



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS: CONTRATACIÓN DEL  
SERVICIO DE TRASLADO DE PERSONAL SANITARIO PARA  
ASISTENCIA A DOMICILIO EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO LA  
PAZ-CARLOS III-CANTOBLANCO

## **1.- OBJETO DEL CONTRATO.**

El Hospital Universitario La Paz-Carlos III-Cantoblanco (en adelante HULP), cuenta entre sus Servicios Asistenciales con Unidades de Hospitalización a Domicilio (en adelante UHD). La actividad de estas Unidades consiste en establecer el ingreso Hospitalario del Paciente en su domicilio, en lugar de en el HULP.

Para el correcto desarrollo de su actividad, los profesionales de las UHD precisan disponer de un servicio de traslados con origen en el HULP y destino en el domicilio del paciente, dentro del ámbito geográfico de la Comunidad de Madrid.

El objeto del contrato será la realización del servicio de traslados con conductor bajo demanda encargándose la empresa adjudicataria de todos los aspectos relacionados con la logística del transporte (vehículo, conductor, circulación, estacionamiento de espera, sanciones de tráfico, estado de los vehículos, etc).

El HULP, no dispone de medios propios para garantizar el desplazamiento de estos profesionales sanitarios, hasta los lugares donde debe prestar la asistencia sanitaria, por lo que es necesaria la contratación del servicio de traslados con conductor.

## **2.- DESTINATARIOS Y DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO.**

Los destinatarios del servicio será el personal adscrito a las UHD, que en la actualidad están formadas por 3 médicos, 11 enfermeras y 2 matronas.

Únicamente a efectos informativos y sin que sirva de compromiso cierto de consumo, las visitas realizadas por las distintas UHD, han sido las siguientes:

- UHD Adultos: 3.711 visitas en el año 2022.
- UHD Pediátrica: 1.054 visitas en el año 2022.
- UHD Alta precoz pre puerperal: 1.043 visitas en el año 2022.

La actividad asistencial del personal sanitario de las UHD se realizará de 8.00h a 21.00h de lunes a domingo, estableciendo un orden de visitas en función de su criterio clínico. El comienzo y la finalización de las rutas será en el HULP (excepcionalmente, y previa autorización de la Dirección del Hospital, la ruta podrá tener un comienzo o fin distinto).

La organización de los horarios (Inicio y fin), y el número de asistencias que se llevan a cabo en cada ruta, se determinan previamente por las UHD, estas serán comunicadas al adjudicatario del servicio, quien deberá contar con la disponibilidad suficiente de vehículos con conductor

para atender las peticiones.

La característica particular del servicio de traslados requeridos es la variabilidad en el tiempo total de la ruta ya que cada paciente requiere un tiempo que se puede prolongar según el criterio clínico y las necesidades del paciente. Es por ello que el tiempo total de cada módulo de transporte se estima en tres horas (desde la recogida y finalización en el HULP).

El servicio requerido por cada ruta, será el que finalmente sea necesario para prestar asistencia sanitaria a los pacientes programados. Mensualmente el adjudicatario transformara el tiempo del servicio en módulos de tres horas, que serán los que se facturaran. El exceso horario que no se ajuste a un módulo de tres horas, se facturara de manera proporcional al precio del módulo de transporte adjudicado.

El ámbito de actuación de la prestación de asistencia domiciliaria será la Comunidad de Madrid, estableciendo los siguientes módulos de transporte:

MODULO	DURACION	PRECIO MAXIMO DE LICITACION (IVA INCLUIDO)
1	De lunes a Viernes 3 horas	71,25 €/ tres horas
2	Fines de semana y festivos 3 horas	81,00 €/ tres horas

Las rutas establecidas, podrán ser modificadas, en su número, horario y alcance, conforme a criterios asistenciales de la UHD.

### **3.- MEDIOS MATERIALES ADSCRITOS AL CONTRATO.**

El adjudicatario deberá de contar con las autorizaciones, licencias, permisos y seguros necesarios para la ejecución del objeto del contrato y deberá cumplir en todo momento, la legislación que les sea de aplicación.

Será responsabilidad del adjudicatario la obtención de los permisos y autorizaciones oficiales para la prestación del servicio, así como cualquier otra autorización especial que se considere necesaria para la mejor prestación de éste. La obtención de los mismos no tendrá coste para el HULP.

El licitador deberá poner a disposición de la UHD el número de vehículos con conductor que sean necesarios para la realización de los servicios objeto del contrato, siendo responsabilidad del adjudicatario tener disponibilidad suficiente para prestar el servicio de lunes a domingo en horario de 8.00 h a 21.00 h.

El adjudicatario deberá contar con al menos 10 vehículos para atender las necesidades del HULP.

Los vehículos que realicen los servicios deberán adaptarse en todo momento a los requerimientos medioambientales y restricciones de tráfico que pudieran establecer la Comunidad de Madrid o los municipios en los que las UHD presten sus servicios.

El vehículo asignado a la ruta, realizará la ruta completa. Durante el tiempo de espera entre domicilios, el vehículo deberá estar estacionando en la proximidad del domicilio en el que los profesionales sanitarios prestan asistencia sanitaria, no pudiendo dedicar el tiempo de espera del vehículo, a otra actividad distinta.

En las paradas que efectúen los vehículos se tendrá que garantizar que:

- La bajada o subida del usuario se pueda efectuar con toda seguridad, con un espacio suficiente y lo más cerca posible de la acera.
- La circulación general de la zona no ponga en peligro la seguridad de los usuarios.
- La circulación general de la zona no se perturbe por el estacionamiento del vehículo en la parada.

El adjudicatario y el personal a su cargo debe cumplir en todo momento la legislación vigente que les sea de aplicación en cada momento. En el caso de que se produzcan incidencias en el servicio tales como accidentes, colisiones, etc. El adjudicatario deberá realizar un informe al respecto, que entregará al responsable del contrato antes de transcurridas 72 horas desde que ocurrió la incidencia.

Serán por cuenta del adjudicatario las multas, infracciones, sanciones, etc. que se originen como consecuencia de la prestación del servicio.

La prestación del servicio no puede quedar interrumpida por causas previsibles como, relevos, descansos, comidas del personal, mantenimiento programado de los vehículos, etc. La sustitución temporal o permanente del vehículo puesto a disposición del contrato deberá ser comunicada por escrito al responsable del contrato con una antelación de 48 horas.

El adjudicatario se compromete a garantizar en todo momento el cumplimiento del servicio. En el caso de averías, el adjudicatario deberá restablecer el servicio en el plazo máximo de 30 minutos desde que se produjo la incidencia.

Ante cualquier posible incidencia que pudiera afectar de manera importante a la normal prestación del servicio contratado (huelgas, cortes de tráfico, obras, etc.), el adjudicatario informará al responsable del contrato a la mayor brevedad posible y adoptará las medidas necesarias para la continuidad del mismo.

Los vehículos destinados al servicio no tendrán una antigüedad superior a los 5 años, dispondrán de las medidas de seguridad obligatorias y habrán superado las inspecciones reglamentarias. Será de exclusiva responsabilidad del adjudicatario la obtención, mantenimiento y renovación de las licencias, seguros y autorizaciones que precisen para su circulación y uso para transporte de personas, así como los costes derivados del uso y mantenimiento, material y equipamiento, sin límites de kilometraje.

Los vehículos estarán en perfectas condiciones de funcionamiento y limpieza (interior/exterior). Estarán dotados de climatización, asientos reclinables y acolchados y tendrán la capacidad necesaria para el cómodo transporte del personal sanitario de las UHD.

Los vehículos deberán tener siempre una temperatura adecuada a la estación del año en que se desarrolle la actividad y estarán equipados con teléfonos móviles conectados a dispositivos de manos libres. El adjudicatario deberá disponer de un sistema de localización y comunicación directa con los vehículos y personas que realicen los servicios, que permita contactar con los mismos en caso de necesidad o urgencia.

El adjudicatario deberá llevar un control estricto del mantenimiento preventivo y correctivo del vehículo, así como de su limpieza. La documentación que verifique lo anterior será entregada a la Dirección del HULP cuando esta lo requiera.

Las UHD estarán comunicadas con el licitador y con los vehículos asignados. El adjudicatario deberá facilitar la conectividad a través de un centro de recepción de llamadas con operadores de atención personalizada en el horario de prestación del servicio o a través de web o APP específica del adjudicatario. El adjudicatario deberá aportar sin coste para el HULP el software y licencias necesarias a juicio de la Dirección del HULP.

El adjudicatario facilitará al responsable del contrato del HULP copia de la documentación que evidencie la correcta prestación de cada uno de los servicios, a la



finalización de los mismos.

#### **4.- PERSONAL ADSCRITO AL CONTRATO.**

El adjudicatario deberá disponer por su cuenta del personal necesario para la prestación de un servicio de calidad. El referido personal dependerá exclusivamente del adjudicatario y, por tanto, este tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empresario, teniendo en cuenta la legislación laboral y social, sin que en ningún caso pueda esgrimirse derecho alguno por dicho personal al Hospital, ni exigirse a este responsabilidad de cualquier clase como consecuencia de las obligaciones existentes entre el adjudicatario y sus trabajadores aún en el supuesto de que los despidos o medidas que se adopten se basen en el incumplimiento o interpretación del contrato.

En todo momento se cumplirá la normativa legal vigente en relación a capacitación profesional, turnos de trabajo, horarios, descansos, etc. de los conductores.

Los vehículos deberán ser conducidos por personal que conozca con exactitud los recorridos y presente una correcta uniformidad e higiene.

Durante la jornada laboral, el personal deberá estar adecuadamente identificado mediante una tarjeta, ajustada a las características que determine el HULP.

El personal del adjudicatario deberá respetar y guardar el secreto profesional respecto de los datos personales objeto del tratamiento, manteniendo absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento de los servicios prestados.

El HULP se reserva el derecho a exigir al adjudicatario que prescinda del personal que no guarde la debida corrección con el personal del HULP o contravenga gravemente la regulación de régimen interior del Centro

Los daños que el personal del adjudicatario pudiese ocasionar a los bienes propiedad del Hospital, serán indemnizados por el adjudicatario, siempre a juicio de la Dirección del HULP. Igualmente, el adjudicatario será responsable de las sustracciones de cualquier material, valores y efectos que realice el personal a su cargo.

Al acceder a los diferentes recintos del HULP, los conductores de los vehículos presentarán su identificación e informarán de la ocupación del vehículo en el caso de que fueran requeridos para ello por parte del personal de seguridad.

Se cumplirán en todo momento los preceptos de la ley de Seguridad Vial vigente y demás legislación vigente.

Por parte de los conductores de los vehículos se facilitará a los usuarios cuantos detalles

soliciten en relación con el servicio y mantendrán en todo momento la mayor consideración en el trato.

## **5.- EJECUCIÓN DEL SERVICIO.**

El HULP establecerá los sistemas de control de calidad periódicos que estime oportunos, mediante los cuales se comprobarán la calidad y la cantidad de los servicios prestados, así como el cumplimiento de cualquier otra obligación asumida por el adjudicatario.

La organización del servicio diario de los vehículos de la empresa adjudicataria estará coordinada por un interlocutor nombrado por el adjudicatario, que estará en comunicación con los vehículos del servicio a través de teléfonos móviles conectados a dispositivos de manos libres. Dicho interlocutor, además permanecerá en contacto con la persona o instancia que la Dirección del HULP designe.

La dirección e inspección de la ejecución de las prestaciones que se contratan, sin perjuicio de las inspecciones oficiales que procedan, corresponderá al responsable del contrato designado por el HULP, quien podrá dar instrucciones al adjudicatario siempre que no supongan modificaciones de la prestación del servicio ni se opongan a las disposiciones en vigor o a las contenidas en las cláusulas del presente Pliego y demás documentos contractuales.

El responsable del contrato podrá requerir al adjudicatario para que adopte de inmediato las medidas oportunas, en caso de apreciar que no se cumple lo estipulado en los pliegos.

El adjudicatario vendrá obligado a implantar un Sistema de certificación de Calidad de la Prestación del Servicio conforme a la norma ISO.

El adjudicatario, facilitará al responsable del contrato, en los primeros cinco días de cada mes la facturación del mes anterior junto con un listado en formato Excel que para cada uno de los servicios prestados contengan al menos la siguiente información:

- Fecha y hora de la solicitud del servicio
- Nº de empleado solicitante.
- Ubicación donde se realizó la recogida.
- Fecha y hora de la recogida en HULP.
- Fecha y hora de las paradas intermedias del recorrido.
- Fecha y hora de llegada al HULP.
- Duración total de tiempo de cada servicio.
- Otras aclaraciones.
- Incidencias durante la prestación del servicio.

Trimestralmente, el adjudicatario elaborará un informe de ejecución, que dirigirá al responsable del contrato designado por el HULP. El informe será presentado en formato electrónico, detallando al menos los siguientes aspectos:

- Vehículos que han prestado el servicio, especificando matrícula.
- Copias de los registros de las limpiezas y desinfecciones realizados.
- Copias de las autorizaciones de transporte de los vehículos utilizados.
- Km realizados.
- Tiempos de espera

## **6.- MEMORIA TÉCNICA.**

Cada licitador deberá presentar una Memoria Técnica conteniendo detalladamente la organización y gestión del servicio a realizar, los medios materiales y humanos que se emplearan, así como todos aquellos aspectos que el licitador considere necesario para la mejor valoración del servicio propuesto.

El objeto de esta memoria técnica será la valoración de la oferta de los licitadores, el conocimiento de los medios humanos y materiales que van a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato, el análisis de la concordancia y viabilidad de la oferta presentada por el licitador, así como su utilización para la posterior evaluación y control del servicio a prestar por la empresa adjudicataria.

Deberá atenderse, como mínimo, a lo especificado en este Pliego de Prescripciones Técnicas, pudiendo mejorar, sin embargo, dichos mínimos, debiendo indicarse claramente aquellos puntos que mejoren lo establecido en él.

La Memoria Técnica deberá contener, al menos, los siguientes puntos:

- Vehículos destinados a la ejecución del contrato. Deberán acreditar la antigüedad de los vehículos su calificación ambiental, así como el número de vehículos que pondrán a disposición del contrato (mínimo 10)
- Procedimiento de gestión de incidencias ante incrementos de demanda, huelgas, cortes de tráfico, accidentes, etc.)
- Operativa diaria del servicio
- Detalle del número de conductores para la cobertura de los servicios y



características profesionales de los mismos.

- Plan de formación de los conductores. Método de sustitución de los conductores en el caso de ser necesario.
- Sistema de programación de servicios y procedimiento de gestión de incidencias (registro, APP, plataforma informática, etc.)
- Perfil profesional y currículum del interlocutor del adjudicatario con el Hospital.
- Características y capacidad de los vehículos (asientos, climatización, disponibilidad de teléfonos móviles conectados a dispositivos de manos libres, etc.).
- Procedimiento de limpieza de los vehículos (interior y exterior)

Documento firmado digitalmente por: RUIZ GARRIDO MATIAS  
Fecha: 2023.06.01 14:31  
Verificación y validez por CSV: 1258360419142026474352  
La autenticidad de este documento se puede comprobar en [www.madrid.org/csv](http://www.madrid.org/csv)

EL SUBDIRECTOR DE GESTION Y SSGG