

Expediente Nº LICIT/99/029/2019/0097

Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del servicio de transporte de pacientes de los centros asistenciales de FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social Nº61, en Madrid.



ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO	3
3. ZONA DE INFLUENCIA DEL LOTE Y CENTROS DE FREMAP INCLUIDOS EN CADA LOTE.....	4
4. TIPO DE TRANSPORTE DE PACIENTES.....	5
5. CONSUMOS ESTIMADOS	7
6. GESTIÓN DEL SERVICIO.....	7
7. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.....	11
8. CONTROL SOBRE EL SERVICIO PRESTADO	14
9. INDICACIONES GENERALES	14
10. ACTUACIÓN EN CASO DE CONTINGENCIAS	15
11. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS VEHÍCULOS Y REQUISITOS MÍNIMOS	15
12. EJECUCIÓN DEL SERVICIO	17
13. SEGUIMIENTO DEL CONTRATO	23
14. ANEXOS	24

1. OBJETO

Las especificaciones contenidas en el presente pliego se establecen al objeto de contratar el servicio de transporte de pacientes beneficiarios de asistencia sanitaria.

Estos servicios deberán cubrir las necesidades de transporte de los Centros Asistenciales de FREMAP detallados en el apartado 3 - ZONAS DE INFLUENCIA DEL LOTE Y CENTROS DE FREMAP INCLUIDOS EN CADA LOTE y conforme a lo establecido en este pliego.

Será el médico o facultativo quien decidirá, en función de las necesidades del paciente, el medio en el que se prestará el servicio, pudiendo realizarse el servicio en ambulancia o en otros medios (taxi, VTC, transporte discrecional).

2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO

Independientemente de lo expuesto a continuación, el contrato se hallará bajo la legislación vigente en cada momento del sector del transporte sanitario:

- Orden TIN 971/2009, de 16 de abril, por la que se establece la compensación de gastos de transporte en los casos de asistencia sanitaria derivada de riesgos profesionales y de comparecencias para la realización de exámenes o valoraciones médicas.
- Resolución de 21 de octubre de 2009, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social por la que se dictan instrucciones para la compensación de gastos de transporte en los casos de asistencia sanitaria derivada de accidente de trabajo y enfermedad profesional.
- Orden PRE/1435/2013, de 23 de julio, por la que se desarrolla el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres en materia de transporte sanitario.
- Real Decreto 836/2012, de 25 de mayo, por el que se establecen las características técnicas, el equipamiento sanitario y la dotación de personal de los vehículos de transporte sanitario por carretera.
- Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres.

Esta clasificación normativa no tiene carácter restrictivo, debiendo observarse en la ejecución de los trabajos cualquier otro tipo de reglamento, norma o instrucción oficial (de carácter estatal, autonómico o municipal) que, aunque no se mencione explícitamente en este documento, pueda afectar al objeto del contrato, así como las posibles modificaciones legales que puedan afectar a las normas de aplicación.

3. ZONA DE INFLUENCIA DEL LOTE Y CENTROS DE FREMAP INCLUIDOS EN CADA LOTE

La presente licitación se divide en once lotes, a continuación, se detalla la zona de influencia de cada Lote, así como los centros que componen el servicio para dicho Lote:

LOTES	ZONA	CENTROS QUE INCLUYE CADA LOTE
LOTE 1	ZONA 1	COLLADO VILLALBA RIVAS-VACIAMADRID ARGANDA ALCOBENDAS SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES TRES CANTOS MÓSTOLES ALCORCÓN LEGANÉS HUMANES HOSPITAL MAJADAHONDA OFICINA AUTÓNOMA MAJADAHONDA FUENLABRADA ALCALÁ DE HENARES BARAJAS PARLA PINTO GETAFE TORREJÓN DE ARDOZ CUATRO CAMINOS (*) CAPITÁN HAYA (*) RONDA DE VALENCIA (*) ARTURO SORIA (*) GENERAL RICARDOS (*)
LOTE 2	ZONA 2	COLLADO-VILLALBA
LOTE 3	ZONA 3	RIVAS-VACIAMADRID ARGANDA DEL REY
LOTE 4	ZONA 4	ALCOBENDAS SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES TRES CANTOS
LOTE 5	ZONA 5	MÓSTOLES ALCORCÓN
LOTE 6	ZONA 6	HUMANES FUENLABRADA
LOTE 7	ZONA 7	ALCALÁ DE HENARES TORREJÓN DE ARDOZ BARAJAS
LOTE 8	ZONA 8	LEGANÉS GETAFE
LOTE 9	ZONA 9	PARLA PINTO
LOTE 10	ZONA 10	HOSPITAL DE MAJADAHONDA OFICINA AUTÓNOMA
LOTE 11	ZONA 11	CUATRO CAMINOS CAPITÁN HAYA RONDA DE VALENCIA ARTURO SORIA GENERAL RICARDOS

() Centros en los que se realizará el Transporte de Biosanitario.

(*) Estos centros están incluidos en el Lote 1 solo para el servicio en ambulancia individual.

En relación con los centros de FREMAP, si fuera necesario, se actualizará este listado tras la formalización del contrato.

A pesar de las limitaciones geográficas indicadas en este pliego, la empresa adjudicataria deberá realizar los siguientes traslados programados eventuales si surgiera la necesidad:

- Recogida de pacientes fuera del ámbito territorial de cobertura establecido y traslado al centro que FREMAP asigne.

3.1 HORARIO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Deberá prestarse servicio en los centros descritos en el apartado anterior en la cobertura horaria del centro correspondiente que será en función del horario de atención que dicho centro tenga establecido.

En el caso del Hospital de Majadahonda y la Oficina Autónoma, el horario será de 08:00h y de 22:00h de lunes a domingo.

Las direcciones de los centros de FREMAP, así como el horario de los mismos, podrán consultarse en el siguiente enlace: www.fremap.es.

Sin embargo, si se produjera la necesidad de prestar un servicio no programado antes o después de esta franja horaria, el adjudicatario deberá tener disponibilidad para dar dicho servicio.

De forma posterior al inicio del contrato, en función de las necesidades de los centros que componen cada uno de los lotes, podrá realizarse una modificación en el horario de prestación del servicio del adjudicatario.

4. TIPO DE TRANSPORTE DE PACIENTES

4.1. LOTE 1: TRANSPORTE DE PACIENTES EN AMBULANCIA

4.1.1. **Ambulancia Individual:**

Consiste en el traslado de un único paciente que, por sus necesidades o patología, deba realizar el trayecto en un medio de transporte individual.

El servicio se prestará en:

- ⇒ **Ambulancia Asistencial de Clase C**, acondicionada para permitir asistencia técnico- sanitaria en ruta, de acuerdo a las características recogidas en el Real Decreto 836/2012.

La solicitud será Programada y No programada

FREMAP indicará en cada servicio, el alcance de la dotación de personal sanitario necesario y si esté se compondrá de médico y DUE o solo este último.

Este servicio podrá ser requerido únicamente por el Hospital de Majadahonda.

- ⇒ **Ambulancia no asistencial de Clase A1 (o superior).**

La solicitud será **Programada y No programada**

Este servicio podrá ser requerido por todos los centros que componen el Lote 1.

4.1.2. Ambulancia Colectiva:

Consiste en el traslado de varios pacientes que, por sus necesidades o patología, puedan realizar el trayecto en un medio de transporte colectivo.

El servicio se prestará en **ambulancias clase A2** y que, a excepción de los supuestos legalmente establecidos, no tendrán que estar específicamente acondicionadas ni dotadas para la asistencia médica en ruta.

La solicitud del servicio será **Programada**.

Este servicio podrá ser requerido por todos los centros incluidos en el Lote 1, a excepción de Cuatro Caminos, Capitán Haya, Ronda De Valencia, Arturo Soria y General Ricardos.

4.1.3. Transporte Biosanitario:

Consiste en el transporte de analíticas o muestras a solicitud de FREMAP en un medio de transporte habilitado para tal fin. El traslado se realizará desde un centro de FREMAP al Hospital de FREMAP de Majadahonda.

Este servicio se considerará no asistencial, debiendo prestarse en una ambulancia A1 o superior, que deberá cumplir con los requisitos mínimos, previstos en la normativa de aplicación, para el traslado del material biosanitario.

La solicitud del servicio será **Programada**.

Este servicio solo se requerirá por los centros: Getafe, Torrejón de Ardoz, Cuatro Caminos y Capitán Haya.

4.1.4. Puesto base.

Se considera puesto base a aquel local donde puedan pernoctar los vehículos adscritos a la ejecución de los servicios descritos para el Lote 1 y asimismo cuente con una estructura administrativa o técnica de apoyo al servicio.

El adjudicatario deberá contar al menos con un puesto base en la provincia del Lote 1.

El puesto base deberá tener capacidad para un número de ambulancias al menos equivalente al número de ambulancias adscritas al contrato y, por lo tanto, puestas a disposición en la ejecución del servicio, excluyendo a la ambulancia Clase C.

FREMAP podrá visitar el puesto base para verificar el cumplimiento de lo especificado en los Pliegos.

4.2. LOTES DEL 2 AL 11: TRANSPORTE DE PACIENTES EN OTROS MEDIOS.

4.2.1. Otros Medios.

Consiste en el traslado de uno o varios pacientes que, por sus necesidades o patología, puedan realizar el trayecto en otros medios.

El servicio se prestará en vehículos con licencia **Taxi, VTC o transporte discrecional**, debiendo cumplir todos los vehículos los requisitos exigidos según la normativa vigente en cada momento, tanto de adecuación, equipamiento, antigüedad de los vehículos, confortabilidad, etc..., así como cualquier otro requisito de obligado cumplimiento para el transporte de personas.

La solicitud del servicio será:

- Para los **Lotes del 2 al 9**: No programada.
- Para los **Lotes 10 y 11**: Programada y No programada.

Solo se solicitará el servicio programado en otros medios para los Lotes 10 y 11, debido a las zonas geográficas y al volumen de servicio.

5. CONSUMOS ESTIMADOS

5.1. CONSUMOS ESTIMADOS DE LA DURACIÓN INICIAL

Los consumos estimados de los distintos Lotes se prevén en la oferta económica del lote al que el licitador presenta proposición. Se trata de una estimación anual.

Se incluye la estimación de los trayectos que se producirán en los centros en los que se precisa traslado de muestras de material biosanitario, así como los kilómetros de dichos trayectos, abonándose un precio fijo por trayecto.

Se trata de una estimación por lo que FREMAP no quedará obligada a solicitar y abonar la totalidad de los trayectos que se reflejan, sino los que efectivamente se realicen.

Por lo tanto, FREMAP podrá solicitar la realización de más servicios o menos de los indicados, según sus necesidades.

APLICA A LOS LOTES 1, LOTE 10 Y LOTE 11: Respecto al tiempo de espera, se ha establecido una estimación de horas de espera únicamente en estos lotes porque se estima que puedan darse circunstancias que requieran que se espere al paciente.

5.2. CONSUMOS ESTIMADOS DE LAS PRÓRROGAS

En el caso de que se produjera la prórroga, se estiman los mismos consumos que para la duración inicial.

6. GESTIÓN DEL SERVICIO

6.1. TIPOS DE SERVICIOS:

- ⇒ **Programados:** Consiste en la solicitud del servicio de forma planificada.
- ⇒ **No Programados:** consiste en la solicitud del servicio de forma no planificada.

6.2. FORMA DE SOLICITUD DEL SERVICIO:

6.2.1. LOTE 1:

⇒ **Servicio Programado realizado con ambulancia colectiva Clase A2 y tiempo de espera.**

FREMAP solicitará el servicio como mínimo con un día de antelación a través de la plataforma informática.

Para la solicitud de este servicio, el adjudicatario deberá disponer de una plataforma informática que permita la solicitud del mismo con las funcionalidades detalladas en el punto 12.1 del presente documento, donde FREMAP podrá adjuntar el **ANEXO – HOJA DE PEDIDO**.

Al día siguiente de la realización del servicio, el adjudicatario indicará a FREMAP la organización del mismo a través de la plataforma, facilitando el adjudicatario a FREMAP los datos que aparecen en el **ANEXO - ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO** del presente Pliego, donde deberán cumplimentarse los datos del paciente y datos del servicio.

En la organización del servicio, deberá proponerse a FREMAP el traslado del mayor número de pacientes posible, intentando llenar la capacidad total vehículo, realizando rutas siempre que sea posible tal y como se describe en el apartado de **RUTAS** del presente pliego.

FREMAP podrá realizar modificaciones o cancelaciones del servicio de forma previa a la realización del mismo, que serán comunicadas de forma telefónica y se reflejarán en la aplicación informática, no suponiendo las mismas coste alguno para FREMAP.

Una vez enviada a FREMAP la organización del servicio, el adjudicatario avisará a los pacientes a través de un mensaje de texto indicando la hora prevista de recogida del paciente.

⇒ **Servicio Programado realizado con ambulancia no asistencial individual Clase A1 (o superior) o ambulancia asistencial de Clase C y tiempo de espera.**

FREMAP solicitará el servicio como mínimo con un día de antelación a través de la plataforma informática.

Para la solicitud de este servicio, el adjudicatario deberá de disponer de una plataforma informática que permita la solicitud del mismo con las funcionalidades detalladas en el punto 12.1 del presente documento, donde FREMAP podrá adjuntar el **ANEXO – HOJA DE PEDIDO**.

Al día siguiente de la realización del servicio, el adjudicatario indicará a FREMAP la organización del mismo a través de la plataforma, facilitando el adjudicatario a FREMAP los datos que aparecen en el **ANEXO - ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO** del presente Pliego, donde deberán cumplimentarse los datos del paciente y datos del servicio.

FREMAP podrá realizar modificaciones o cancelaciones del servicio de forma previa a la realización del mismo, que serán comunicadas de forma telefónica y se reflejarán en la aplicación informática, no suponiendo las mismas coste alguno para FREMAP.

Una vez enviada a FREMAP la organización del servicio, el adjudicatario avisará a los pacientes a través de un mensaje de texto indicando la hora prevista de recogida del paciente.

⇒ **Servicio No Programado ambulancia no asistencial individual Clase A1 (o superior) o ambulancia asistencial de Clase C.**

FREMAP solicitará el servicio, el mismo día de la prestación el servicio, por vía telefónica. FREMAP indicará al adjudicatario los datos relativos al servicio (origen, destino...).

De forma posterior, FREMAP lo registrará en la plataforma informática.

Para ello, el adjudicatario deberá disponer de una plataforma informática que permita la solicitud del mismo con las funcionalidades detalladas en el punto 12.1 del presente documento, donde FREMAP podrá adjuntar el **ANEXO – HOJA DE PEDIDO**.

Al día siguiente de la realización del servicio, el adjudicatario indicará a FREMAP la organización del mismo a través de la plataforma, facilitando el adjudicatario a FREMAP los datos que aparecen en el **ANEXO - ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO** del presente Pliego, donde deberán cumplimentarse los datos del paciente y datos del servicio.

⇒ **Servicio Programado de material biosanitario.**

FREMAP solicitará el servicio como mínimo con un día de antelación a través de la plataforma informática.

Para la solicitud de este servicio, el adjudicatario deberá de disponer de una plataforma informática que permita la solicitud del mismo con las funcionalidades detalladas en el punto 12.1 del presente documento, donde FREMAP podrá adjuntar el **ANEXO – HOJA DE PEDIDO**.

Al día siguiente de la realización del servicio, el adjudicatario indicará a FREMAP la organización del mismo a través de la plataforma, facilitando el adjudicatario a FREMAP los datos que aparecen en el **ANEXO - ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO** del presente Pliego, donde deberán cumplimentarse los datos del paciente y datos del servicio.

FREMAP podrá realizar modificaciones o cancelaciones del servicio de forma previa a la realización del mismo, que serán comunicadas de forma telefónica y se reflejarán en la aplicación informática, no suponiendo las mismas coste alguno para FREMAP.

6.2.2. LOTES DEL 2 AL 11:

⇒ **Servicio No Programado:**

FREMAP solicitará el servicio, el mismo día en el que deberá prestarse el servicio, por vía telefónica. FREMAP indicará al adjudicatario los datos relativos al servicio (origen, destino...).

De forma posterior, FREMAP enviará el fichero de hoja de pedido a través de medios electrónicos, siguiendo el modelo reflejado en el **ANEXO - HOJA DE PEDIDO** del presente Pliego.

Para la solicitud de estos servicios no se establece como obligatoria la plataforma informática.

6.2.3. LOTES DEL 10 AL 11:

⇒ **Servicio Programado y tiempo de espera:**

FREMAP solicitará el servicio, como mínimo con un día de antelación, por medios electrónicos.

FREMAP enviará el fichero de hoja de pedido, siguiendo el modelo reflejado en el **ANEXO - HOJA DE PEDIDO** del presente Pliego por correo electrónico.

6.3. RUTAS

LOTE 1: APLICA AL SERVICIO PROGRAMADO PRESTADO EN AMBULANCIAS COLECTIVAS (CLASE A2)

LOTE 10 y 11: APLICA AL SERVICIO PROGRAMADO PRESTADO EN OTROS MEDIOS

Se considerará una ruta a aquel trayecto programado y cuya organización ha propuesto el adjudicatario a través del modelo recogido en el ANEXO III- ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO y aquel en el que se recogerá a más de un paciente, y podrá recogerse a pacientes en municipios distintos, si fuera necesario.

FREMAP enviará la información de los servicios a través de la hoja de pedido, debiendo el adjudicatario organizar el mismo utilizando el modelo que aparece en el **ANEXO - ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO** del presente pliego, cumplimentando los datos del paciente, datos del servicio.

El adjudicatario deberá realizar la organización del servicio teniendo en cuenta todas las solicitudes de servicio que se realicen.

En todos los casos el adjudicatario realizará una propuesta de organización del servicio a través del **ANEXO - ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO** del presente pliego, intentando llenar la capacidad del vehículo en el que se realice el servicio.

En la planificación que el adjudicatario realice, deberá tener en cuenta lo reflejado en el punto **TIEMPOS DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO**.

A estos efectos, se considera que el servicio se inicia en el lugar de recogida del primer paciente y si tuviera que recoger a otros pacientes durante el mismo trayecto, se trataría de paradas intermedias, pero en ningún caso se consideran el inicio de un nuevo trayecto. El transporte finalizaría en el lugar de destino del último paciente.

En traslados de largo recorrido se realizarán las paradas indicadas por FREMAP procurando la comodidad del paciente.

6.4 TRAYECTOS COMPARTIDOS

APLICA A LOS LOTES 2 A 9

Excepcionalmente, FREMAP solicitará la realización de traslados de pacientes que compartirán el mismo vehículo, si surgiera esta necesidad.

Ejemplo:

Dos pacientes han asistido sin cita previa a un centro de FREMAP. Cuando han sido atendidos y dado que sus domicilios están situados en una zona geográfica similar, FREMAP solicita al adjudicatario que realice el trayecto desde el centro asistencial a sus domicilios.

6.5 TIEMPOS DE EJECUCIÓN DEL SERVICIO

Los tiempos de ejecución del servicio tanto para el servicio programado como para el no programado, serán los siguientes:

- ✓ No podrán producirse retrasos en la hora fijada de la recogida del paciente.
- ✓ **APLICA A LOS LOTES 1, 10 Y 11.** En el caso de trayectos programados, el adjudicatario deberá organizar el servicio de tal forma que el paciente deberá llegar a la cita prevista en el Centro

Asistencial u Hospitalario con margen suficiente, no debiendo perder la misma en ningún caso.

- ✓ **APLICA AL LOTE 1.** En el caso de los trayectos no programados realizados en ambulancia individual, deberá recogerse al paciente en el período máximo de **30 minutos** desde la solicitud del servicio por vía telefónica por parte de FREMAP.
- ✓ **APLICA AL LOTE 2 A 11.** En el caso de los trayectos no programados realizados en lo que el presente pliego considera "OTROS MEDIOS", deberá recogerse al paciente en el período máximo de **20 minutos** desde la solicitud del servicio por vía telefónica por parte de FREMAP.
- ✓ En el supuesto de que el adjudicatario no pudiera cumplir el plazo, deberá informar al responsable de FREMAP, reservándose FREMAP el derecho a utilizar otro servicio. Si FREMAP utilizara otro servicio, este será a cargo del adjudicatario.

Si esto se produjera, FREMAP aplicará a la empresa adjudicataria las penalidades que se describen en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

7. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

7.1. VUELTA EN VACÍO

Únicamente se abonará en aquellos trayectos en los que la distancia desde el inicio del trayecto (recogida del paciente) al destino del paciente sea superior a **50 kilómetros**.

Ejemplo:

Si se recoge a un paciente en el centro de FREMAP de Alcalá de Henares y se le traslada al Hospital de FREMAP de Majadahonda, se considera un trayecto de ida de 59 km aproximadamente.

Este es un trayecto únicamente de ida, realizándose la vuelta del vehículo en vacío.

En este caso se abonaría el trayecto de ida y el trayecto de vuelta en vacío, al ser el recorrido superior a 50 km.

7.2. ORIGEN Y DESTINO

Se entenderá como origen del trayecto, aquel lugar en el que se recoge al primer paciente y destino aquel al que se traslade al último paciente que abandona el vehículo.

7.3. CONTRATACIÓN A VEHÍCULO COMPLETO

En todos los casos la contratación del servicio se hará mediante vehículo completo, es decir, que se abonará el trayecto, teniendo en cuenta el origen y el destino del mismo, con independencia del número de pacientes que se haya traslado.

7.4. PAGO DEL SERVICIO

Tal y como se refleja en la oferta económica de cada lote, el adjudicatario deberá ofertar un precio fijo por trayectos de hasta 10 km, un precio por km por trayectos superiores a los 10 km y un fijo en el caso del transporte de material biosanitario.

Ejemplo 1:

En un trayecto de 9 km se abonará el precio fijo ofertado por trayectos de hasta 10 km.

Ejemplo 2:

En un trayecto de 11 km se abonará el precio fijo ofertado por trayectos de hasta 10 km y el precio ofertado por km de 1 km. Si el precio por trayecto de hasta a 10 km fuera 9 euros y el precio por km fuera de 0,50 €/km se abonará la siguiente cantidad: $9 + 0,50 = 9,50$ €.

Ejemplo 3:

En caso de un traslado de material biosanitario del centro de Cuatro Caminos al Hospital de Majadahonda, se abonará el precio fijo ofertado para ese trayecto.

7.4.1 PAGO DEL TIEMPO DE ESPERA

APLICA AL LOTE 1, LOTE 10 Y LOTE 11

En el caso de trayectos programados, el pago del tiempo de espera se realizará en fracciones de 15 minutos.

Ejemplo 1:

Si se produce una espera de 25 minutos, se abonarán 30 minutos de espera.

7.5. MEDIOS Y FORMA DE SOLICITUD DEL TRANSPORTE:

A continuación, se especifica la forma de solicitud del servicio de cada uno de los medios:

LOTES	ZONA	MEDIOS DE CADA LOTE	FORMA DE SOLICITUD
LOTE 1	ZONA 1	AMBULANCIA INDIVIDUAL ASISTENCIAL (CLASE C)	PROGRAMADA (Planificada)
			NO PROGRAMADA (No planificada)
		AMBULANCIA INDIVIDUAL NO ASISTENCIAL (CLASE A1)	PROGRAMADA (Planificada)
			NO PROGRAMADA (No planificada)
		AMBULANCIA COLECTIVA (CLASE A2)	PROGRAMADA (Planificada)
		<u>Se deben realizar rutas en estos trayectos</u>	
		TRANSPORTE DE MATERIAL BIOSANITARIO EN AMBULANCIA	PROGRAMADA (Planificada)
LOTE 2	ZONA 2	OTROS MEDIOS (Taxi, VTC, Transporte discrecional...)	NO PROGRAMADA (No planificada)

LOTE 3	ZONA 3		
LOTE 4	ZONA 4		
LOTE 5	ZONA 5		
LOTE 6	ZONA 6		
LOTE 7	ZONA 7		
LOTE 8	ZONA 8		
LOTE 9	ZONA 9		
LOTE 10	ZONA 10	OTROS MEDIOS (Taxi, VTC, Transporte discrecional...)	PROGRAMADA (Planificada)
LOTE 11	ZONA 11		NO PROGRAMADA (No planificada)

7.6 TIEMPO DE ESPERA

APLICA AL LOTE 1, LOTE 11 Y LOTE 12

FREMAP podrá autorizar expresamente la realización de horas de espera. Estas horas de espera se podrán autorizar a los servicios programados con ambulancia colectiva Clase A2 y a los servicios programados realizados con ambulancia no asistencial individual Clase A1 (o superior) o ambulancia asistencial de Clase C.

7.7 RECOGIDA DE PACIENTES FUERA DEL ÁMBITO TERRITORIAL ESTABLECIDO EN EL APARTADO 3. ZONA DE INFLUENCIA DEL LOTE Y CENTROS DE FREMAP INCLUIDOS EN CADA LOTE

Si el adjudicatario tuviera que recoger a un paciente fuera del ámbito territorial de cobertura establecido y realizar el traslado al centro que FREMAP asigne, se abonará el trayecto de ida en vacío, sin el paciente, y el trayecto desde el domicilio del paciente hasta el centro de FREMAP.

Ejemplo:

Si el adjudicatario tiene que recoger a un paciente de Toledo que deberá recibir asistencia en un centro de FREMAP de los especificados en el apartado 3. Zona de influencia del lote y centros de FREMAP incluidos en cada lote, se abonará el trayecto de ida en vacío, sin el paciente y el trayecto desde el domicilio del paciente hasta el centro de FREMAP.

8. CONTROL SOBRE EL SERVICIO PRESTADO

8.1. SERVICIO REALIZADO DEL LOTE 1:

El día siguiente de la realización del servicio, el adjudicatario deberá enviar a través de la plataforma informática que se solicita en la adscripción de medios materiales, los datos relativos al servicio prestado, siguiendo el modelo recogido en el **ANEXO - ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO** del presente Pliego **cumplimentado en su totalidad, incluyendo los datos del servicio prestado, permitiendo así que FREMAP realice una comprobación inmediata del servicio realizado el día anterior.**

8.2. SERVICIO REALIZADO DEL LOTE 2 AL 11:

El día siguiente de la realización del servicio, el adjudicatario enviará por correo electrónico a FREMAP los datos relativos al servicio prestado, siguiendo el modelo recogido en el **ANEXO - ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO** del presente Pliego **cumplimentado en su totalidad, incluyendo los datos del servicio prestado, permitiendo así que FREMAP realice una comprobación inmediata del servicio realizado el día anterior.**

9. INDICACIONES GENERALES

- El adjudicatario deberá realizar en todos los casos el itinerario más rápido. No obstante, en aquellos casos en los que por interrupciones del tráfico u otras causas no sea posible o conveniente seguir el itinerario más rápido el indicado en la organización del servicio, si este hecho supusiera un perjuicio para el paciente (por ejemplo, que el paciente llegará tarde a la cita o que, por sus necesidades o patología, supusiera un perjuicio para el paciente), podrá cambiarse el itinerario.

Posteriormente el adjudicatario actualizará la información relativa al servicio que efectivamente se ha prestado en la plataforma informática en aquellos casos que se requiera o a través de medios electrónicos si la plataforma no se requiere. De esta forma, FREMAP pueda visualizar los datos del itinerario que finalmente se ha llevado a cabo.

- Se procurará en todo caso que los traslados se realicen de forma cómoda y segura para el paciente. En consecuencia, se utilizará siempre la ruta más corta y siempre que sea posible las autopistas, **cuyo gasto será a cargo del adjudicatario.**
- En traslados de largo recorrido se realizarán las paradas indicadas por FREMAP que garanticen la comodidad del paciente.
- **Se prohíbe expresamente el traslado de personas no autorizadas por FREMAP.**
- Los pacientes no podrán ser traspasados de un vehículo a otro durante el recorrido. Únicamente se permitirá en caso de accidente de circulación o avería.
- Si FREMAP lo autorizara, a través de la hoja de pedido, la obligación de traslado se extiende a los acompañantes de los pacientes.
- **APLICA AL LOTE 1.** Si FREMAP lo autorizara a través de la hoja de pedido, el personal de la empresa adjudicataria recogerá al paciente donde le sea indicado por parte de FREMAP, pudiendo

darse incluso la necesidad de subirlo hasta su domicilio o bajarlo, así como de recogerlo o acompañarlo al Centro Asistencial u hospitalario, por una o más personas, según las características del servicio concreto.

- La organización del servicio en ningún caso podrá afectar al correcto funcionamiento de la entidad. En este sentido, deberán cumplirse los tiempos fijados en el presente Pliego no debiéndose producir retrasos evitando de esta forma que los pacientes pierdan la cita.

10. ACTUACIÓN EN CASO DE CONTINGENCIAS

- Si por causa de fuerza mayor la empresa no pudiese atender el servicio de transporte en el ámbito territorial adjudicado, deberá comunicárselo a FREMAP, efectuándose dicho servicio con recursos ajenos, siendo los gastos ocasionados a coste de la empresa adjudicataria.
- En el caso de que se produzca una contingencia no previsible (avería, accidente, etc...), esta situación deberá ponerse en conocimiento de FREMAP de forma inmediata, así como el vehículo y los datos del mismo que prestará el servicio en sustitución del anterior. Dicha sustitución no deberá superar los **30 minutos**. En el caso de que el adjudicatario no tenga medios para cumplir con este plazo deberá indicarlo a FREMAP.

En el supuesto de que el adjudicatario no pudiera sustituir el vehículo o por razones de urgencia o necesidad, FREMAP podrá llamar a otro servicio.

Si FREMAP utilizara otro servicio, este será a cargo del adjudicatario.

Si esto se produjera, FREMAP aplicará a la empresa adjudicataria las penalidades que se describen en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

11. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DE LOS VEHÍCULOS Y REQUISITOS MÍNIMOS

En el momento previo a la formalización del contrato y durante todo el período de ejecución del mismo, los vehículos y los conductores de los mismos deberán estar habilitados para la prestación del servicio y, por lo tanto, cumplir todos los requisitos reglamentarios.

11.1. VEHÍCULOS ADSCRITOS PARA EL LOTE 1:

Los vehículos adscritos deberán cumplir con lo previsto en el Real Decreto 836/2012, de 25 de mayo, por el que se establecen las características técnicas, el equipamiento sanitario y la dotación de personal de los vehículos de transporte sanitario por carretera:

El vehículo no podrá superar la antigüedad de diez años, contados desde su primera matriculación, tal y como se dispone en la Orden PRE/1435/2013, de 23 de julio, por la que se desarrolla el Reglamento de la Ley de Ordenación de Transportes Terrestres.

En el momento previo a la adjudicación del contrato FREMAP solicitará una Declaración responsable que deberá ir acompañada de un fichero Excel relativo a los vehículos adscritos al contrato que deberá contener la siguiente información:

- A) Marca del vehículo, modelo, matrícula, fecha de la primera matriculación, clase de vehículo y fecha de vigencia del certificado técnico-sanitario.
- B) Copia del certificado técnico-sanitario que deberá estar en vigor.
- C) Si se estuviera tramitando el certificado en el momento del requerimiento, o bien, el vehículo fuera nuevo, deberá facilitar respecto del vehículo en cuestión una Declaración responsable en la que se comprometerá a que, al inicio del contrato, el certificado estará en vigor, debiendo presentar la copia, de forma previa a la firma del contrato.

11.2. VEHÍCULOS ADSCRITOS PARA LOS LOTES DEL 2 AL 11:

Se entiende por otros medios, aquellos vehículos de transporte terrestre con licencia de taxi, VTC o el transporte discrecional.

Los vehículos adscritos deberán cumplir con lo previsto en el Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los transportes terrestres.

No se fija un máximo de antigüedad de los vehículos.

En el momento previo a la adjudicación del contrato FREMAP solicitará una Declaración responsable que deberá ir acompañada de un fichero Excel relativo a los vehículos adscritos al contrato que deberá contener la siguiente información:

- A) Marca del vehículo, modelo, matrícula, fecha de la primera matriculación, características del vehículo (4 plazas + conductor, 7 u 8 plazas más conductor o adaptado para minusválidos y vigencia de la autorización de transporte.
- B) Captura de pantalla de la página web: www.fomento.gob.es – Consulta al registro de empresas y actividades de transporte de cada uno de los vehículos adscritos al contrato.

En la captura de pantalla deberá apreciarse la siguiente información:

- Datos del vehículo: Matrícula, fecha de matriculación y tipo de vehículo.
- Datos de autorizaciones de transporte: Tipo de autorización, domicilio del establecimiento y fecha de validez.
- Datos del titular: NIF, nombre, tipo de empresa, localidad y provincia.

Si se estuviera tramitando la autorización en el momento del requerimiento, o bien, el vehículo fuera nuevo, deberá facilitar respecto del vehículo en cuestión una Declaración responsable en la que se comprometerá a que, al inicio del contrato, estará en vigor, debiendo presentar la copia, de forma previa a la firma del contrato.

FREMAP podrá, en cualquier momento, revisar que los vehículos adscritos cuentan con la documentación habilitante para la prestación del servicio con las características indicadas en los Pliegos.

11.3.1 CARACTERÍSTICAS MÍNIMAS DE LOS VEHÍCULOS

Seguridad: Los vehículos estarán dotados de las medidas de seguridad que permitan garantizar la integridad de los viajeros, conforme a lo dispuesto en la normativa vigente de aplicación.

Confort: Los vehículos deberán reunir las condiciones de habitabilidad que permitan un traslado confortable de los pacientes.

Equipamiento: Los vehículos deberán mantenerse en todo momento en perfectas condiciones de uso y limpieza, tanto su exterior como en su interior, con todo su equipamiento y material, pudiendo ser inspeccionados por FREMAP en cualquier momento. Los vehículos deberán contar en todo caso con la dotación mínima exigida por la normativa aplicable en función de la clase de vehículo de transporte por carretera que se trate.

Hojas de reclamación: Los vehículos contratados, deberán disponer de hojas de reclamaciones numeradas, en las que los usuarios puedan formular sus quejas. Deberá entregarse copia a FREMAP de cualquier reclamación presentada **en el plazo máximo de 24 horas** desde la presentación por parte del paciente. La información sobre la existencia de tales hojas deberá figurar en lugar visible del interior de los vehículos en la parte del mismo destinada al alojamiento de los pacientes.

Identificación corporativa: **APLICA AL LOTE 1.** Los vehículos adscritos al contrato deberán contar con la identidad visual general de FREMAP, mediante placas magnéticas de quita y pon y cubiertas de vinilo para impresión o similares. Contarán con dos placas por vehículo que serán a cargo del adjudicatario y las características de dichas placas serán establecidas por FREMAP en su momento. El adjudicatario deberá asumir el coste de la misma.

Mantenimiento, reparaciones y limpieza de los vehículos: Será por cuenta exclusiva del adjudicatario

Dotación de equipamiento de materiales fungibles o no, incluido el oxígeno medicinal: Será por cuenta exclusiva del adjudicatario la dotación en las ambulancias.

Será de exclusiva responsabilidad del contratista, la obtención, mantenimiento y renovación de las licencias, autorizaciones o certificaciones de las que precise el vehículo para su circulación.

La detección de anomalías en los vehículos (tales como: falta de limpieza del habitáculo, vehículos en mal estado...), su aparataje y complementos, supondrá la sustitución inmediata de los mismos por otros de idénticas características.

12. EJECUCIÓN DEL SERVICIO

12.1. MEDIOS MATERIALES Y MEDIOS PERSONALES

12.1.1. MEDIOS MATERIALES:

APLICA A TODOS LOS LOTES

El adjudicatario deberá poner a disposición de FREMAP lo siguiente:

- Vehículos adscritos al contrato en número suficiente, de la tipología que se especifica a continuación, teniendo en cuenta las zonas de influencia de cada lote y los consumos estimados:

LOTES	ZONA	MEDIOS DE CADA LOTE
LOTE 1	ZONA 1	AMBULANCIA INDIVIDUAL ASISTENCIAL (CLASE C)
		AMBULANCIA INDIVIDUAL NO ASISTENCIAL (CLASE A1)
		AMBULANCIA COLECTIVA (CLASE A2)
		TRANSPORTE DE MATERIAL BIOSANITARIO EN AMBULANCIA
LOTE 2 - 11	ZONA 2-ZONA 11	OTROS MEDIOS (Taxi, VTC, Transporte discrecional...)

En relación los vehículos adscritos a cada uno de los lotes, no implica que la dedicación o adscripción sea de carácter exclusivo para el contrato que se adjudique en virtud de la presente licitación.

En el momento previo a la adjudicación del contrato, el adjudicatario entregará a FREMAP el listado relativo a los vehículos que se pondrán a su disposición junto con la documentación que se especifica en el apartado 11. Características técnicas de los vehículos y requisitos mínimos.

A la hora de la firma del contrato, todos estos vehículos, deberán cumplir los requisitos exigidos según la normativa vigente en cada momento, tanto de adecuación, antigüedad de los vehículos, confortabilidad, poseer la tarjeta de transporte y las licencias administrativas necesarias. **En el caso de las ambulancias**, certificación sanitaria expedida por la Administración competente y demás requisitos exigidos en este pliego a la firma del contrato.

Un vehículo se entenderá disponible a efectos del contrato cuando, teniendo la empresa el pleno derecho de uso en los términos indicados, cuente con permiso de circulación y certificación sanitaria vigente (en el caso de las ambulancias), o la certificación requerida para cada tipo de vehículo, expedida por la Administración competente.

La sustitución temporal o permanente de los vehículos ofertados deberá ser comunicada a los servicios de FREMAP (en plazo no superior a los 15 días desde que se produzca) acompañando la documentación del vehículo que se indica en el apartado 11. Características técnicas de los vehículos y requisitos mínimos. En todo caso, el vehículo que realice la sustitución, habrá de ser de iguales o superiores características que el sustituido.

APLICA AL LOTE 1

- **5 Ambulancias de Clase A1: De los vehículos adscritos, descritos anteriormente para cada lote, al menos 5 de las ambulancias deben estar dotadas de:**

- Suspensión independiente en las 4 ruedas.
- Bancada semielevada.
- Camilla con tablero de lona, no rígido, provisto de un colchón de un grosor que garantice la comodidad del paciente.

Estas 5 ambulancias deberán ponerse a disposición del Hospital y no prestarán servicio en los centros asistenciales.

- **Ambulancia individual de Clase A1.** Deberá ponerse a disposición de FREMAP para este lote una ambulancia con estas características. El responsable de coordinar el servicio que asignará el adjudicatario y estará en el Hospital de Majadahonda, deberá estar habilitado para conducirla en el caso de que se produzca una urgencia. Esta ambulancia deberá permanecer permanentemente en el Hospital durante el horario del responsable de coordinar el servicio (**desde las 10:00h a las 16:00 de lunes a viernes**).
- **Plataforma o aplicación informática de transporte:** Deberá estar disponible para la realización de los siguientes servicios y funcionalidades:

SERVICIOS	FUNCIONALIDADES
Solicitud de los servicios	La plataforma deberá ser de acceso mediante clave, pudiendo accederse a través de página web.
	Los datos deberán poder visualizarse, editarse y guardarse desde la propia aplicación.
	Subida diaria de archivos en formato Excel –hoja de pedido-.
	Visualización del estado en el que se encuentren las solicitudes del servicio realizadas y el detalle del servicio. En concreto los siguientes estados: pendiente, aceptado, en curso, realizado, además del detalle de cada servicio realizado (nombre/s, apellido/s del paciente, dirección/es completa de origen y destino, hora/s de origen del trayecto, hora/s de llegada al destino).
Organización de los servicios	Subida de archivos Excel (hoja de organización del servicio) por parte del adjudicatario.
	Podrán subirse archivos de Excel o bien registrarse los datos directamente en la aplicación.
	Podrán cancelarse los servicios solicitados o realizar cambios en los mismos a través de la aplicación.
Visualización de los servicios en curso	Visualización de la posición del vehículo en el mapa por GPS en el momento de la consulta, debiendo estar el vehículo identificado mediante matrícula o código.
	Datos del servicio que se está prestando (nombre/s, apellido/s del paciente, dirección/es completa de origen y destino, hora/s de origen del trayecto, hora/s de llegada al destino).
Visualización de los servicios prestados	Visualización de los datos del archivo organización del servicio en el que aparecerán los datos del paciente, datos del servicio y datos del servicio prestado.
	Descarga de esta información en formato Excel.

Visualización de la pre factura	Visualización y descarga de un fichero Excel que contenga los datos de las pre facturas.
	La pre factura deberá contener los datos del vehículo que prestó el servicio, paciente o pacientes que ocupaban el vehículo, total de km realizados, tarifa aplicada y precio del servicio.
	Cada línea de la pre factura será un servicio.
	FREMAP validará la información. Si hubiera errores, los comunicará al proveedor a través de la plataforma informática que deberá permitir introducir comentarios.
	Se emitirá la factura tal y como se indica en el Anexo II Facturación y pago. Si hubiera errores en la facturación, FREMAP aplicará las penalidades que se describen en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

APLICA A LOS LOTES 2 A 11

No se requerirá plataforma, debiéndose poner a disposición de FREMAP una dirección de correo electrónico.

12.1.2. MEDIOS PERSONALES:

Son de exclusiva responsabilidad de la empresa adjudicataria la titularidad de las relaciones laborales. Con tal fin, la empresa adjudicataria deberá contratar el personal que resulte necesario, el cual dependerá exclusivamente de aquella, quedando obligada a cumplir, respecto de su personal los derechos y obligaciones inherentes a su calidad de empresario, aplicando en su totalidad el convenio colectivo del sector y el resto de las disposiciones vigentes, tanto en materia laboral como a la referida a la prevención y salud en el trabajo.

El adjudicatario se comprometerá durante la ejecución de los trabajos, a facilitar a las personas designadas por FREMAP, toda la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento técnico del desarrollo del contrato, así como de los eventuales problemas técnicos o actualizaciones que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizadas para resolverlos.

APLICA A TODOS LOS LOTES

Para una correcta organización del servicio, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de FREMAP el siguiente personal:

- **Responsable del contrato:** Deberá asignarse un responsable del contrato para cada lote de los que componen la licitación. Será el encargado de la facturación, aplicación de penalidades, incidencias del contrato, demoras, etc... El responsable del contrato deberá estar disponible:
 - Para comunicación por teléfono, de **09:00h a 18:00h de lunes a viernes.**
 - Para comunicación por correo electrónico, de **09:00h a 18:00h de lunes a viernes.**
- **Responsable de coordinar el servicio en cada centro:** En cada centro, de aquellos que componen cada lote, se asignará un responsable de coordinar el servicio. Será el encargado de realizar la organización del servicio de forma diaria (incluidas las rutas), al que se comunicarán las incidencias, demoras...
 - Para comunicación por teléfono, en el horario de **08:00h a 20:00h de lunes a viernes.**
 - Para comunicación por correo electrónico, de **08:00h a 20:00h de lunes a viernes.**

- **Contacto 24 horas:** Además de la prestación habitual del servicio que deberá realizarse en el horario fijado en el apartado 3. Zona de influencia del lote y centros de FREMAP incluidos en cada lote, si se produjera la necesidad de prestar un servicio no programado antes o después de esta franja horaria, el adjudicatario deberá tener disponibilidad para dar dicho servicio. Por ese motivo, deberá ponerse a disposición de FREMAP un contacto con el que se podrá comunicar en cualquier momento.

APLICA AL LOTE 1

El responsable de coordinar el servicio que la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de FREMAP, además de estar disponible en el horario descrito anteriormente, **deberá estar en el Hospital de Majadahonda presencialmente al menos 6 horas diarias, desde las 10:00h a las 16:00h de lunes a viernes**, con la finalidad de coordinar el servicio en el período de mayor actividad, así como ayudar al personal del Área de Transportes en la gestión.

Esta persona deberá ser un conductor habilitado y formado para la conducción de una ambulancia de Clase A1, o individual puesto que tal y como se especifica en la Adscripción de medios materiales, deberá ponerse a disposición de FREMAP para este lote una ambulancia con estas características, que el responsable podrá conducir en el caso de que se produzca una urgencia.

Los medios personales que deben estar a disposición de FREMAP durante la duración del contrato son los siguientes:

- **Conductores en número suficiente.** Este personal será competencia de la empresa adjudicataria y deberá conocer las peculiaridades de la prestación del servicio descritas en los Pliegos.

Los conductores deberán ostentar la cualificación prevista en la normativa de aplicación para proceder a la conducción del medio de transporte que se trate.

- **Dotación de personal: DUE o médico.** FREMAP especificará en cada caso la necesidad. Se podrá solicitar ante una necesidad que requiera que el servicio se preste en ambulancia asistencial de Clase C.

APLICA A LOS LOTES DEL 2 AL 11

Los medios personales que deben estar a disposición de FREMAP durante la duración del contrato son los siguientes:

- **Conductores en número suficiente.** Este personal será competencia de la empresa adjudicataria y deberá conocer las peculiaridades de la prestación del servicio descritas en los Pliegos.

APLICA AL LOTE 10

El responsable de coordinar el servicio que la empresa adjudicataria pondrá a disposición de FREMAP, además de estar disponible en el horario descrito anteriormente, **deberá estar en el Hospital de Majadahonda presencialmente al menos 6 horas diarias, de lunes a viernes, desde las 10:00h a las 16:00h**, con la finalidad de coordinar el servicio en el período de mayor actividad, así como ayudar al personal del Área de Transportes en la gestión.

12.1.2.1 IDENTIFICACIÓN, UNIFORME Y MEDIOS TÉCNICOS

APLICA AL LOTE 1

El personal que preste el servicio deberá ir identificado correctamente a través de una credencial personal, visible, que contenga fotografía, nombre completo del empleado y la empresa empleadora. El coste de la credencial correrá a cargo del adjudicatario.

El personal deberá ir uniformado, corriendo el precio dicho uniforme a cargo del adjudicatario.

12.2. SUBROGACIÓN DEL PERSONAL

APLICA AL LOTE 1

El adjudicatario deberá hacerse cargo del personal procedente de otra contrata, cuando así lo exijan las normas, convenios o acuerdos en vigor. La subrogación del personal se hará conforme al vigente Convenio Colectivo del Sector de Enfermos y Accidentados de Ambulancia de la Comunidad de Madrid. aplicable a los empleados incluidos en el contrato vigente al tiempo de formalizar el nuevo contrato que se derive de la presente licitación.

La relación del personal a subrogar se detalla a continuación:

PERSONAL A SUBROGAR					
EMPLEADO	CATEGORÍA PROFESIONAL	CONTRATO	FECHA ANTIGÜEDAD	Nº HORAS SEMANALES	OBSERVACIONES
ADC	CONDUCTOR	100	19/11/2012	S/CONVENIO	
AHM	CONDUCTOR	100	11/10/2001		
RHP	CAMILLERO	100	25/05/2011		RESERVA PUESTO DE TRABAJO. EMPLEADO ACTUALMENTE DE BAJA MÉDICA
RIP	CONDUCTOR	100	15/01/2007		
PMLA	CONDUCTOR	100	23/11/2017		
LMLA	CONDUCTOR	100	12/01/2004		
CMC	CAMILLERO	100	16/06/2011		
LDMD	CONDUCTOR	100	25/05/2015		
RMJ	CONDUCTOR	100	14/12/2016		
ROG	OP. DE RECURSOS	100	01/01/1997		
RPF	CAMILLERO	100	01/01/2003		
MAPM	CONDUCTOR	100	23/01/2012		
MARV	CONDUCTOR	100	11/08/2008		
JRM	CONDUCTOR	100	18/06/2001		
JLRM	CONDUCTOR	100	19/07/2009		

DSE	CONDUCTOR	100	06/06/2007		
JSJR	CONDUCTOR	100	06/03/2017		
JLSM	CONDUCTOR	189	26/06/2006		
MSL	CONDUCTOR	100	14/11/2016		
LMSR	CONDUCTOR	100	01/12/2013		
ATH	CONDUCTOR	189	17/02/2002		
MAVA	CONDUCTOR	100	04/06/2014		

13. SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

13.1 REUNIONES DE SEGUIMIENTO Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

FREMAP se reunirá con el adjudicatario una vez formalizado el contrato para proceder a la organización del servicio.

Además, FREMAP podrá realizar reuniones periódicas con objeto de realizar un seguimiento del servicio. La periodicidad será la que FREMAP determine.

13.2 ENCUESTAS DE CALIDAD

FREMAP se reserva el derecho a inspeccionar, sin previo aviso, los vehículos y extender las correspondientes actas al efecto, que se trasladarán a la empresa adjudicataria, viéndose obligada a subsanar las deficiencias que en las mismas se contemplen.

FREMAP evaluará la calidad del servicio durante la ejecución del contrato, siendo objeto de valoración la calidad percibida por los pacientes.

13.3 EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA POR LOS PACIENTES

FREMAP podrá realizar, con la periodicidad que considere, encuestas sobre la calidad percibida.

Se valorará por muestreo mediante a encuestas realizadas a un número de pacientes comprendido entre el 1% y el 5% de todos los que hayan utilizado el servicio, valorando de 1 a 10 puntos siendo 1 la mínima puntuación y 10 la máxima puntuación:

- Tiempo de espera.
- Calidad del servicio.
- Calidad del vehículo.
- Calidad de la atención recibida.

La puntuación obtenida en cada una de las encuestas sobre la calidad percibida deberá ser igual o superior a 7.

De no ser así, FREMAP aplicará a la empresa adjudicataria las penalidades que se describen en el Pliego de Cláusulas Administrativas.

14. ANEXOS

- ANEXO: HOJA DE PEDIDO

ANEXO - HOJA DE PEDIDO

CENTRO QUE SOLICITA EL SERVICIO	
FECHA DE LA SOLICITUD	

DATOS PACIENTE					DATOS SERVICIO			
IPF	EXPEDIENTE	APELLIDOS Y NOMBRE	FECHA DEL DESPLAZAMIENTO	TELEFONO	ORIGEN	DESTINO	HORA DE DESTINO*	OBSERVACIONES

HORA DE DESTINO: Es la hora de la cita o consulta médica.

FREMAP podrá realizar modificaciones sobre la información a cumplimentar, según sus necesidades.

▪ **ANEXO - ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO.**

ANEXO - ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

CENTRO QUE SOLICITA EL SERVICIO	
FECHA DEL ENVÍO DE LA PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO	

DATOS PACIENTE					DATOS SERVICIO							DATOS SERVICIO PRESTADO					
IPF	EXPEDIENTE	APELLIDOS Y NOMBRE	FECHA DEL DESPLAZAMIENTO	TELEFONO	ORIGEN	DESTINO	HORA DE DESTINO*	HORA DE RECOGIDA	HORA PREVISTA LLEGADA	TIEMPO DE ESPERA	MATRÍCULA DEL VEHÍCULO	HORA EFECTIVA DE RECOGIDA	HORA EFECTIVA DE LLEGADA	TIEMPO EFECTIVO DE ESPERA	TIPOS DE SERVICIOS (PROGRAMADO/N O PROGRAMADO)	KM REALIZADOS	OBSERVACIONES

HORA DE DESTINO: Es la hora de la cita o consulta médica.

FREMAP podrá realizar modificaciones sobre la información a cumplimentar, según sus necesidades.