

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO PARA EL SERVICIO DE TRASLADOS DEL PERSONAL SANITARIO DE LA UNIDAD DE HOSPITALIZACIÓN A DOMICILIO DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE LA PRINCESA

1. OBJETO DEL CONTRATO

El Hospital Universitario de La Princesa (en adelante HLPR), cuenta entre sus Servicios Asistenciales con la Unidad de Hospitalización a Domicilio (en adelante UHD). La actividad de esta Unidad consiste en establecer el ingreso hospitalario del paciente en su domicilio, en lugar de en el hospital.

Para el correcto desarrollo de su actividad, los profesionales de la UHD precisan disponer de un servicio de traslados con origen en el HLPR y destino en el domicilio del paciente.

El objeto del contrato es la realización del servicio de traslados con conductor programada, y excepcionalmente 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.)

2. ALCANCE DEL SERVICIO

Los destinatarios del servicio será el personal adscrito a la UHD.

Los traslados de la UHD a los domicilios de los pacientes se realizarán a diario, de lunes a domingo (festivos incluidos), preferentemente en horario de 9:30h a 15:00h, estableciendo los profesionales de la unidad un orden de visitas en función de su criterio clínico. El comienzo y la finalización de la ruta serán en el hospital.

La característica particular del servicio de traslados demandado es la variabilidad en el tiempo total de la ruta ya que cada paciente requiere un tiempo estimativo que se puede prolongar según el criterio clínico y las necesidades del paciente, debiendo el vehículo asignado a la ruta permanecer hasta la finalización del servicio, aun si se sobrepasa el horario de realización estimado.

Únicamente a efectos informativos y sin que sirva de compromiso cierto de consumo, las visitas realizadas por la UHD han sido de una media de 6 domicilios diarios durante el año 2025.

Asimismo, atendiendo al aumento de la demanda de ingresos de pacientes en sus domicilios como consecuencia de la contingencia del Plan Anual del Frío que tiene lugar todos los años **desde el 1 de diciembre al 31 marzo**, se podrá solicitar un vehículo con conductor más para prestar ese servicio extraordinario dentro de ese periodo.

El adjudicatario dispondrá de los recursos necesarios para prestar este servicio extraordinario en el caso de que le sea requerido, el cual se prestará en las mismas condiciones que el servicio ordinario y se solicitará con al menos 15 días de antelación con el fin de que la empresa pueda organizarlo.

En los traslados se desplazarán hasta cuatro profesionales de la Unidad con el material fungible y portátil que requieran para la atención de los pacientes.

La organización de los horarios (inicio y fin) y el número de asistencias que se llevan a cabo en la ruta, se determinará previamente por la UHD, que los comunicará a diario al adjudicatario del servicio con suficiente antelación.

El área de actuación de la prestación de asistencia domiciliaria será dentro del ámbito geográfico de atención del HLPR (Área 2 de la Comunidad de Madrid conforme a la asignación de zonas básicas de salud por hospital de referencia establecido por el Servicio Madrileño de Salud), estableciendo los siguientes módulos de transporte:

MÓDULO	DURACIÓN
1	De lunes a viernes 3 horas
2	Fines de semana y festivos 3 horas

El adjudicatario transformará el tiempo del servicio en módulos de tres horas, que serán los que **como mínimo** se facturarán. El exceso horario que no se ajuste a un módulo de tres horas, se facturará de manera proporcional al precio del módulo de transporte adjudicado.

Los días 24 y 31 de diciembre se considerarán días festivos.

3. MEDIOS MATERIALES ADSCRITOS AL CONTRATO

El adjudicatario deberá contar con flota de vehículos suficiente para atender las necesidades del HLPR, poniendo a disposición del servicio el número de vehículos con conductor que sean necesarios para la realización del mismo.

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 del mismo, debiendo cumplir en todo momento la legislación que le sea de aplicación. La obtención de dichos permisos y autorizaciones no tendrá sobre coste para el HLPR.

Los vehículos que asigne al servicio 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 la UHD preste sus servicios.

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

En las paradas que efectúe el vehículo 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 conductor, además de cumplir con las normas de conducción que la legislación vigente le impone las prescripciones derivadas de las normas de circulación y otras normas en materia de transporte público de viajeros, desarrollará las siguientes funciones:
 - Mantener, en todo momento una velocidad de conducción moderada.
 - Evitar las maniobras de marcha atrás en los puntos de recogida y bajada de los usuarios.

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

El adjudicatario se compromete a garantizar en todo momento el cumplimiento del servicio.

En el caso de que se produzcan incidencias en el servicio tales como accidentes, colisiones, etc. el adjudicatario deberá comunicarlo inmediatamente al responsable del contrato en el hospital y realizar un informe al respecto, que le entregará antes de transcurridas 48 horas desde que ocurrió la incidencia.

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

En el supuesto 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, obra, retrasos, etc.), el adjudicatario informará de forma inmediata, a los profesionales de la UHD y adoptará las medidas necesarias para la continuidad del mismo. Asimismo, comunicará al responsable del contrato las incidencias acontecidos

Los vehículos adscritos a la ejecución del contrato deberán tener una capacidad mínima para cuatro personas y no excederán una antigüedad superior a los cinco años, dispondrán de las medidas de seguridad obligatorias y habrán superado las inspecciones reglamentarias.

Los vehículos que presten el servicio serán de alta eficiencia. El licitador incluirá en su memoria técnica, las características medioambientales de emisiones de los vehículos que adscribirá al servicio, siendo valorable en el ámbito de la evaluación de la memoria técnica el compromiso de que los vehículos asignados durante la totalidad de la ejecución del contrato llevarán como mínimo Etiqueta Eco.

Durante la realización de los traslados el vehículo estará identificado mediante un DOCUMENTO IDENTIFICATIVO que el hospital pondrá a disposición del adjudicatario, y que deberá ubicar en el parabrisas delantero y trasero del vehículo, no pudiendo el adjudicatario darle ninguna otra utilidad a dicho DOCUMENTO IDENTIFICATIVO.

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 la UHD.

Los vehículos adscritos al servicio mantendrán 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 llevará el control estricto del mantenimiento preventivo y correctivo del vehículo, así como de su limpieza. La documentación que verifique lo anterior será entregada al responsable del contrato del hospital cuando este lo requiera.

El adjudicatario deberá disponer de un sistema de localización y comunicación directa con los vehículos y personas que realicen el servicio, que permita contactar con los mismos en caso de necesidad o urgencia.

La UHD estará comunicada con el adjudicatario y con los vehículos asignados. El adjudicatario deberá garantizar la conectividad diaria con la UHD, durante la prestación del servicio, a través del teléfono del coordinador único del servicio o cuando fuera el caso, del teléfono de los conductores asignados al servicio.

Asimismo, deberá facilitar la conectividad con su empresa:

- A través de un centro de recepción de llamadas con operadores de atención personalizada.
- o a través de web o aplicación específica del adjudicatario, en cuyo caso, el adjudicatario aportará, sin coste adicional para el HLPR, el software y licencias necesarias que permitan el acceso. El sistema propuesto por el licitador será evaluado en el ámbito de la memoria técnica del servicio.

El adjudicatario remitirá al responsable del contrato del HLPR 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, éste 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 reclamarse derecho alguno por dicho personal al hospital, ni exigirle a éste 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 la capacitación profesional, turnos de trabajo, horarios, descansos, etc., de los conductores.

Los vehículos serán 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 HLPR.

Se cumplirán en todo momento los preceptos de la ley de Seguridad Vial y demás legislaciones vigentes.

Los conductores cumplirán con las normas de conducción, las prescripciones derivadas de las normas de circulación y las normas en materia de transporte público de viajeros y cualquier otra legislación que le sea de aplicación.

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 de trato.

Durante los traslados los conductores mantendrán en todo momento una velocidad de conducción moderada, evitando las maniobras de marcha atrás en los puntos de recogida y bajada de los usuarios.

El personal del adjudicatario deberá guardar el secreto profesional respecto a 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.

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 HLPR. Igualmente, el adjudicatario será responsable de las sustracciones de cualquier material, valores y efectos que realice el personal a su cargo.

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

5. EJECUCIÓN DEL SERVICIO

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 HLPR, 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.

En el ejercicio de estas funciones, el personal que tenga atribuida esta misión, estará facultado para inspeccionar los vehículos y conductores durante la ejecución del servicio, así como cualquier otra de las obligaciones consignadas en el contrato.

El adjudicatario tendrá implantado un sistema de certificación de calidad de la prestación del servicio conforme a la norma ISO que identifique los riesgos específicos y las medidas preventivas para su control con el objeto de verificar el adecuado servicio de traslados.

El HLPR establecerá los sistemas de control de calidad periódicos que estime oportunos, mediante los cuales se comprobarán la calidad y cantidad de 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 el responsable del contrato designado por el HLPR y los profesionales de la UHD y estará localizable a través de un teléfono móvil de permanencia las 24 horas para comunicar y resolver de forma inmediata posibles contingencias que tengan lugar con el servicio.

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.

La empresa adjudicataria, 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 contenga como mínimo la siguiente información para cada uno de los servicios prestados:

- Fecha y hora de la solicitud del servicio
- Nombre del profesional solicitante
- Fecha y hora de la recogida en HLPR
- Fecha y hora de las paradas intermedias del recorrido
- Fecha y hora de llegada al HLPR
- Detalle de los servicios desglosado en horas y minutos
- Incidencias durante la prestación del servicio

Dentro de los quince días siguientes a cada trimestre vencido, el adjudicatario elaborará un informe de ejecución, que dirigirá al responsable del contrato designado por el HLPR. El

informe será presentado en formato electrónico, detallando al menos los siguientes aspectos:

- Vehículos que han prestado el servicio, especificando su capacidad, matrícula y antigüedad.
- Copias de registros de las limpiezas y desinfecciones realizadas.
- 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 emplearán, así como todos aquellos aspectos que el licitador considere necesario para la mejor valoración del servicio propuesto.

El objetivo 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 a 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, 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 y calificación medioambiental de los vehículos que adscribirá al servicio.
- Características y capacidad de los vehículos adscritos al servicio (asientos, climatización, disponibilidad de teléfonos móviles conectados a dispositivos de manos libres, etc.)
- Detalle del número de conductores para la cobertura del servicio y características profesionales de los mismos. Método de sustitución de los conductores en el caso de ser necesario. Plan de formación de los conductores.
- Operativa diaria del servicio. Procedimiento de gestión y sistema de programación de servicios (registro, aplicación, plataforma informática, etc.). Sistema de conectividad para la organización y prestación del servicio. Sistema de localización y comunicación directa con los vehículos y profesionales que realicen los servicios.

- Perfil profesional y currículum del interlocutor del adjudicatario con el hospital.
- Procedimiento de gestión de incidencias ante incrementos de demanda, conflictos sociales tales como huelgas u otras situaciones que puedan entorpecer la prestación del servicio.
- Sistema de certificación de calidad de la prestación del servicio que identifique los riesgos específicos y medidas preventivas para su control.
- Procedimiento de limpieza de los vehículos (interior y exterior).

7. NORMATIVA

- Ley 5/2009, de 20 de octubre, de Ordenación del Transporte y la Movilidad por Carretera.
- Ley 20/1998, de 27 de noviembre, de Ordenación y Coordinación de los Transportes Urbanos de la Comunidad de Madrid. R.D. 2115/98 de 2 de octubre, sobre transporte de mercancías peligrosas por carretera (TPC).
- Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.
- Y cuantas modificaciones legislativas, normativas y/o reglamentarias diferentes y/o posteriores a las descritas si las hubiera, les sea de aplicación cuya entrada en vigor se produzca con anterioridad o durante el periodo de vigencia del contrato.

En Madrid, a fecha de firma
LA JEFA DE SECCIÓN DEL SERVICIO DE ASUNTOS GENERALES

Firmado digitalmente por: NDONGO DEL POZO SARA
Fecha: 2026.01.08 15:48

Dña. Sara NDONGO DEL POZO
(*responsable de la unidad promotora*)

ANEXO I

PRECIOS MÁXIMOS MÓDULOS DE TRANSPORTE

MÓDULO	DURACIÓN	PRECIO MÁXIMO DE LICITACIÓN (IVA NO INCLUIDO)
1	De lunes a viernes 3 horas	81 €/3 horas
2	Fines de semana y festivos 3 horas	87 €/3 horas



La autenticidad de este documento se puede comprobar en
<https://gestion.comunidad.madrid/csv>
mediante el siguiente código seguro de verificación: **1221176166246704042606**