soporte, que reúna como mínimo las siguientes características:

Condiciones de ejecución del Soporte

La finalidad del servicio de soporte es la de mantener en todo momento las instalaciones, equipos y sistemas en perfecto estado de funcionamiento.

Se debe incluir dentro de soporte la actualización de todo el software a las nuevas versiones de la aplicación en las que se recojan las mejoras que surjan: parches, actualizaciones, nuevas funcionalidades etc.

De acuerdo con la severidad de las averías detectadas, estas serán clasificadas en tres niveles:

1. **Criticidad crítica:** da servicio a número muy elevado de usuarios o la pérdida de servicio incide gravemente sobre el negocio / imagen.
2. **Criticidad grave:** presta servicio a un elevado número de usuarios o la pérdida del servicio incide significativamente en el negocio / imagen.
3. **Criticidad leve:** proporciona servicio a un número limitado de usuarios o la pérdida del servicio incide levemente en el negocio / imagen.

La criticidad será asignada por los responsables del hospital. En caso de desacuerdo con la asignación de criticidad el adjudicatario podrá manifestar su desacuerdo, y se tratará este aspecto en la siguiente reunión de seguimiento del servicio.

A la hora de atención y resolución de incidencias se distinguirá entre tiempo de respuesta y tiempo de resolución. Por un lado, se define:

- **tiempo de respuesta:** tiempo máximo contado a partir del aviso de incidencia hasta que el personal técnico del adjudicatario contacte con el personal técnico del Hospital, incluida la presencia in-situ si fuera necesario.
- **tiempo de resolución:** tiempo contado a partir del diagnóstico de la incidencia por el personal técnico de la empresa adjudicataria hasta que la incidencia sea resuelta.

Si la resolución superase los tiempos indicados, el equipamiento afectado debería ser sustituido por otro de similares características hasta la reposición del original.

El adjudicatario debe proporcionar un sistema de reporte de incidencias de modo que quede constancia de los tiempos en los que se produjo la incidencia y el tiempo invertido a su resolución. Los datos proporcionados por este sistema serán analizados de forma mensual o trimestral mediante los diferentes informes de actividad.

Se establecen como tiempos máximos de respuesta/resolución en horas laborables (para un mes natural) de incidencias:

Prioridad	Tiempo de respuesta	Tiempo de Solución
Crítica	< 30 minutos	< 2 horas
Grave	< 2 horas	< 12 horas
Leve	< 2 horas	< 24 horas

Los niveles de servicio relativos a la Gestión del Servicio serán

INDICADOR DE NIVEL DE SERVICIO	PERIODICIDAD
Informe de seguimiento de ANS	Mensual
Reunión de seguimiento del Servicio	Semestral
Informes de soporte correctivo	Trimestral
Informes de soporte preventivo	Trimestral

Es posible que para la resolución de las distintas incidencias sea necesario el desplazamiento de un técnico a las instalaciones del Hospital o del Centro de Especialidades, en este caso se aplicarán los tiempos anteriormente especificados y el hospital no incurrirá en ningún gasto adicional por este concepto.

Si el adjudicatario lo considera conveniente podrá dejar en depósito en el hospital elementos que considere necesarios para la reparación de los elementos averiados, y minimizar así los tiempos de respuesta y de resolución. Los técnicos del hospital podrán efectuar las actuaciones acordadas con el adjudicatario, en horario de 8 a 15 h, siempre que los mismos cuenten con la capacitación técnica proporcionada por el adjudicatario.

En el supuesto de tener que utilizar alguno de estos elementos, el adjudicatario deberá reponer el elemento utilizado en el tiempo de resolución asignado según la criticidad de la avería.

Soporte preventivo

Con el objeto de minimizar el riesgo de aparición de averías sobre el equipamiento objeto de este pliego el personal del adjudicatario prestará un soporte de mantenimiento preventivo, según las condiciones que a continuación se detallan.

- Los trabajos a realizar durante las revisiones de carácter preventivo de los equipos físicos dependerán de la naturaleza de los mismos. En el caso de que dichos trabajos requieran una parada planificada del mismo, será notificado por parte del adjudicatario al Área de Sistemas de Información, el cual comunicará al adjudicatario el momento idóneo de la realización de la parada.
- El adjudicatario aportará un Plan de Soporte Preventivo en donde se especificará de forma detallada cómo se realizarán las tareas de soporte preventivo durante la vigencia del periodo de garantía del contrato, e incluirá la periodicidad de las revisiones y el detalle de las pruebas que se realizarán durante las mismas.
- El adjudicatario elaborará en cada revisión preventiva efectuada un documento informativo en el que, al menos, se recojan de forma resumida las actuaciones efectuadas así como los posibles riesgos detectados y las actuaciones recomendadas para que el sistema funcione de forma adecuada.

El Plan de Soporte Preventivo deberá ser entregado antes de la finalización de la implantación del equipamiento.

Soporte correctivo

Este tipo de soporte engloba la resolución de incidencias que puedan surgir en el equipamiento objeto del presente PPT y que implique una pérdida de funcionalidad ya sea debido a errores de HW o de SW y también su gestión diaria.

El adjudicatario deberá realizar un Protocolo de Soporte Correctivo y de Contingencia donde se detallarán los procedimientos a seguir en caso de averías, pérdidas o degradación de la funcionalidad que incluirá los mecanismos de contacto, tiempos de respuesta, procedimientos de actuación, etc. Deberá ser entregado antes de la finalización del mes siguiente al final de la instalación de la primera fase.

El adjudicatario proporcionará los servicios de Administración, Soporte y Mantenimiento, Integraciones y licencias de la infraestructura tecnológica implantada

La cobertura del servicio perseguido con este contrato, será la adecuada para dar respuesta a las distintas necesidades que puedan producirse durante la utilización del sistema. Proporcionándose servicio al menos durante el horario de funcionamiento del área de consultas externas, pruebas diagnósticas y bloque quirúrgico, prestando especial atención a cualquier incidencia que pueda surgir antes del inicio de la actividad de consultas externas y del bloque quirúrgico a las 7:00.

El Plazo de Garantía del Sistema de Direccionamiento de Pacientes será de 1 año, a computar desde la aceptación de la Instalación por parte de la Dirección del HUF.

Finalizado el periodo de garantía el HUF podrá optar por Contratar el Servicio de Mantenimiento a todo Riesgo: El Presupuesto Máximo del servicio de mantenimiento, sin exclusión alguna (HW y SW), del Sistema de Direccionamiento de Pacientes instalado y funcionando, incluidas las actualizaciones de software que pudieran haberse producido desde la adjudicación del presente expediente, será como Máximo un 15% del Presupuesto de Licitación del Presente Expediente (IVA Incluido) por anualidad.

8. ASEGURAMIENTO Y MEJORA DE CALIDAD

El adjudicatario deberá establecer mecanismos de seguimiento y gestión de incidencias.

El adjudicatario deberá garantizar que la inclusión de nuevas funcionalidades o la corrección de defectos que generen un impacto negativo en el rendimiento de las aplicaciones.

9. PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS

Todos los informes, estudios y documentos elaborados por el adjudicatario como consecuencia de la ejecución del contrato serán propiedad del HOSPITAL UNIVERSITARIO DE FUENLABRADA, quien podrá reproducirlos, publicarlos y divulgarlos, total o parcialmente, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario autor material de los trabajos.

El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho que sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del contrato pudieran corresponderle, y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados en base a este pliego de condiciones, bien sea en forma total o parcial, directa o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa del HOSPITAL UNIVERSITARIO DE FUENLABRADA.

10. SEGURIDAD EN MATERIA DE TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

Normativa aplicable.

En el caso de que el contratista, en el ejercicio de la prestación del servicio, tuviera que tratar ficheros con datos de carácter personal en el marco del objeto del presente contrato, cumplirá con la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal conforme a lo dispuesto en las leyes y decretos que se relacionan a continuación:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en adelante LOPD.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (en los términos previstos en su Disposición Transitoria Segunda).
- Y las disposiciones dictadas en desarrollo de las normas anteriores en materia de Protección de Datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia.

11. PROTECCION DEL MEDIO AMBIENTE.

Dentro de las actividades del HUF, ocupa un lugar destacado la protección del Medio Ambiente y pasa a ser un importante objetivo más allá de la propia actividad. Por este motivo, es fundamental que las empresas que nos ofrecen sus productos y / o servicios adquieran el compromiso de prevenir y reducir los impactos ambientales con una actitud responsable frente al Medio Ambiente.

OBLIGACIONES y PROHIBICIONES:

1. Obligación de cumplir con los Requisitos Legales aplicables en el desarrollo de la actividad.
2. Obligación de Informar de todos los incidentes con repercusión ambiental que tengan lugar en el desarrollo de la actividad al HUF.
3. Prohibido realizar cualquier tipo de vertido de productos peligrosos que no esté autorizado.
4. Evitar las emisiones al aire, suelo y agua.
5. Reducción de ruidos y olores.
6. Realizar un uso controlado de la energía y optimizar el consumo de recursos naturales no renovables.
7. Minimizar y gestionar adecuadamente los residuos manteniendo un cuidado ambiental durante el manejo, transporte, preparación, utilización y eliminación final de los mismos fundamentalmente cuando se trate de residuos peligrosos.
8. Reducir en lo posible y de continuadamente los impactos ambientales importantes que genere su actividad haciendo uso de unas buenas prácticas ambientales.

CONDICIONES PARTICULARES SOBRE RESIDUOS:

1. Los residuos serán segregados en origen, los contenedores que los contienen estarán perfectamente identificados y etiquetados.
2. Los residuos urbanos (papel y cartón, orgánicos, plásticos y vidrio, etc.) serán segregados en contenedores, diferenciados por el tipo de residuos, proporcionados por el adjudicatario. El adjudicatario tendrá que proporcionar a su personal los medios para el transporte de los mismos, hasta las compactadoras habilitadas en el edificio de instalaciones del Hospital. Una vez compactado un gestor autorizado, contratado por el Hospital lo gestionará.
3. Promover el uso racional de los recursos naturales (agua, energía, etc.) y la minimización, reutilización, reciclado de los residuos. (p.e no malgastar el agua, apagar las luces de aquellas instalaciones que no vayan a ser utilizadas).
4. No utilizar, en la medida de lo posible, productos de limpieza que estén considerados como peligrosos (si son peligrosos, viene indicado en la etiqueta del envase mediante un pictograma).
5. En caso de utilizar productos peligrosos de limpieza, no realizar vertidos de los mismos a la red de saneamiento que no esté autorizado en las especificaciones del producto.

BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES:

1. Retirada y adecuada gestión de los residuos generados en el desarrollo de la actividad, prestando especial atención a los residuos peligrosos que pudieran generarse, como: Envases de los productos químicos utilizados que puedan ser peligrosos (productos de limpieza).
2. No malgastar el agua.
3. Apagar las luces de aquellas instalaciones que no van a ser utilizadas y de aquellas donde se terminan las tareas de limpieza.

12. INCORPORACIÓN AL CONTRATO.

El presente Pliego, así como el de Cláusulas Administrativas Particulares, será incorporado como estipulación al Contrato que se suscriba con el adjudicatario.

Fuenlabrada, 19 de octubre de 2017
EL DIRECTOR GERENTE



ESTA PROHIBIDO FUMAR EN TODO EL HOSPITAL

CONFORME:

EL ADJUDICATARIO
FECHA Y FIRMA



Fdo.: Carlos Mur de Viu Bernad

ANEXO 1. ESTUDIO DE NECESIDADES DE DOTACION

AMBITO	EDIFICIO	PLANTA	LUGAR	PUESTO		P 55"	P 42 "	P 32 "	P 24 "
				ATENCION	MULTIMEDIA				
				SOBREMESA	PACIENTE				
consultas	Hospital	baja	informacion + admision	2	3	2		1	
consultas	Hospital	baja	consultas D				7		
consultas	Hospital	baja	consultas E				10		
consultas	Hospital	primera	radiologia						
consultas	Hospital	primera	consultas D				4		
consultas	Hospital	primera	tecnicas gine y alerga				1	3	
consultas	Hospital	segunda	oncologia				1		
consultas	Hospital	baja	oncologia						
consultas	CEP	baja	Fis REH Info y acceso	2	3		2		
consultas	CEP	primera	PSQ Radiologia					6	
consultas	CEP	segunda	Extracciones, Ped , Ane , ale	2				5	1
consultas	CEP	tercera	OFT TRA NEUM NEUR DIG				2	7	1
consultas	CEP	cuarta	ORL INSPECCION M				2	6	2
HOSPITAL DI	Hospital	primera	SALA ESPERA				2		
quirofano	Hospital	baja	CAFETERIA			2			
quirofano	Hospital	primera	SALA ESPERA				1	3	
quirofano	Hospital	tercera	SALA ESPERA				2		
				6	6	4	34	31	4

J