

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN MEDIANTE LICITACIÓN PÚBLICA PROCEDIMIENTO ABIERTO SUJETO A REGULACION ARMONIZADA DEL SERVICIO DE GESTIÓN Y PRESTACIÓN DEL TRANSPORTE NO SANITARIO PARA LOS PACIENTES DE MUTUA MONTAÑESA ASI COMO PARA PERSONAL INTERNO DE MUTUA MONTAÑESA EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EXTREMADURA. LOTE 1. CACERES, LOTE 2. PLASENCIA Y LOTE 3. MERIDA**

## **1. OBJETO DEL CONTRATO**

Las especificaciones contenidas en el presente Pliego se establecen al objeto de contratar los servicios de gestión y prestación del transporte no sanitario de Mutualistas y personal interno de Mutua Montañesa para la Comunidad autónoma de Extremadura.

El servicio de prestación del transporte será realizado con medios propios o subcontratados del adjudicatario y comprende tanto los recursos humanos como técnicos necesarios para la gestión y prestación de los servicios solicitados por Mutua Montañesa.

El servicio de gestión del transporte será realizado principalmente con medios propios.

En relación a la normativa aplicable, debe tenerse en cuenta que, en todo caso, el contrato deberá hallarse bajo la legislación vigente en cada momento, del sector del Transporte no Sanitario.

Asimismo, durante la ejecución de los trabajos, deberá tenerse en cuenta cualquier otro tipo de reglamento, norma o instrucción oficial (de carácter estatal, autonómico o municipal) que, aunque no se mencione explícitamente en este documento, puede afectar al objeto del contrato, así como las posibles modificaciones legales que puedan afectar a las normas de aplicación.

## **2. COBERTURA DEL SERVICIO: USUARIOS Y AMBITO GEOGRÁFICO**

Los servicios que se pretenden contratar deberán dar cobertura a la población protegida tanto en contingencias profesionales, como en contingencias comunes. Así mismo, se dará cobertura al personal interno de Mutua Montañesa y excepcionalmente, de la Línea 900 de MUTUA MONTAÑESA, así como los traslados que sea realizados para otras Mutuas en función de los convenios suscritos por Mutua Montañesa con las mismas.

El ámbito geográfico de cada uno de los lotes es el indicado a continuación como zona geográfica tal y como se indica en el cuadro que a continuación se acompaña:

<b>Nº LOTE</b>	<b>DENOMINACION LOTE</b>	<b>CENTRO REF. MUTUA MONTAÑESA</b>	<b>ZONA GEOGRAFICA DEL SERVICIO</b>
LOTE 1	CACERES	DELEGACION CACERES MUTUA MONTAÑESA	Comarcas de: Valencia de Alcántara, Alcántara, Cáceres, Trujillo, Legrosán.
LOTE 2	PLASENCIA	DELEGACION PLASENCIA MUTUA MONTAÑESA	Comarcas de: Hervás, Coria, La Vera, Plasencia, Navalmoral de la Mata
LOTE 3	MERIDA	DELEGACION MERIDA MUTUA MONTAÑESA	Provincia de Badajoz

Los servicios requeridos de traslado de pacientes y personal interno en este pliego serán de transporte no sanitario, tanto programado como programado inmediato y excepcionalmente, de la Línea 900 de MUTUA MONTAÑESA.

- **Programado:** traslado del que se tiene conocimiento y puede preverse su realización, siendo la solicitud y ejecución del servicio en días diferentes. Pueden ser traslados esporádicos o recurrentes.

En este tipo de traslado programado, podrá existir traslados esporádicos (no conlleva traslados sucesivos y recurrentes del paciente) y traslados recurrentes (conlleva que el paciente deba ser trasladado periódicamente conforme a un calendario establecido).

- **No Programado inmediato:** traslado del que no se tiene conocimiento previo ni puede preverse su realización, transcurriendo en el mismo día la tramitación de la solicitud del traslado y la

ejecución del servicio. Son traslados esporádicos.

El adjudicatario deberá realizar los servicios de transporte solicitados por los centros de Mutua Montañesa atendiendo a los pacientes y el personal interno del ámbito territorial, y con destino a cualquier población situada en la misma zona objeto de la presente licitación, u otras provincias.

Los traslados solicitados pueden ser para que los pacientes puedan ir en los centros asistenciales de Mutua Montañesa y/o centros concertados (ambulatorios, hospitales, centros polivalentes, etc.) o bien traslados de retorno a domicilio tras recibir asistencia sanitaria. O bien para que los pacientes o personal interno sean trasladados al lugar determinado por Mutua Montañesa.

El horario de gestión y prestación de los servicios de Mutua Montañesa será habitualmente de 8 h a 20 horas, de lunes a viernes, pudiendo existir la necesidad de prestar servicios fuera del horario indicado y fines de semana, sin que ello suponga que la empresa adjudicataria tenga derecho a indemnización alguna.

No se incluye:

- Traslados con origen o destino, a un domicilio del paciente o localización diferente a la autorizada por Mutua Montañesa.
- Traslados con origen o destino, a centros asistenciales u hospitales diferentes a los autorizados por Mutua Montañesa.
- Traslados no solicitados conforme a los procedimientos establecidos por Mutua Montañesa para la prestación del servicio.
- Los trayectos desde la base de operaciones hasta el punto de recogida de los pacientes y el trayecto desde el fin de servicio hasta la base de operaciones, independientemente de dónde se encuentre esta última.
- Los traslados de otros pacientes no beneficiarios de Montañesa I, que no hayan sido solicitados por Mutua Montañesa.

### **3. NORMATIVA**

En relación a la normativa aplicable, debe tenerse en cuenta que, en todo caso, el contrato deberá hallarse bajo la legislación vigente en cada momento, del sector del transporte no sanitario.

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

A modo resumen, se indica la normativa siguiente:

- Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, Reglamento de Ordenación de Transportes Terrestres.
- Ley 16/1987, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres.
- Real Decreto 1030/2006 de 15 de septiembre por el que se establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud y el procedimiento para su actualización.

### **4. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS**

La empresa adjudicataria deberá asumir los servicios detallados a continuación:

- Gestión de todas las solicitudes recibidas por parte de Mutua Montañesa
  - Recepcionar las solicitudes que realice Mutua Montañesa, tanto las programadas como las no programadas.
  - Organizar y planificar los medios personales y técnicos adecuados a las solicitudes, optimizando recorridos y cumpliendo con los tiempos de espera de los pacientes.
  - Proporcionar a Mutua Montañesa la planificación realizada, cuando se solicite.
  - Comunicar con los pacientes para indicar lugar, día, hora de recogida, datos del conductor y del vehículo encargado del servicio.

- Control de los traslados realizados.
  - Gestión de las incidencias que se puedan producir en los traslados, además de comunicación a Mutua Montañesa al respecto a las diferentes situaciones que se puedan producir.
  - Organización de la puesta a disposición de vehículos de sustitución/ personal de sustitución en caso necesario.
  - Comunicación a Mutua Montañesa de las anulaciones o modificaciones que se puedan producir.
  - Gestión de la facturación.
  - Reportings periódicos de información útil para Mutua Montañesa, cuando sesolicite.
- Realización de los traslados cumpliendo con las fechas, horas y lugares indicados.
  - Poner a disposición los vehículos, el equipamiento y el personal adecuado para cada tipo de traslado solicitado.  
Mutua Montañesa no solicita exclusividad de vehículos, ni de equipamiento ni de personal para sus traslados, así como no solicita exclusividad en los propios traslados.
  - Realizar los traslados en condiciones óptimas de calidad, garantizando los requisitos de prestación del servicio indicados en este pliego.
  - Utilizar el medio de transporte no sanitario, solicitado por Mutua Montañesa l para todos los servicios, en el menor tiempo posible, por la ruta más adecuada y en las mejores condiciones técnico y/o sanitarias y de confort para lospacientes.

Los pacientes no podrán ser traspasados de un vehículo a otro durante el recorrido, únicamente se permitirá en el caso de accidente de circulación o avería.

En todos los transportes, para procurar mayor comodidad y seguridad en los traslados se utilizarán, siempre que sea posible, las autopistas, cuyo precio correrá en todo caso por cuenta del adjudicatario.

Se prohíbe expresamente durante los desplazamientos objeto de este pliego el traslado de terceros no autorizados previamente por MUTUA MONTAÑESA.

En traslados de largo recorrido se realizarán las paradas indicadas por MUTUA MONTAÑESA que garanticen la adecuación al paciente.

La obligación de traslado se extiende a los acompañantes de los pacientes que por razón de patología o estado físico o mental lo precisen. En caso de duda en la aplicación de este precepto se estará a la indicación facultativa de MUTUA MONTAÑESA.

La falta de capacidad para realizar un servicio será objeto de penalidad económica en la misma cuantía que la facturación del servicio prestado por otra Entidad.

**MUTUA MONTAÑESA se reserva el derecho a la utilización de servicios de urgencia alternativos por motivos de urgente necesidad o urgencia médica.**

La empresa adjudicataria, por medio de los recursos humanos y materiales de los que dispone, prestará las funciones no asistenciales o asistenciales de soporte vital básico a demanda de los servicios de los Centros Hospitalarios o Asistenciales de MUTUA MONTAÑESA objeto de la presente licitación. La falta de capacidad para realizar un servicio será objeto de penalidad económica en la misma cuantía que la facturación del servicio prestado por otra Entidad.

El personal de la adjudicataria recogerá al paciente donde le sea indicado por parte de MUTUA MONTAÑESA, pudiendo darse incluso la necesidad de subirlo hasta su domicilio o bajarlo por estar "imposibilitado".

#### **Transporte no sanitario:**

Consiste en el desplazamiento de personas según el criterio médico o del personal administrativo de Mutua Montañesa.

Los traslados no sanitarios deberán hacerse con vehículos clasificados como no sanitarios (vehículos auto-taxi y/o vehículos con conductor (VTC)).

Se aceptará los traslados compartidos en los vehículos no sanitarios.

## 5. ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA

### Base de vehículos:

Se considera base de vehículos a aquel local donde puedan pernoctar los vehículos adscritos a la ejecución del servicio objeto de la presente licitación y asimismo cuente con una estructura administrativa y técnica de apoyo a contingencias de los recursos humanos y materiales, reuniendo los requisitos legales.

La/s base/s de vehículos deberán tener capacidad para el número de vehículos necesarios para la ejecución del servicio.

#### Condición necesaria:

La empresa adjudicataria deberá disponer **como mínimo de una base de vehículos e Extremadura**. En todo caso, todos los vehículos necesarios para los traslados estimados en Extremadura deberán estar ubicados en la/s base/s vehículo/s de Extremadura.

### Base logística:

Se considerará base logística a aquel local que disponga de las funcionalidades tecnológicas y de comunicaciones necesarias para el desarrollo de las actividades indicadas en el presente pliego, reuniendo los requisitos legales.

#### Condición necesaria:

La empresa adjudicataria deberá disponer, **como mínimo, de una base logística propia**, con recursos humanos, materiales y técnicos suficientes para la prestación del servicio.

### Calidad del servicio y medioambiente

El licitador debe disponer de un plan de gestión y mejora de la calidad de la empresa, actualizado y vigente.

El plan de calidad planifica la ejecución del conjunto de actuaciones para la mejora cualitativa de forma estructurada y progresiva y emite resultados homogéneos y objetivos de forma periódica a través de indicadores definidos previamente.

El licitador deberá prestar los servicios solicitados con unas garantías de calidad y confort para el paciente.

Mutua Montañesa se reserva el derecho a inspeccionar, sin previo aviso, el servicio 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 contemplan.

Dichas inspecciones irán enfocadas a evaluar tanto aspectos relativos a la gestión del servicio (fallos en los traslados, fallos en las horas de recogida, fallos en la planificación, etc.) como aspectos relativos a los medios técnicos y humanos de prestación del servicio (tecnología, vehículos, personal sanitario, etc.) y otros.

### Garantías

La empresa adjudicataria debe garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes que aplican a la prestación del servicio, durante la vigencia del contrato respecto a características de los vehículos, equipos utilizados, volumen de personal sanitario en su caso, protocolos de actuación para la adecuada prestación del servicio objeto de la licitación, a fin y efecto de que se pueda desarrollar con normalidad la prestación.

La empresa asegura:

- Igualdad de trato a todos los usuarios.
- Cumplimiento de las normas sobre protección de datos para usuarios.
- Cumplimiento de los derechos y deberes, en la prestación del servicio.
- Protección y seguridad del paciente durante el tiempo de traslado.

**Autorización previa del centro:**

**6. PROCESO DEL SERVICIO**

**Solicitud del transporte**

La prescripción del transporte no programado se efectuará por teléfono 24 horas todos los días del año. Además, en las siguientes 24 horas o el próximo día laboral se entregará el documento que podrá tener soporte papel o electrónico y será transferido a la entidad prestadora del servicio, en función de la naturaleza y circunstancias de los servicios realizados.

**Excepcionalmente, este servicio podrá ser solicitado por la línea asistencial 24h de MUTUA MONTAÑESA (900180875), que opera 24 horas los 365 días del año**

La solicitud del transporte no sanitario, se efectuará mediante un documento de pedido en los términos indicados por Mutua Montañesa.

Podrán realizar la solicitud de un servicio de traslado sin el documento de pedido fuera del horario establecido de prestación en este pliego, fines de semana y festivos.

Este documento será transferido a la entidad adjudicataria del servicio vía electrónica.

El documento de pedido contendrá los siguientes campos o datos mínimos sin perjuicio que se puedan ampliar o reducir una vez puesto en marcha el servicio a requerimiento del licitador o del adjudicatario:

- 1) Nº de pedido de traslado
- 2) Datos relativos al proveedor de traslado al que se le solicita el servicio:
  - Nombre del proveedor
  - Dirección del proveedor
  - Teléfono del proveedor
  - CIF
- 3) Datos relativos al paciente:
  - Episodio/expediente
  - Nombre y apellidos del paciente
  - DNI
  - Información suficiente o de la que MUTUA MONTAÑESA disponga sobre el estado físico del paciente con el fin de garantizar su correcto traslado.
- 4) Datos relativos al trayecto:
  - Tipo de traslado: sanitario A1, , sanitario B, no sanitario
  - Posibilidad de transporte no sanitario compartido
  - Necesidad de médico y/o enfermería para el traslado
  - Acompañamiento familiar o responsable
  - Fecha entrega (=fecha de realización del trayecto)
  - Hora de entrega (=hora de llegada al destino)
  - Origen (Centro asistencial, centro del proveedor, dirección paciente, etc.) con nombre, dirección y teléfono.
  - Destino del servicio (Centro asistencial centro del proveedor, direcciónpaciente, etc.) con nombre, dirección y teléfono.
  - Fecha y hora de realización de pedido
  - Km según GoogleMaps del recorrido a realizar (\*)
  - Importe

(\*) La distancia se medirá en km. redondeados a dos decimales mediante GoogleMaps.

- 5) Otros datos
  - Solicitante

- Centro asistencial del paciente
- Datos de facturación
- Identificación de la persona que solicita el servicio.

6) Apartado de comentarios general y apartado de comentarios referidos al propio trayecto:

En estos apartados se incluirá datos relativos a las características del paciente que pueden ser relevantes para el traslado del mismo.

### **Recepción de solicitudes, programación y comunicación a Mutua Montañesa y paciente**

La empresa adjudicataria recibirá y aceptará todas las solicitudes realizadas por Mutua Montañesa.

Se deberá agendar según los requisitos indicados en el documento pedido.

Para la planificación, el adjudicatario deberá elaborar rutas óptimas diseñadas para evitar demoras innecesarias y esperas prolongadas en la recogida y en el destino del paciente, así como largos recorridos que obliguen a los pacientes a una permanencia excesiva en el interior del vehículo de transporte.

Los itinerarios de cada ruta del transporte serán variables, adaptándose según la tipología del transporte y a los destinos origen/destino de los pacientes.

Para los traslados programados:

- No podrá realizarse la recogida del lugar de domicilio origen antes de 60 minutos de la hora prevista para la actividad asistencial, salvo que la distancia entre el punto de recogida y el centro sanitario haga inviable el cumplimiento de este plazo.
- Dicha programación deberá asegurar la llegada entre 10 y 15 minutos antes de la hora de entrega.
- En los casos que la actividad esté programada a primera hora, se podrá dejar al paciente en el centro asistencial, siempre y cuando esté abierto.
- Cuando el traslado sea colectivo, la agrupación de enfermos por cada itinerario se realizará de manera que se eviten demoras innecesarias en el destino y esperas prolongadas en el origen, así como largos recorridos que obliguen a los enfermos a permanecer excesivamente en el interior del vehículo de transporte.
- El adjudicatario deberá comunicar, si Mutua Montañesa lo requiere, la agenda establecida para los servicios que se realizará en el mismo día y en los días siguientes y/o las modificaciones sufridas hasta el mismo día de cada traslado.

Para los traslados programados inmediatos:

- En los traslados sanitarios y no sanitario, no podrá realizar su recogida con un margen superior a **20 minutos** desde la hora de solicitud.
- El adjudicatario deberá comunicar, si Mutua Montañesa lo requiere, la agenda establecida para dichos servicios en el mismo día de la solicitud del servicio.

Mutua Montañesa se reserva el derecho de poder solicitar alguna modificación de las rutas planificadas por el proveedor.

Para los traslados programados, el adjudicatario deberá contactar vía SMS con los pacientes, antes de las 21:00h del día anterior al traslado, para informarle de la hora, lugar de recogida, datos del conductor y el vehículo asignado.

Para los traslados programados inmediatos, el adjudicatario deberá contactar vía SMS con los pacientes, en un plazo no superior a 10 minutos tras la recepción de la solicitud por parte de Mutua Montañesa, para informarle de la hora y lugar de recogida, datos del conductor y vehículo asignado y tiempo aproximado de demora. En el caso de que la solicitud sea de una ambulancia tipo B, se debe contactar vía SMS con el paciente en un plazo no superior a 5 minutos desde la recepción de la

solicitud por parte de Mutua Montañesa.

La empresa adjudicataria, en ningún caso, podrá rechazar la realización de un traslado o no hacerlo en las condiciones que se solicitan o poner impedimento al mismo que implique su realización en tiempo fuera del establecido.

Cuando se precise realizar un traslado de un paciente a otra provincia/zona distinta a la Comunidad Autónoma objeto de la licitación, en el que el viaje de vuelta del paciente no pueda realizarse en el mismo día, será la empresa de transporte no sanitario del ámbito territorial correspondiente la encargada de realizar este traslado de vuelta, excepto en los casos en los que Mutua Montañesa lo solicite expresamente a la empresa adjudicataria de este concurso. Si el viaje de vuelta debe realizarse el mismo día que el viaje de ida, será la empresa adjudicataria la responsable de este servicio.

Mutua Montañesa comunicará vía electrónica al adjudicatario cualquier anulación/modificación de solicitud de traslado del que sea concedora.

### **Realización del servicio**

En los traslados programados, los pacientes no deberán esperar a ser recogidos desde cualquier dirección origen del traslado más de 15 minutos de la hora comunicada por el adjudicatario. En el supuesto de que no pudiera cumplirse el plazo, la empresa adjudicataria deberá informar a Mutua Montañesa vía electrónica y al paciente por SMS, informando del tiempo de demora, 10 minutos antes de la recogida.

En los traslados programados inmediatos, para las solicitudes de vehículos sanitarios tipo A1 y B y para los vehículos no sanitarios, el tiempo máximo para la recogida del paciente será de 30 minutos desde la recepción de la solicitud por parte de Mutua Montañesa. En el supuesto de que no pudiera cumplirse el plazo, la empresa adjudicataria deberá informarlo, como máximo, tras 15 minutos desde la recepción de la solicitud por parte de Mutua Montañesa l vía telefónica y posteriormente vía electrónica. En dichos casos, Mutua Montañesa se reserva el derecho de buscar un medio de transporte alternativo, con cargo de los costes generados a la empresa adjudicataria.

En los traslados de largo recorrido se realizarán las paradas necesarias que garanticen la adecuación al paciente.

En todos los traslados se utilizarán, siempre que sea posible, las autovías o autopistas, para procurar mayor comodidad y seguridad.

Durante el recorrido los pacientes sólo podrán ser trasladados de un vehículo a otro en caso de accidente de circulación o avería del mismo.

En ningún caso podrán ser recogidos ni dejados en lugar distinto al solicitado y comunicado por parte de Mutua Montañesa.

No se podrán hacer recogidas ni llegadas de pacientes en zonas prohibidas, ni en medio de la vía pública, ni en cualquier otro lugar prohibido según la normativa vigente.

En caso de que el pedido de traslado incluya la prescripción médica de acompañante para el paciente, el adjudicatario estará obligado a considerar la ocupación del vehículo por los acompañantes necesarios.

En caso de que el pedido de traslado incluya la prescripción médica de necesidad de subir/bajar al paciente desde/hasta su domicilio, así como de recogerlo o acompañarlo a la recepción del centro asistencial, el adjudicatario estará obligado a cumplir con esta exigencia.

Se considerará coche fallido aquel servicio que se anule en el momento de la realización del servicio.

Durante la realización de los traslados, la empresa adjudicataria deberá tener control sobre la flota de los vehículos asignados para la prestación, así como de las personas trasladadas, con el fin de controlar los tiempos de ejecución del servicio y poder gestionar las incidencias que se puedan producir en el menor tiempo posible.



Traslado programados para vehículos no sanitarios	
Recogida en domicilio del paciente	La hora prevista por proveedor comunicada a MM Tiempo máximo de espera desde la hora prevista será de 15 minutos . Avisopor SMS 10 minutos antes de la hora prevista de recogida del tiempo de demora.
Llegada al centro asistencial	Máximo 15 minutos antes de la hora de la actividad asistencial. En las actividades asistenciales programadas a primera hora, el centro debe estar siempre abierto cuando llegue el paciente al destino.
Recogida tras la asistencia.	La hora prevista en la solicitud del servicio solicitada por Mutua Montañesa.
Tiempos máximos espera hasta recogida tras la asistencia	15 minutos desde la hora establecida para la recogida. Aviso por SMS 10 minutos antes de la hora prevista de recogida del tiempo de demora.
Contacto con paciente	Envío de SMS antes de las 21h del día anterior informando de hora y lugar de recogida /tanto de los trayectos de ida como de vuelta, datos del conductor, del vehículo asignado e indicar el margen de tiempo de demora.

Traslados programados vehículos no sanitarios (NO URGENCIA VITAL)	
Recogida del paciente	<b>Un máximo de 20 MINUTOS DE ESPERA desde la solicitud</b>
Contacto con el paciente	Si la recogida es en el domicilio, se avisará al paciente porSMS en un plazo máximo de 10 minutos desde la solicitud del servicio. En el caso de que el traslado sea desde el centro asistencial, se acordará con Mutua Montañesa la horaexacta de recogida en el momento de la solicitud.

### **Gestión de las contingencias:**

El adjudicatario debe disponer de una gestión de contingencias, tanto para preservar las tareas de gestión como de realización de servicios, mantenimiento y suministro adecuados de las instalaciones y equipamiento.

Ante cualquier incidencia que se pueda producir en los traslados, el adjudicatario deberá comunicarla vía electrónica de forma inmediata con Mutua Montañesa.

Las contingencias no previsibles (avería, accidente, etc.) deberán ponerse inmediatamente en conocimiento a Mutua Montañesa vía telefónica y posteriormente vía electrónica indicando el motivo de dicha anomalía y la solución planteada con indicación del tiempo estimado para su restitución, procurando que éste no supere 60 minutos.

### **Gestión de las quejas/reclamaciones y sugerencias:**

Tanto Mutua Montañesa como el adjudicatario realizarán las comunicaciones de quejas/reclamaciones y sugerencias a través de vía electrónica. Se deberán solucionar todas las incidencias detectadas.

En caso de reclamación formal del paciente, el adjudicatario deberá comunicar su respuesta a Mutua Montañesa en un plazo no superior a 24h.

Se deberá realizar una valoración de las mismas y comunicar la solución adoptada con indicación del tiempo estimado para su adopción, procurando que éste sea el idóneo según las medidas que deben realizarse.

### **Condición deseable:**

Se valorará que el licitador disponga de:

- una gestión óptima de quejas/reclamaciones y sugerencias.
- una gestión de satisfacción del cliente.
- medios óptimos para la gestión de las contingencias.

### **Facturación**

El adjudicatario emitirá las facturas según las consideraciones definidas en el Pliego de condiciones particulares

El licitador deberá disponer de un control de traslado a través de las firmas en los formularios de pacientes trasladados.

Mutua Montañesa procederá a contrastar dicha información antes de realizar el pago de la factura.

### Consideraciones:

- o Las tarifas establecidas se consideran para la facturación de cada paciente por cada trayecto realizado.
- o La ida y vuelta de un paciente significará la realización de dos traslados, independientemente del tipo de vehículo utilizado.
- o Para el cálculo del recorrido del trayecto Mutua Montañesa usará la API que se utilizará para el cálculo de kilometrajes (Google Maps), ya comentada con anterioridad.
- o Mutua Montañesa tan sólo abonará, el trayecto realizado desde el lugar de recogida de cada paciente hasta el lugar de destino de ese mismo paciente, no abonándose ningún recorrido fuera del trayecto indicado. Se facturará la vuelta en vacío en traslados a partir de 100 km, abonándose el mismo importe que el trayecto de ida.
- o Las tarifas fijadas para cada tipo de transporte incluyen todos los costes derivados del traslado, por lo que se quedan incluidas en dichas tarifas los costes de salida, peajes, horas de espera, nocturnidad, festividades o cualquier otro elemento susceptible de ser facturado como contrapartida de la prestación del servicio.
- o En transportes colectivos se abonará por separado el trayecto de cada paciente, teniendo en cuenta el recorrido desde el lugar de recogida del paciente hasta el lugar de destino de dicho paciente. No se abonará los trayectos intermedios que se deban realizar para efectuar las diferentes recogidas de los pacientes.
- o Siempre se facturará cada servicio según el tipo de vehículo que se haya solicitado, independientemente del tipo de vehículo usado finalmente.
- o No se facturará el traslado del acompañante de un paciente.
- o En el caso de que, en un trayecto en transporte no sanitario, se comparta el vehículo por varios pacientes, se facturará el 100% del importe total del trayecto realizado por cada uno de ellos.
- o Tal y como se ha indicado en el apartado consideraciones de ejecución del servicio, Mutua Montañesa comunicará vía electrónica las anulaciones de los servicios de traslado que considere.

### **Reportings periódicos y seguimiento de la actividad realizada**

En caso de que Mutua Montañesa lo requiera, la empresa adjudicataria deberá generar estadísticas e informes periódicos mensuales.

Asimismo, con el objetivo de analizar y mejorar el servicio se podrán realizar reuniones de seguimiento y mejora, elaborándose un acta con la información tratada y los acuerdos alcanzados en cada reunión. La periodicidad de la reunión podrá variarse de acuerdo a los requerimientos de Mutua Montañesa

La empresa adjudicataria presentará a Mutua Montañesa la información específica que se solicite en las reuniones de seguimiento.

## **Implantación del servicio**

Mutua Montañesa realizará un plan de implantación del servicio, una vez formalizado el contrato con el adjudicatario, en el que se definirá a modo resumen los siguientes puntos:

- Los requisitos necesarios para comenzar el servicio
- Planificación del inicio del servicio
- Conectividad posible de los sistemas
- Definición al detalle de los procedimientos de gestión y asistenciales necesarios.

## **7. RECURSOS HUMANOS, MEDIOS MATERIALES E INSTALACIONES Medios humanos:**

La empresa adjudicataria contará con un equipo multidisciplinar, para realizar las actuaciones de gestión administrativa, como la ejecución de los propios traslados.

Se requiere que dicho equipo sea altamente estable para garantizar la experiencia para la prestación adecuada y específica según los requerimientos de Mutua Montañesa.

Serán de exclusiva responsabilidad de la empresa adjudicataria la titularidad de las relaciones laborales del personal que preste el servicio, quedando obligada a cumplir los derechos y obligaciones inherentes de acuerdo a la normativa laboral y de prevención y salud en el trabajo que rija en cada momento.

Respecto al personal subcontratado, éste dependerá de las empresas externas, siendo obligación inherente al contrato y por ende al adjudicatario, salvaguardar en todo momento, la disponibilidad y calidad del servicio.

El personal que preste el servicio, durante toda la vigencia del contrato, deberá disponer de los conocimientos, experiencia, titulación académica, colegiación, etc., que sean necesarios, según la normativa vigente.

El personal que prestará el servicio mantendrá especiales condiciones de higiene tanto en su aseo personal como en el vestuario y elementos que utilice siendo su reposición y limpieza por cuenta de la empresa adjudicataria o bien, empresas subcontratadas, en caso necesario.

El personal que prestará el servicio, debe estar correctamente identificado, con una credencial personal, visible, que contenga fotografía, nombre completo del empleado y empresa o entidad empleadora.

Mutua Montañesa se reserva el derecho, tanto durante el proceso de valoración de las ofertas, como durante la ejecución del contrato, de comprobar, por cualquier medio, que los profesionales cuentan con las acreditaciones exigidas, debidamente vigentes y con la formación y experiencia que requiera cada función.

Se cubrirán las sustituciones necesarias, previstas e imprevistas, para que los servicios se presten con plena efectividad.

La empresa adjudicataria deberá tener suscrito, durante toda la vigencia del contrato, un seguro de Responsabilidad Civil, que cubra la responsabilidad que sea imputable a la empresa y a los profesionales que presten servicios en la misma.

Mutua Montañesa pondrá a disposición de la empresa adjudicataria, los datos de contacto de las personas Responsables designadas que consideren adecuadas para velar por la correcta ejecución del mismo.

La empresa adjudicataria se obliga a mantener completa confidencialidad sobre la posible información a la que pueda tener acceso en el desempeño de las actividades objeto del contrato, así como de la identidad de las personas y sus acompañantes y la posible causa del transporte realizado, por lo que se compromete expresamente a no realizar declaraciones públicas y o privadas, o cualquier tipo de comunicación sobre estos extremos, pudiendo utilizar la información a la que tuviese acceso como consecuencia de sus funciones, únicamente para fines relacionados con el correcto cumplimiento de la prestación del servicio contratado.

El personal que vaya a prestar los servicios objeto de este contrato no podrá estar incurso en ninguno de los supuestos de incompatibilidad previstos en la normativa vigente de la comunidad autónoma donde se desarrollará la actividad.

Para las labores de gestión y administrativas, el adjudicatario se compromete a disponer de un equipo call center compuesto, como mínimo, de las siguientes figuras dentro de su organización interna para la gestión y coordinación del servicio objeto de esta licitación.

➤ **Responsable del contrato:**

Esta persona será la responsable de la coordinación con Mutua Montañesa del buen curso de la prestación del contrato, gestión de las incidencias que puedan surgir durante la prestación del servicio, reuniones de seguimiento y será la persona de referencia para Mutua Montañesa.

La disponibilidad de este responsable debe ser como mínimo de 8 h a 20 h, a través de teléfono fijo y móvil o correo electrónico.

Cualquier incidencia comunicada al responsable debe tener una respuesta inferior a 4 horas y una resolución en un plazo máximo de 4 días.

En caso de una incidencia relacionada tanto con planificación, prestación de servicio, como con facturación que no ha podido ser resuelta por las personas de contacto, el responsable del contrato deberá ser el responsable de dar una respuesta.

➤ **Persona de contacto en planificación/prestación:**

Esta persona deberá garantizar el cumplimiento de las solicitudes de traslado en los medios solicitados y los tiempos y lugares indicados.

Además, gestionará las posibles incidencias de planificación, anulaciones, solicitud de servicios no programados, demoras, etc. que puedan surgir.

La disponibilidad de este responsable debe ser como mínimo de 8 h a 20 h, a través de teléfono fijo y móvil o correo electrónico.

Cualquier incidencia de prestación del servicio comunicada a la persona de contacto de planificación/prestación debe tener una respuesta inferior a 30 minutos y resolución en un plazo máximo de 24 horas.

Si el call center/Persona de contacto en planificación/prestación no puede resolver alguna de las incidencias indicadas, deberá comunicarlas de forma inmediata al responsable del contrato, quién actuará según lo indicado en el apartado correspondiente.

➤ **Persona de contacto en facturación:**

Esta persona será la responsable de los asuntos relacionados con la facturación, posibles incidencias, aplicación de penalizaciones, etc.

La disponibilidad de este responsable debe ser como mínimo de 8 h a 20 h, a través de teléfono fijo y móvil o correo electrónico.

Cualquier incidencia comunicada a la persona de contacto en facturación debe tener una confirmación de recepción/respuesta inferior a 48 horas y una resolución en un plazo máximo de 15 días.

➤ **Ayudante**

El personal ayudante de vehículos de transporte deberá acreditar el certificado de funciones de ayudante con la misma titulación que los conductores.

## **Vehículos**

### Condición necesaria:

Con independencia a la subcontratación de servicios, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición los medios precisos para cumplir el presente contrato, prestando el servicio con vehículos sanitarios en los lotes sanitarios y con no sanitarios en los lotes no sanitarios.

Los vehículos deberán mantener toda la documentación necesaria para circular en regla (Licencia y/o Permiso de circulación, Inspección Técnica de Vehículos, Inspección Técnica Sanitaria, Certificación técnico-sanitaria de cada vehículo, Tarjeta de transporte, Póliza de seguro obligatoria de vehículos a motor, etc.) expedidas por la Administración competente y vigente durante la duración del contrato.

Será de la exclusiva responsabilidad del adjudicatario, la obtención, mantenimiento y renovación de las licencias y autorizaciones que precise el vehículo para su circulación y su uso sanitario y no sanitario, así como los costes directos e indirectos derivados del uso y mantenimiento de los vehículos, de sus materiales y de su equipamiento.

La detección de anomalías en los vehículos, en su aparataje y complementos, motivará la sustitución inmediata de los mismos por otros de idénticas características.

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 Mutua Montañesa en cualquier momento previo o posterior a la adjudicación del contrato, debiendo la empresa desplazar éstos al lugar y en el momento y condiciones que se le indique.

Los vehículos dispondrán de sistema de navegación, aire acondicionado, calefacción y medidas de seguridad (como mínimo ESP, ABS, ASR y airbag de serie).

Todos los vehículos operativos deberán contar con la identidad visual general de Mutua Montañesa mediante placas magnéticas de quita y pon y cubiertas de vinilo para impresión o similares.

Los vehículos deberán contar, asimismo con una póliza de seguro que cubra a los ocupantes del vehículo, incluido el conductor, con el alcance y coberturas que marca la normativa.

Ningún vehículo operativo durante la vigencia del concierto podrá superar la antigüedad máxima de 6 años, contados desde la fecha de su primera matriculación. El adjudicatario deberá renovar los vehículos que pudieran verse afectados por dicho límite de antigüedad. Se establece un plazo transitorio de tres meses a contar desde la fecha de vencimiento de los vehículos para la adecuación de los vehículos prestadores del servicio.

Los vehículos deberán disponer de Hojas de Reclamaciones, en las que los usuarios puedan formular sus quejas. La información sobre la existencia de tales hojas deberá figurar en un lugar visible en el interior del vehículo, en el habitáculo destinado al alojamiento de pacientes.

#### Transporte no sanitario

Los vehículos utilizados para prestar el transporte no sanitario deberán cumplir con las características técnicas y el equipamiento exigidos según la normativa vigente.

Las licencias habilitantes de todos los vehículos operativos se corresponderán con el ámbito geográfico de ejecución del objeto de la licitación según el lote presentado.

En el caso de ofrecer traslados compartidos, el adjudicatario sólo podrá realizarlos si pone a disposición vehículos con las siguientes características:

Para traslados de 2-3 personas:

- Capacidad mínima de 5 personas (máximo 3 personas + conductor)
- Asientos con un reposabrazos y para tamaño adulto.

Para traslados de 4-6 pacientes:

- Capacidad máxima de 7 personas (máximo 6 personas+ conductor)
- Interior espacioso y cómodo
- Asientos tipo butacones individuales y tamaño adulto.

- Puerta corredera ancha en el lado de la acera.
- Altura de acceso baja

## 8. PROCEDIMIENTO FACTURACIÓN:

La empresa adjudicataria facturará a mes vencido, dentro de los cinco primeros días del mes siguiente. Todas las facturas deben ser emitidas en formato electrónico.

### TRANSPORTE NO SANITARIO

Se emitirá una factura mensual para el transporte de lesionados por cada delegación peticionaria, de acuerdo a las peticiones enviadas y otra adicional para los trayectos realizados para el personal mutua montañesa.

Las facturas vendrán detalladas por trayecto indicando para cada uno:

- Nº PETICION
- Tipo de tramo (artículo indicado)
- Delegación de Mutua Montañesa peticionaria informado en la petición
- PETICIONARIO
- El paciente con indicación del expediente informado en la petición
- El origen y destino
- El nº de km totales recorridos.

Se emitirá por cada factura mensual soporte en excell con el detalle expuesto.

Los requisitos generales para la remisión de la factura electrónica es la siguiente:

- El formato de las facturas electrónicas debe ser Facturae 3.2 ó 3.2.1
- Para la elaboración en dicho formato, si no se dispone de aplicaciones informáticas para su creación, puede utilizar el programa gratuito proporcionado por el Ministerio de Industria, Energía y Turismo, tal y como ponemos a disposición en el siguiente enlace:

<http://facturae.gob.es/formato/Paginas/descarga-aplicacion-escritorio.aspx>

- Las facturas deben estar firmadas digitalmente.
- Esta es la información de la Unidad Tramitadora:

	<b>CODIGO</b>
<b>OFICINA CONTABLE</b>	<b>GE0000523</b>
<b>ORGANO GESTOR</b>	<b>GE0000523</b>
<b>UNIDAD TRAMITADORA</b>	<b>GE0000523</b>

- Se enviará la factura por internet a través del portal web del Punto General de Entrada de la Facturación Electrónica de la Administración, denominado FACE en el siguiente enlace <https://face.gob.es/es> o mediante la conexión automática entre su sistema y dicho portal.
- Con carácter general, conforme a los requisitos fiscales establecidos, en la factura constará la Razón Social, CIF/NIF, y dirección tanto de la entidad emisora como de la receptora de la factura.
- En la factura deberá constar el número de contrato de esta licitación.

A continuación, se identifican los criterios específicos o requerimientos que deben incorporar las facturas:

- Las facturas se emitirán mensualmente a cada centro de Mutua Montañesa, donde se detallarán todos los servicios prestados en el periodo de facturación, conforme a los servicios requeridos en el presente pliego, en una única factura por centro según lo indicado anteriormente.
- En cada factura se detallarán por cada servicio la siguiente información:
  - 1) Datos relativos al paciente: Nº de petición o solicitud, episodio asistencial y DNI del paciente



- 2) Datos relativos al servicio: Tipo de traslado (B, A1), Fecha del servicio, Precio Servicio según tarifa, Km servicio y Tramo aplicado ( $\leq 10$ km,  $> 10$ km y  $\leq 65$ km,  $> 65$  km), nº petición, peticionario, origen y destino del traslado.
- En la factura que se presentará mensualmente por Face, se requiere la presentación de un fichero xls con el detalle de los servicios antes mencionados (datos paciente y datos relativos al servicio), según las tarifas presentadas en la oferta económica.
  - La estructura detallada del XML de Face se aportará por Mutua Montañesa en el momento de inicio del servicio, y será un requerimiento de obligado cumplimiento dentro del servicio de la empresa adjudicataria. A Continuación, se anexa un detalle del XML (Invoice Line) donde se incorporará la información detallada del servicio y paciente.

INVOICE				DESCRIPCIÓN FACE	DATOS ESPECIFICOS MUTUA
	<b>InvoiceHeader</b>				
		InvoiceNumber		Número de factura.	
		InvoiceSeriesCode		Número de serie asignado por el Emisor.	
		InvoiceDocumentType		Tipo documento factura.	
		InvoiceClass		Clase de Factura.	
	<b>InvoiceIssueData</b>				
		IssueDate		Fecha de expedición.	
		PlaceOfIssue		Lugar de expedición.	
		InvoicingPeriod		Periodo de facturación.	
		InvoiceCurrencyCode		Moneda de la operación.	
		TaxCurrencyCode		Moneda del Impuesto.	
		LanguageName			
		ReceiverContractReference		Referencia del contrato del Receptor.	Nº Contrato
	<b>TaxesOutputs</b>				
	<b>InvoiceTotals</b>				
	<b>Items</b>				
		<b>InvoiceLine</b>			
			ReceiverContractReference	Referencia del contrato del Receptor.	Aquí pondremos número contrato o licitación
			ReceiverTransactionReference	Referencia de la Operación, Número de Pedido,	Episodio
			FileReference	Referencia del expediente.	DNI del Paciente
			DeliveryNotesReferences		
			DeliveryNoteNumber	Número de referencia del albarán.	Tipo de traslado
			ItemDescription	Descripción del bien o servicio.	Origen y Destino Traslado
			Quantity	Cantidad. Número de Unidades servidas/prestad	Cantidad
			UnitOfMeasure	Unidad en que está referida la Cantidad.	KM
			UnitPriceWithoutTax	Precio de la unidad de bien o servicio servido/pr	Tarifa según Tramo
			TotalCost	Coste Total. Resultado: Quantity x UnitPriceWit	Coste total servicio
			GrossAmount	Importe bruto.	
			TaxesOutputs		
			TransactionDate	Fecha concreta de prestación o entrega del bie	Fecha Servicio
			AdditionalLineItemInformation		En esta linea podemos adjuntar más info necesaria
			Extensions	definiciones estructuradas cuando sean de interés conjunto para emisores y receptores, y no estén ya definidas en el esquema de la factura.	
				Apellido1paciente	Apellido1paciente
				Apellido2paciente	Apellido2paciente
				Nombrepaciente	Nombrepaciente

Mutua Montañesa pondrá a disposición de la empresa adjudicataria la información requerida para que pueda ponerse en marcha la facturación electrónica en un plazo de 2 meses desde la formalización del contrato.

## PRESENTACION SOLICITUD

Para que la empresa adjudicataria pueda tener la información relativa al servicio solicitado, Mutua Montañesa enviará la solicitud del transporte no sanitario, mediante un documento de pedido en soporte electrónico que se obtendrá de nuestra aplicación sanitaria. Este documento será transferido a la entidad adjudicataria del servicio vía electrónica. En el caso de una urgencia esta documentación será enviada posteriormente al servicio.

El documento de pedido contendrá los siguientes campos o datos mínimos sin perjuicio que se puedan ampliar o reducir una vez puesto en marcha el servicio a requerimiento del licitador o del adjudicatario, tal y como se incorpora en el anexo I.

En esta solicitud de transporte, se incorpora los Km del servicio calculado por Mutua Montañesa mediante Google maps. Este valor servirá como base para el cálculo del Tramo a aplicar en la

facturación por parte de la empresa adjudicataria.

## 9. UNIDADES DE SERVICIO

Dada la necesidad a cubrir por el contrato y la incertidumbre sobre el número exacto de prestaciones a realizar por el adjudicatario de aquél, el presupuesto base de licitación se establece atendiendo a los transportes realizados en los últimos 12 meses en el ámbito

### LOTE 1. CACERES.

VOLUMENES ESTIMADOS TRANSPORTE NO SANITARIO		
TRAMO	TRAYECTOS	KILOMETROS
<= 50 Km	178	5.519,12
>50 Km y <= 150Km	659	45.988
>150 Km	64	31.999

### LOTE 2. PLASENCIA.

VOLUMENES ESTIMADOS TRANSPORTE NO SANITARIO		
TRAMO	TRAYECTOS	KILOMETROS
<= 50 Km	726	24.029
>50 Km y <= 150Km	506	34.673,80
>150 Km	118	61.568

### LOTE 3. MERIDA

VOLUMENES ESTIMADOS TRANSPORTE NO SANITARIO		
TRAMO	TRAYECTOS	KILOMETROS
<= 50 Km	559	10.131
>50 Km y <= 150Km	124	9.512
>150 Km	226	56.219

El número de trayectos a realizar por el/los empresarios adjudicatarios de los contratos y su importe económico podrá importar un precio agregado tanto superior como inferior a los indicados, asumiendo en todo caso el empresario la desviación que se produzca como parte del riesgo y ventura de su empresa.

A este respecto, hasta un **20%** de las desviaciones que se produzcan sobre el precio del contrato se considerarán **modificaciones previstas** en pliegos en los términos de la cláusula 25 del presente pliego y del artículo 204 de la LCSP

Sobre dicha base estadística se considera teóricamente a los efectos de calcular el valor estimado de la licitación que el valor económico de los servicios que Mutua Montañesa podrá encargar al adjudicatario del contrato durante su vigencia es en función de los dos lotes.

### CALCULO DEL TRANSPORTE NO SANITARIO

Se entenderá por trayecto la distancia desde el domicilio del paciente o personal interno o lugar designado de recogida del mismo por Mutua Montañesa hasta el lugar de destino designado por Mutua Montañesa. No se abonan otros trayectos ni la vuelta en vacío a la base.

- **Trayectos cuya distancia según GoogleMaps entre origen y destino es menor o igual a 50 Km**, se aplicará la fórmula: tarifa del concepto fijo del tramo "<=10 Km"
- **Trayectos cuya distancia según GoogleMaps entre origen y destino es mayor a 50 Km y menor o igual a 150 Km**, se aplicará la fórmula: tarifa del concepto fijo del tramo ">50 Km y <=150 Km" + (número de km recorridos desde la dirección origen hasta la dirección destino \* la tarifa de kilometraje del tramo ">50 Km y <=150 Km")



**Mutua  
Montañesa**

Muy fácil

- **Trayectos cuya distancia según GoogleMaps entre origen y destino es mayor a 150 Km** se aplicará la fórmula: Tarifa del concepto fijo del tramo ">150 Km + (número de km recorridos desde la dirección origen hasta la dirección destino \* la tarifa de kilometraje del tramo ">150 Km")

El licitador deberá proponer una tarifa para cada uno de los conceptos integrantes del cálculo del importe de los trayectos (concepto fijo, kilometraje), pudiendo igualar o rebajar la tarifa de salida definida de cada uno en cualquier tramo.

El documento Excel Anexo Oferta económica calculará de forma automática el importe total de los trayectos en función de las tarifas propuesta y los volúmenes estimados (oferta del licitador), así como el porcentaje de rebaja ofertado en función la oferta del licitador respecto al presupuesto base de licitación estipulado para cada lote.

El cálculo de esta oferta se realiza con importes sin IVA.