

# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE TRANSPORTE SANITARIO TERRESTRE EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA

27/07/2018 13:51:20

Firmante: CELDRAN GIL, FRANCISCO

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico administrativo archivado por la Comunidad Autónoma de Murcia, según artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015.  
Su autenticidad puede ser contrastada accediendo a la siguiente dirección: <https://sede.carm.es/verificardocumentos> e introduciendo el código seguro de verificación (CSV) db94881d-aa03-4a53-467169012444



# **ÍNDICE**

- 1. OBJETO DEL CONTRATO**
- 2. DEFINICIÓN, ALCANCE Y CONTENIDO DE LA PRESTACIÓN.**
  - 2.1. Normativa
  - 2.2. Contenido
- 3. PARQUE MÓVIL**
  - 3.1. Tipos de vehículos
  - 3.2. Parque mínimo necesario
  - 3.3. Bases logísticas
  - 3.4. Condiciones comunes a todos los tipos de ambulancias
  - 3.5. Disponibilidad de los vehículos
  - 3.6. Sustitución
  - 3.7. Rotulación e identidad visual
  - 3.8. Revisión e inspección de vehículos
  - 3.9. Comunicaciones
- 4. PERSONAL ADSCRITO AL SERVICIO**
  - 4.1. Dotación de personal de las unidades contratadas
  - 4.2. Subrogación de personal
  - 4.3. Uniformidad e higiene
  - 4.4. Formación
  - 4.5. Prevención de Riesgos laborales
  - 4.6. Incumplimientos del personal
- 5. NORMAS GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**
  - 5.1. Causas determinantes de la prestación del servicio
  - 5.2. Exclusiones
  - 5.3. Traslados entre Comunidades Autónomas
- 6. CONDICIONES PARTICULARES PARA EL TRANSPORTE SANITARIO URGENTE**
  - 6.1. Gestión y movilización de recursos
  - 6.2. Asignación de tareas



**7. CONDICIONES PARTICULARES PARA EL TRANSPORTE SANITARIO NO URGENTE**

- 7.1. Gestión del servicio
- 7.2. Autorización de acompañante
- 7.3. Tiempos de respuesta
- 7.4. Justificación documental de servicios realizados

**8. DIRECCIÓN, ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

- 8.1. Estructura
- 8.2. Seguimiento

**9. CONFIDENCIALIDAD**

**10. RECLAMACIONES**

**11. FACTURACIÓN DEL SERVICIO**

**12. FACURACIÓN A TERCEROS**

**ANEXO I. CARACTERÍSTICAS TÉCNICO-SANITARIAS REQUERIDAS PARA LAS AMBULANCIAS ASISTENCIALES DE SOPORTE VITAL AVANZADO DEL 061 MURCIA.**

**ANEXO II. CARACTERÍSTICAS TÉCNICO – SANITARIAS REQUERIDAS PARA LAS AMBULANCIAS CONVENCIONALES.**

**ANEXO III. REQUISITOS TÉCNICO-SANITARIOS PARA LAS AMBULANCIAS DE TRANSPORTE COLECTIVO.**

**ANEXO IV. SISTEMAS DE INFORMACIÓN.**

**ANEXO V. CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.**



## 1. OBJETO DEL CONTRATO.

El contrato que regula el presente pliego, tiene por objeto la prestación de transporte sanitario terrestre a pacientes que el Servicio Murciano de Salud (en adelante SMS) tenga el deber legal o convencional de prestar dicho servicio, en vehículos especialmente acondicionados al efecto y concurriendo causas médicamente justificadas que aconsejen su utilización.

El servicio objeto del contrato se efectuará bajo dos modalidades:

- **MODALIDAD NO URGENTE.** Incluye todos los servicios para transporte de carácter no urgente y el traslado programado propiamente dicho, realizado con ambulancias no asistenciales de tipo transporte individual o transporte colectivo.

Contiene los lotes:

**LOTE 1.** TRANSPORTE DE CARÁCTER NO URGENTE, PROGRAMADO Y NO PROGRAMADO. ÁREA I, VI y VII (Murcia/Oeste, Hospital General Universitario Virgen de la Arrixaca; Vega Media del Segura, Hospital General Universitario Morales Meseguer; Murcia/Este, Hospital General Universitario Reina Sofía).

**LOTE 2.** TRANSPORTE DE CARÁCTER NO URGENTE, PROGRAMADO Y NO PROGRAMADO. ÁREA II (Cartagena, Hospital General Universitario Santa Lucía y Hospital General Universitario Santa María del Rosell).

**LOTE 3.** TRANSPORTE DE CARÁCTER NO URGENTE, PROGRAMADO Y NO PROGRAMADO. ÁREA III (Lorca, Hospital Rafael Méndez).

**LOTE 4.** TRANSPORTE DE CARÁCTER NO URGENTE, PROGRAMADO Y NO PROGRAMADO. ÁREA IV (Noroeste, Hospital Comarcal del Noroeste, Caravaca).

**LOTE 5.** TRANSPORTE DE CARÁCTER NO URGENTE, PROGRAMADO Y NO PROGRAMADO. ÁREA V (Altiplano, Hospital Virgen del Castillo, Yecla).

**LOTE 6.** TRANSPORTE DE CARÁCTER NO URGENTE, PROGRAMADO Y NO PROGRAMADO. ÁREA VIII (Mar Menor, Hospital General Universitario Mar Menor).

**LOTE 7.** TRANSPORTE DE CARÁCTER NO URGENTE, PROGRAMADO Y NO PROGRAMADO. ÁREA IX (Vega Alta del Segura, Hospital de la Vega Lorenzo Guirao, Cieza).



La empresa adjudicataria realizará así mismo, los traslados de pacientes beneficiarios del SMS a los centros asistenciales concertados con el SMS que se encuentren en el ámbito geográfico de su hospital de referencia.

- **MODALIDAD URGENTE.** Incluye los servicios de transporte urgente, con ambulancias asistenciales y no asistenciales, que serán gestionados por el personal del Centro Coordinador de Urgencias (en adelante CCU) de la Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias 061 de la Región de Murcia .Se incluye en el lote único siguiente:

**LOTE 8. TRANSPORTE DE CARÁCTER URGENTE. URGENCIAS Y EMERGENCIAS SANITARIAS.** Comprende el transporte urgente, asistido y no asistido, de todos los usuarios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

El ámbito territorial de cobertura del servicio es la Comunidad Autónoma de la región de Murcia, comprendiendo el traslado de pacientes hacia o desde otras Comunidades Autónomas, cuando el traslado sea por cuenta del SMS de acuerdo con lo previsto en el Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del Sistema nacional de Salud.

## 2. DEFINICIÓN, ALCANCE Y CONTENIDO DE LA PRESTACIÓN.

### 2.1. Normativa

Con carácter general, la definición y alcance de la prestación de transporte sanitario, se concreta de conformidad con la siguiente normativa:

Conforme al artículo 19 de la Ley 16/2003, de 28 de Mayo, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud, el transporte sanitario es aquel que se realiza en vehículos especialmente acondicionados al efecto para el desplazamiento de personas enfermas, accidentadas o por cualquier otra razón sanitaria suficientemente justificada, cuya situación les impida desplazarse en los medios ordinarios de transporte. Esta prestación se facilitará de acuerdo con las normas que reglamentariamente se establezcan por la Administración sanitaria competente.

El 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, incluye la prestación de una asistencia sanitaria completa y adecuada de Transporte Sanitario.

Orden PRE/1435/2013, de 23 de julio (BOE nº 180, de 29 de julio), que desarrolla el Reglamento de la Ley de ordenación de los transportes



terrestres, aprobado por el Real Decreto 1211/1990, de 28 de septiembre, en materia de transporte sanitario por carretera.

La Resolución del Director Gerente del SMS por la que se aprueba la organización, gestión y funcionamiento del transporte sanitario terrestre en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Murcia publicado en el BORM nº 48 de 27 de febrero de 2018.

## **2.2. Contenido**

El ámbito de aplicación del presente concurso abarca al transporte sanitario terrestre de todos aquellos usuarios que lo precisen, y sean titulares o beneficiarios del derecho a la asistencia sanitaria a cargo del SMS, con la excepción de situaciones de urgencia, dónde se realizará el servicio independientemente del derecho a la prestación.

Se incluyen los traslados derivados de necesidades extraordinarias de carácter esporádico o coyuntural, motivados por programas de reducción de listas de espera, periodos estivales o incrementos de demanda. Asimismo, se incluyen los traslados desde o hasta centros públicos concertados dentro de la Comunidad Autónoma de Murcia, que no estén sujetos a convenios que incluyan en su contenido el transporte sanitario.

Igualmente, se deberán realizar otros traslados de naturaleza interna u organizativa de carácter eventual que sean precisos y previamente estén autorizados por los responsables del seguimiento del presente contrato (a modo de ejemplo, sangre, plasma o hemoderivados).

Excepcionalmente, y dada su naturaleza, se entenderá incluido el transporte de órganos y tejidos humanos para trasplante.

Los traslados de pacientes entre Comunidades Autónomas se ajustarán a las normas que rijan en el Sistema Nacional de Salud. En circunstancias excepcionales en las que, por razones extraordinarias, proceda el traslado de un paciente a su Comunidad Autónoma de origen, aun correspondiendo la gestión a dicha comunidad, se realizará el citado traslado con los recursos del presente concurso, siempre que la eficiencia del traslado sea demostrable de manera tangible y sea autorizado por la Dirección General de Asistencia Sanitaria.

Asimismo, se incluye esta prestación para aquellos enfermos que perteneciendo al ámbito de protección sanitaria de otras Comunidades Autónomas, se encuentran en la Región de Murcia por cualesquiera circunstancias, y requieran el uso de transporte sanitario dentro de esta comunidad en los términos que se establecen para los usuarios del SMS.

No se considera incluido en el objeto del contrato, el transporte regular de muestras, aparatos, material o documentos clínicos, salvo que concurren



especiales circunstancias debidamente apreciadas y autorizadas previamente por la Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias 061 de la Región de Murcia.

El adjudicatario del presente concurso, deberá atender la evacuación y traslado de todos los pacientes cuya solicitud de transporte le sea facilitada conforme a las normas establecidas. En ningún caso, podrá rechazarse la realización de un traslado, no hacerlo en las condiciones que se solicitan, o poner impedimento al mismo que implique su realización en tiempo fuera del establecido. En este sentido, la competencia para determinar si un traslado se realiza o no, y en qué condiciones y medio de transporte, corresponde exclusivamente a la Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias 061. La empresa adjudicataria, tras realizar el traslado podrá mostrar su desacuerdo en la Comisión de Seguimiento de Transporte Sanitario.

El transporte sanitario, incluye al paciente y acompañante si así fuera ordenado en la solicitud.

Durante la ejecución del presente contrato, la empresa contará con los accesorios que se consideren necesarios para la seguridad y confort de los pacientes, tal sería el caso de anclajes para sillas de ruedas o sillas portabebés y para niños.

La empresa adjudicataria estará obligada al cumplimiento de las leyes, órdenes o resoluciones, que sobre transporte sanitario se aprueben en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, así como de las modificaciones que pueda aprobar el Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud en materia de transporte sanitario.

### 3. PARQUE MÓVIL

#### 3.1. Tipos de vehículos

El parque mínimo incluye los diferentes tipos de vehículos:

##### **a) Ambulancias no asistenciales.**

- Ambulancias clase A1, o convencionales.

Se entiende por ambulancias convencionales, los vehículos destinados al traslado de pacientes que por presentar imposibilidad física o por causas médicamente justificadas, no puedan hacer uso de otros medios de transporte, siendo preciso su traslado en camilla.

- Ambulancias clase A2, o de transporte colectivo.



Tendrá la consideración de transporte colectivo de enfermos, el que se realice en vehículos especialmente acondicionados para el traslado conjunto de pacientes no aquejados de enfermedades contagiosas y que no precisen asistencia técnico-sanitaria en ruta. Está indicado entre otras situaciones, en los casos de tratamientos prolongados y siempre que causas médicas justificadas así lo aconsejen.

### **b) Ambulancias asistenciales.**

- Ambulancias de clase C, o soporte vital avanzado.

Aquellas que reúnen los recursos necesarios para realizar diagnósticos de emergencias, estabilización de pacientes y control y mantenimiento de funciones vitales.

En función de la dotación de personal y el tipo de asistencia a prestar distinguimos varios tipos de vehículos clase C incluidos en el contrato:

UME (Unidad Móvil de Emergencias), vehículos destinados a la atención de pacientes críticos allí dónde se produce la emergencia y a su traslado y transferencia hasta el centro sanitario de referencia.

SUAP (Servicio de Urgencia de Atención Primaria), vehículos de tipo soporte vital avanzado, destinados a la atención de todo tipo de pacientes o accidentados que precisen asistencia sanitaria.

PAC (Puntos de Atención Continuada), vehículos de soporte vital avanzado, destinados a prestar servicio en Puntos de Atención Continuada de diferentes Áreas de Salud.

### **3.2. Parque mínimo necesario**

Es el número de vehículos que se considera mínimo necesario en cada lote, para la prestación del servicio de transporte sanitario. Estos vehículos, estarán adscritos con carácter exclusivo al cumplimiento del objeto del contrato.

La empresa adjudicataria deberá disponer de una flota de vehículos de reserva a razón de un vehículo por cada veinte o fracción, para el total de las ambulancias asistenciales, y uno por cada veinte o fracción para el total de las ambulancias no asistenciales. Estos vehículos de reserva, podrán ser utilizados para sustituciones de los titulares, traslados fuera de la Comunidad Autónoma, y cobertura de servicios no previstos.

La ambulancia de reserva, deberá ser del mismo tipo y contar con las mismas características técnicas que los vehículos titulares a los que reemplacen, estando siempre en perfecto estado para su uso inmediato.





Este parque mínimo fijado en el contrato, se establece como garantía básica para el cumplimiento global del servicio. El parque a utilizar en cada momento, será el necesario para atender todos los servicios en las condiciones recogidas en el pliego, aunque estos tengan que ser mayores que los mínimos exigidos o los adicionales ofertados.

### 3.3. Bases logísticas.

La ubicación de las bases dónde presten servicio los vehículos Soporte Vital Avanzado destinados al lote urgente, se determinará por la Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias 061 de la Región de Murcia, será proporcionada por la Administración.

La ubicación de los vehículos podrá modificarse por dicha Gerencia en función de las necesidades asistenciales, provisionales o definitivas, sin que esto suponga ningún incremento de la contraprestación económica ni derecho del adjudicatario a indemnización alguna.

La empresa deberá disponer de una base logística permanente, para el aparcamiento y custodia de vehículos. Esta base, deberá situarse en una zona que permita un tiempo de desplazamiento de aproximadamente 20 minutos a la localización del hospital de referencia de cada área de salud del lote. Las ambulancias convencionales adscritas al lote de transporte sanitario urgente, así como las ambulancias vinculadas a los lotes del transporte sanitario no urgente, se encontrarán en esta base, excepto en los casos que determine la Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias 061.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá disponer de un local, con las características y requisitos necesarios para desarrollar adecuadamente las labores de Centro de Gestión, Coordinación y Atención de Usuarios. Todas las tareas de adecuación y acondicionamiento necesarias del espacio del centro de gestión, así como la obtención de permisos y licencias para llevar a cabo esta actividad, será responsabilidad de la adjudicataria. El número de puestos informáticos y de trabajo de que dispondrá el centro de gestión, deberá estar adecuado al periodo del día de máxima demanda de servicios.

La cobertura mínima de horario de actividad del Centro de Gestión será:

Lunes a viernes	7 → 22 horas
Sábados	8 → 20 horas



### **3.4. Condiciones comunes a todos los tipos de ambulancias.**

Las empresas deberán cumplir los requisitos establecidos en:

- Ley 16/1987 de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres.
- Ley 9/2013, de 4 de julio, por la que se modifica la ley 16/1987 de Ordenación de los Transportes Terrestres
- Real Decreto 1211/1990 de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres.
- 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 por carretera.
- 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.

### **3.5. Disponibilidad de los vehículos**

Las empresas podrán ofertar vehículos sobre los que posean pleno derecho de uso resultante de:

- Propiedad o usufructo
- Arrendamiento financiero (leasing).
- Arrendamiento en las condiciones previstas en la Sección 1ª del Capítulo IV del Título V del Real Decreto 1211/1999, de 28 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación de los Transportes Terrestres y normas dictadas para su desarrollo.

Las ambulancias ofertadas deberán reunir los requisitos técnico-sanitarios y de personal que para cada modalidad de transporte se establecen en el presente Pliego.

En ningún caso podrán ofertarse para la ejecución de este contrato, ambulancias que el último día de entrega de proposiciones se encuentren adscritas a la ejecución de contratos con otras Administraciones Públicas.

Todos los vehículos del parque mínimo necesario serán de nueva matriculación y tendrán que estar disponibles para la prestación del servicio como máximo, dentro de los cuatro meses siguientes a la firma del contrato. A estos efectos, se considerará vehículo de nueva matriculación aquel cuya fecha de matriculación sea posterior a 1 de marzo de 2018.

Una ambulancia se entenderá disponible a efectos del contrato cuando teniendo la empresa el pleno derecho de uso en los términos indicados, cuente con la siguiente documentación vigente:

- Permiso de circulación
- Tarjeta de transporte



- Certificación sanitaria
- Póliza de seguro obligatorio con cobertura para todos los posibles ocupantes del vehículo.
- Resto de documentación que pueda exigir la legislación vigente.

Si por la causa que fuere, la empresa adjudicataria no pudiese atender el servicio de transporte en el ámbito territorial adjudicado, se compromete a abonar los costes de los servicios que el citado Servicio de Salud encargue a otra entidad.

### **3.6. Sustitución**

Cualquier sustitución, temporal o permanente de vehículos adscritos al contrato, se efectuará previa comunicación y justificación a la Gerencia 061 por otros vehículos de iguales o superiores características que el sustituido.

Si la sustitución fuera permanente, la notificación de la misma irá acompañada de fotocopia de la tarjeta de transporte, permiso de circulación y certificación sanitaria del nuevo vehículo.

### **3.7. Rotulación e identidad visual**

Todos los vehículos destinados al presente contrato (tanto los titulares como los de reserva), deberán estar rotulados con el logotipo e identidad visual que establezca la Gerencia 061 y con la imagen corporativa de la entidad adjudicataria. La rotulación del vehículo será a cargo de la empresa adjudicataria.

Todo vehículo que deje de estar a disposición del contrato, deberá de forma inmediata dejar de ostentar dichas rotulaciones.

La Gerencia 061 se reserva el derecho de aprobar la imagen corporativa con que se rotule el parque móvil y, en su caso, exigir los cambios pertinentes para su adecuación al servicio.

### **3.8. Revisión e inspección de vehículos**

La responsabilidad del mantenimiento en condiciones de limpieza y uso del vehículo, así como la reposición en la dotación de material y complementos que figuran en el presente pliego, corresponderá a la empresa adjudicataria.

Los vehículos contratados podrán ser objeto de revisión o inspección en cualquier momento, previo o posterior a la adjudicación del contrato, para vigilar el cumplimiento de los requisitos exigidos.



### **3.9. Comunicaciones**

Todas las ambulancias dispondrán de un sistema de comunicación que permita la localización del vehículo, será compatible con la Red de la CARM (RADIECARM) basada en tecnología TETRA.

El coste de funcionamiento del sistema de comunicación de posicionamiento corresponderá a la empresa adjudicataria. La puesta en marcha del sistema se realizará en un plazo máximo de un mes desde el inicio del contrato y, para ello, la empresa adjudicataria asumirá la tarea y los costes de la instalación de los dispositivos necesarios en sus vehículos y de la adaptación de los programas a utilizar en las plataformas definidas por la Gerencia 061 Murcia.

Además dispondrá de un equipo de telefonía móvil que deberá permitir comunicación con el CCU, hospitales, centros de salud y puntos de atención continuada que indique la Gerencia 061.

El equipamiento del teléfono deberá complementarse con cargadores de batería para el vehículo y la base de la unidad. Se deberá disponer de terminales de repuesto en caso de pérdida o rotura.

La comunicación deberá ser posible a través de un dispositivo manos libres.

## **4. PERSONAL ADSCRITO AL SERVICIO**

Todo el personal empleado en el servicio correrá a cargo de la entidad adjudicataria, estando ésta obligada al cumplimiento de sus obligaciones salariales, sociales y tributarias, así como al cumplimiento de la normativa de salud e higiene en el trabajo y prevención de riesgos laborales.

La empresa adjudicataria contará con el personal necesario para activar todas las ambulancias sujetas a contrato dentro de sus horarios. La evaluación del personal necesario se hará en base a esta premisa y tendrá en cuenta el cumplimiento de lo dispuesto en el Convenio Colectivo del Transporte de Enfermos y Accidentados en Ambulancia de la Región de Murcia.

Por otra parte, dispondrá el personal necesario para la recepción de solicitudes, elaboración de rutas, seguimiento, control de los servicios y todo aquel que considere necesario según la presentación de su oferta, el cual formará parte del Centro de Gestión.

El adjudicatario se obliga a cubrir las ausencias de personal que por cualquier motivo pudieran producirse, de forma que se mantenga la plantilla necesaria.



La empresa adjudicataria remitirá al inicio del contrato, y cada vez que así se solicite, relación completa del personal en la que se indique entre otros, categoría profesional y tipo de contrato.

En el supuesto de huelgas, los servicios mínimos se fijarán por la autoridad competente en la materia, y en todo caso, previo informe de la Gerencia de Urgencias y Emergencias 061.

Los cambios de turno, ausencias u obligaciones laborales del personal con su empresa, no motivarán ningún tipo de inactividad del vehículo ni desplazamiento de su base.

Cualquier salida de la ambulancia determinará siempre el desplazamiento del equipo asistencial al completo, incluso para las acciones de mantenimiento del vehículo, garantizando una operatividad continua.

Cuando así lo establezca la Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias 061, las ambulancias asistenciales completarán su dotación con personal en formación de diferentes categorías.

La empresa no podrá incorporar personal en concepto de prácticas o formación en las unidades de transporte sanitario o el Centro de Gestión, sin la autorización previa de la Gerencia 061.

#### **4.1. Dotación de personal de las unidades contratadas**

Las ambulancias no asistenciales de clases A1 y A2, deberán contar, al menos, con un conductor que ostente, como mínimo, el Certificado de Profesionalidad en transporte sanitario previsto en el Real Decreto 710/2011, de 20 de mayo y, cuando el tipo de servicio lo requiera, otro en funciones de ayudante con la misma cualificación.

Las ambulancias asistenciales de clase C tipo UME, deberán contar con dos conductores que estén en posesión del título de Técnico en Emergencias Sanitarias, previsto en el Real Decreto 1397/2007, de 29 de octubre, o correspondiente título extranjero homologado o reconocido.

Las ambulancias asistenciales de clase C tipo SUAP y PAC, deberán contar con un conductor que esté en posesión del título de Técnico en Emergencias Sanitarias anteriormente mencionado, o correspondiente título extranjero homologado o reconocido.

La dotación de personal sanitario médico y de enfermería de las ambulancias asistenciales corresponderá al SMS.

#### **4.2. Subrogación de personal**

De conformidad con lo establecido en el vigente convenio colectivo de trabajo para el transporte de enfermos y accidentados en ambulancia de la



Región de Murcia, la empresa adjudicataria estará obligada a subrogarse en los contratos de los trabajadores que venían prestando el servicio. La subrogación se efectuará en las condiciones y con los requisitos explicitados en el referido convenio colectivo.

#### **4.3. Uniformidad e higiene**

Las empresas adjudicatarias tendrán que proveer al personal que preste el servicio, de uniformidad ajustada a la imagen corporativa definida por la Gerencia 061, que cumpla las normas de protección y seguridad vigentes. El personal de servicio deberá utilizar el vestuario correspondiente, especificando en un distintivo visible la denominación del puesto que desempeña. Dicho vestuario, en el personal adscrito a las unidades asistenciales será acorde con el equipamiento que lleven las dotaciones del 061 Murcia, será adecuado a cada época del año y deberá estar siempre en perfecto estado de limpieza y conservación.

La empresa adjudicataria deberá proveer a su personal de los Equipos de Protección Individual necesarios para el ejercicio de sus funciones (casco, calzado...), debiendo remitir la empresa los certificados que avalen el cumplimiento de la normativa vigente relativa a estos equipos .

El gasto en concepto de uniformidad, así como por mantenimiento del personal de la empresa será por cuenta del adjudicatario.

El personal mantendrá especiales condiciones de higiene tanto en su aseo personal como en el vestuario y elementos que utilice, siendo la reposición de este equipamiento por cuenta de las empresas adjudicatarias.

Se evitará la utilización de elementos de decoración personal que puedan ocasionar riesgo personal o para los pacientes durante las actuaciones del vehículo.

#### **4.4. Formación**

Todo el personal adscrito a las empresas adjudicatarias, deberá tener la titulación que establezca la legislación vigente para el puesto de trabajo que desempeñe.

Las empresas adjudicatarias presentarán un plan anual de formación para sus profesionales, del cual asumirá los costes. Dicho plan asegurará tanto la formación del personal de nueva incorporación, como el reciclaje del resto de personal y será aprobado y supervisado por la Gerencia de Emergencias 061. Deberá cumplir un mínimo de 25 horas de formación anuales por cada trabajador, los temas sobre los que versará la formación, se describen a continuación:



- Formación sobre enfermedades infectocontagiosas y los métodos de prevención para el transporte de enfermos aquejados de las mismas.
- Sistemas de desinfección y limpieza del vehículo.
- Ergonomía y movilización de enfermos.
- Conducción eficiente y seguridad vial.

El plan que presente la empresa contemplará número de horas destinadas a cada tema, organización de las actividades formativas y metodología para cada uno de los planes específicos descritos en este punto. Las empresas podrán ofertar planes de formación que, además de contemplar los mínimos exigidos, desarrollen otras acciones específicas, indicando detalladamente toda la información necesaria para su valoración.

Además de la formación mencionada anteriormente, será obligación de la empresa instruir a su personal en el correcto uso de los elementos, dispositivos y materiales de asistencia sanitaria de los que estén dotadas las unidades.

Asimismo, se realizará formación inicial y actualización bianual en SVB y Desfibrilación Externa Semiautomática (DESA), que deberá recibir todo el personal de las ambulancias adscritas a contrato.

#### **4.5. Prevención de Riesgos Laborales**

Las empresas adjudicatarias deberán disponer de un Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, propio o contratado con una empresa externa acreditada.

Igualmente, se comprometen a tener implantado un plan de prevención de riesgos laborales, este plan deberá ser presentado ante el SMS, para su aprobación por el órgano competente en la materia.

Además, deberán presentar la evaluación de riesgos de los vehículos y los puestos de trabajo desempeñados por su personal, así como los certificados de revisiones periódicas de instalaciones y equipos que les sean requeridos.

En caso de que las empresas no dispusiesen de este plan, se compromete a implantarlo en el periodo de un mes desde la adjudicación del contrato.

#### **4.6. Incumplimientos del personal**

La Dirección del 061 Murcia comunicará a la empresa los incumplimientos en las funciones realizadas por sus trabajadores, al objeto de que se efectúen las actuaciones y medidas disciplinarias pertinentes. En el caso de reiterados incumplimientos de las funciones y obligaciones por parte de algún trabajador de la empresa, la Dirección Gerencia del 061 Murcia, podrá



recusar a dicho trabajador para la prestación de sus servicios en los recursos relacionados en este contrato.

## 5. NORMAS GENERALES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La prestación del servicio se ajustará en todo momento a las normas contenidas en el pliego de Cláusulas Administrativas, Prescripciones Técnicas, directrices establecidas en la Resolución del Director Gerente del SMS por la que se aprueba la organización, gestión y funcionamiento del transporte sanitario terrestre en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Murcia, y cualquier otra normativa de ámbito nacional que regule la prescripción del transporte sanitario.

El transporte sanitario alcanzará desde el domicilio del paciente, punto de acceso de los centros asistenciales públicos y concertados, espacios comunes o vía pública donde se efectúe la recogida en caso de urgencias, hasta el domicilio del paciente o punto de acceso de los centros asistenciales públicos o concertados. Salvo circunstancias excepcionales muy justificadas, el punto de descenso del paciente no podrá ser ni vías públicas ni espacios comunes, ni los pacientes podrán ser transbordados a otros vehículos durante el traslado, excepto en casos de avería o transferencia de pacientes críticos ordenadas por el médico del Centro Coordinador de Urgencias.

Cuando concurren circunstancias excepcionales de tipo estructural de la vivienda o condicionadas por el estado físico del paciente, que dificulten las tareas de movilización en la recogida o regreso del paciente a su domicilio, se podrán utilizar de forma temporal los espacios comunes o de acceso al edificio como punto de descenso y/o espera, mientras se recaba la colaboración de otros organismos de la administración pública para su efectiva resolución.

A efectos de este pliego, se entiende por domicilio del paciente aquel en el que el paciente al que el SMS tenga el deber de prestar asistencia sanitaria, tenga su residencia habitual, estacional o circunstancial (por razón de dependencia o discapacidad), cuando se produce la necesidad de asistencia sanitaria.

El traslado a otro domicilio después de un ingreso hospitalario, siempre que se encuentre dentro de los términos de la Comunidad Autónoma de Murcia, quedará incluido en el transporte sanitario objeto del presente concurso.

El adjudicatario deberá realizar el traslado de los pacientes que sea prescrito por los médicos de Atención Primaria o Asistencia Especializada de centros sanitarios públicos o concertados con el SMS, del Centro Coordinador de Urgencias, o responsables del seguimiento del presente contrato.



Como norma general, la prescripción de transporte sanitario se realizará por el médico responsable de la asistencia que motive el desplazamiento del paciente, será previa al traslado y deberá formalizarse siguiendo el modelo que se especifica en el ANEXO IV (sistemas de información).

La empresa no podrá anular, modificar o variar las condiciones de traslado de las solicitudes de transporte sanitario.

La empresa en ningún caso podrá coaccionar, mal informar, o tergiversar los derechos de los pacientes que hayan sido reconocidos por el SMS.

Todas las causas que puedan impedir o dificultar la prestación del servicio en las condiciones pactadas, ya sean previsibles o imprevistas, deberán ser solventadas inmediatamente por la empresa adjudicataria, la cual no podrá alegarlas como justificación de la interrupción del servicio, excepto cuando se trate de causas excepcionales ajenas al ámbito de responsabilidad de la empresa que impidan la circulación de vehículos por las carreteras.

En caso de que la empresa, no aporte la dotación requerida durante el desarrollo del contrato, ésta podrá ser adquirida por el SMS, siendo su importe devengado del pago mensual inmediato, sin menoscabo de la incoación de expediente sancionador a que pudiera dar lugar.

Será causa de penalización la infracción de las cláusulas descritas en el pliego de Cláusulas Administrativas, y el presente pliego. El incumplimiento de los criterios y ofertas que se hayan tenido en cuenta para la valoración de la adjudicación del contrato podrá dar lugar a la rescisión del mismo.

### **5.1. Causas determinantes de la prestación del servicio**

El transporte sanitario se indicará cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:

- Situación de urgencia que implique necesidad de atención sanitaria en el menor tiempo posible por procesos que comporten riesgo vital, o por posibles daños irreparables o secuelas si hay demora en la atención.
- Imposibilidad física de la persona u otras causas clínicas que impidan o que lo incapaciten para la utilización de transporte ordinario para desplazarse a un centro sanitario o a su domicilio tras recibir la atención sanitaria correspondiente.

Cuando la incapacidad física u otras causas clínicas desaparezcan como criterios de indicación de transporte sanitario y los pacientes puedan utilizar los medios de transporte ordinario, el transporte sanitario se suspenderá, independientemente de la duración o tipo de asistencia que se está llevando a cabo.

- Transporte secundario o interhospitalario. Se considera servicio de transporte sanitario secundario aquel que se realiza desde un centro



sanitario a otro para realizarle al paciente estudios o tratamientos complementarios.

En este caso, una vez realizado el servicio, el personal sanitario que acompañe al enfermo, será trasladado de vuelta al hospital de origen.

## **5.2. Exclusiones**

Quedan excluidos de la prestación, los siguientes traslados:

- Traslados a petición propia.
- Traslados por altas voluntarias, excepto pacientes con enfermedad en fase terminal.
- Traslados de domicilio a domicilio. A estos efectos, los centros residenciales, tienen la consideración de domicilio.
- Traslados de pacientes al centro de salud cuando la asistencia pueda prestarse en el domicilio.
- Traslados de personal sanitario para avisos a domicilio no urgentes.

## **5.3. Traslados entre Comunidades Autónomas**

En relación al traslado de pacientes entre Comunidades Autónomas y ante cualquier duda se atenderá a lo establecido en la Resolución de la Dirección Gerencia del SMS, sobre la Organización y Funcionamiento del Transporte Sanitario en el ámbito de la Región de Murcia.

En los traslados de pacientes a Centros Sanitarios de otras Comunidades Autónomas para consultas externas o pruebas diagnósticas, la ambulancia que realice el traslado deberá esperar al paciente durante el tiempo necesario hasta la finalización del servicio.

Cuando por la naturaleza de la prueba o intervención a realizar al paciente, éste deba ser atendido en el centro sanitario de otra Comunidad Autónoma a primera hora de la mañana, la empresa adjudicataria deberá realizar el trayecto, aunque el mismo se inicie con anterioridad al horario administrativo de cobertura de la empresa.

En caso de períodos de espera prolongados, o trayectos de largo kilometraje, la empresa adjudicataria deberá disponer los recursos humanos o materiales necesarios para respetar el descanso del personal contemplado en el Convenio Colectivo del Transporte de Enfermos y Accidentados en Ambulancia de la Región de Murcia.

Las altas y traslados interhospitalarios de pacientes pertenecientes al SMS desde Centros Sanitarios de otras Comunidades Autónomas,



independientemente del destino, se realizarán con los recursos adscritos al lote de la zona de residencia del paciente.

Para no dificultar el cumplimiento de los servicios habituales, la realización de servicios fuera de la Comunidad, se deberán realizar siempre que sea posible, con los medios humanos y vehículos de reserva y no con los previstos para la realización de los servicios principales.

## 6. CONDICIONES PARTICULARES PARA EL TRANSPORTE SANITARIO URGENTE

Los vehículos para transporte urgente serán las ambulancias SVA y ambulancias no asistenciales.

El servicio, que se contrata 24 horas/365 días al año, incluye las siguientes prestaciones:

- Transporte sanitario de emergencias. Aquella situación en la que el paciente presenta un cuadro clínico con compromiso de las funciones vitales, y en la que se plantea la necesidad de atención “in situ” y posterior traslado, que debe realizarse en el menor tiempo posible.
- Transporte sanitario de urgencias: El paciente presenta un cuadro clínico que, aunque sin riesgo vital, puede presentar complicaciones que hacen recomendable su asistencia y/o traslado a centro sanitario.
- Transporte sanitario interhospitalario de pacientes entre centros sanitarios de la Comunidad Autónoma, propios o concertados, que se establezcan como urgentes o necesiten asistencia sanitaria en ruta.
- Transporte sanitario secundario de pacientes entre centros sanitarios de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia y centros sanitarios autorizados de otras Comunidades Autónomas, que se determinen como urgentes o puedan precisar asistencia sanitaria en ruta.
- Transporte sanitario de pacientes, que tengan que ser evacuados con carácter urgente por vía aérea, desde el centro sanitario hasta el aeropuerto y viceversa.

### 6.1. Gestión y movilización de recursos.

La gestión del traslado sanitario urgente se realizará por las siguientes unidades:

- Por el CCU.



- Las determinadas por la Dirección Gerencia 061 Murcia.

El adjudicatario del contrato deberá atender el traslado de todos los pacientes cuya solicitud haya sido indicada por las unidades referidas en el apartado anterior, sin que en ningún caso pueda rechazarse la realización de un transporte.

La dotación del vehículo permanecerá en la base establecida. Deberá estar en disponibilidad permanente, con enlace a la red de comunicaciones del CCU, mediante teléfono y/o cualquier otro mecanismo que determine la Gerencia de Urgencias y Emergencias 061, dispuesto para atender cualquier requerimiento del CCU.

El tiempo máximo que puede transcurrir entre la solicitud del servicio y la salida de la ambulancia asistencial no debe sobrepasar los 5 minutos.

El tiempo de activación de las ambulancias no asistenciales, no sobrepasará los 10 minutos.

La empresa adjudicataria dispondrá de un puesto de trabajo 12 horas de forma permanente en el CCU para movilizar los recursos que le sean asignados, según las necesidades operativas de la Gerencia del 061 Murcia.

Los vehículos estarán provistos de equipos de comunicaciones para su adecuado enlace y coordinación con el CCU, a través de los cuales se comunicará al mismo en tiempo real, todos los cambios de estado (status), así como las incidencias que pudieran surgir durante la ejecución del servicio.

La inactivación será gestionada por el CCU, para lo cual, es de obligado cumplimiento la comunicación inmediata al mismo, de cualquier cambio no previsible en la operatividad del recurso.

Todas las inactivaciones previsibles deberán ser comunicadas con 24 horas de antelación a la Dirección Gerencia 061 para su autorización.

Los vehículos que deban ser sustituidos, lo serán por otros de idénticas características y con el mismo equipamiento.

Las sustituciones se realizarán en el menor tiempo posible, en ningún caso deberá exceder de 60 minutos.

## **6.2. Asignación de tareas.**

El personal adscrito a la empresa de transporte sanitario, independientemente del tipo de ambulancia en que preste servicio, se encargará de las siguientes labores: conducción, mantenimiento y buena disposición del vehículo, movilización de pacientes, control de las radiocomunicaciones, visualización de mapas y vías alternativas. Así



mismo, registrará la toma de datos de los pacientes, incluidos los relativos a compañías aseguradoras, siempre que no deteriore la asistencia al paciente.

El personal sanitario perteneciente a la Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias 061, llevará a cabo controles diarios sobre el correcto funcionamiento del aparataje sanitario con que van dotada la unidad, así como del equipamiento de material sanitario y farmacológico.

La máxima responsabilidad en la actuación de las ambulancias asistenciales tipo C corresponde al médico asignado a la misma, quien ejercerá de jefe de la unidad, que actuará bajo las indicaciones del CCU.

Todo el equipo prestará la ayuda que precise y sea capaz de facilitar a cualquier otro miembro de la dotación.

## 7. CONDICIONES PARTICULARES PARA EL TRANSPORTE SANITARIO NO URGENTE.

El servicio que se contrata consiste en el transporte sanitario no urgente que se indique de acuerdo con lo establecido en este pliego, así como la organización de la demanda de servicios y la coordinación de los recursos humanos y materiales para tal fin.

Los vehículos para transporte no urgente serán las ambulancias no asistenciales (individuales y colectivas).

El horario de cobertura del servicio será:

Lunes a viernes	7 → 22 horas
Sábados	8 → 20 horas

A efectos organizativos el transporte sanitario no urgente se clasifica en:

### Transporte sanitario programado

Contempla el transporte de pacientes a un centro sanitario para recibir tratamientos prolongados o que deban ser trasladados para consultas externas, pruebas diagnósticas, terapéuticas y /o cualquier procedimiento que se pueda programar con antelación.



El tiempo desde la solicitud del traslado a la realización del servicio es igual o superior a 12 horas.

### Transporte sanitario no urgente no programado

El transporte que no estando previsto, debe realizarse en un plazo breve o con un margen de demora limitado, tendrá la consideración de no urgente no programado. Se solicita con tiempo menor a 12 horas previas a tener que realizarse.

#### **7.1. Gestión del servicio.**

Cuando se trate de un traslado desde el domicilio de paciente hasta un centro asistencial, el traslado se iniciará con la recogida del paciente y finalizará con la comunicación formal de la llegada de éste al personal empleado en el centro.

Cuando se trate del traslado desde un centro asistencial a su domicilio, se iniciará con la recogida del paciente en el citado centro, siempre a través de comunicación formal al personal responsable de su tratamiento y finalizará con la llegada al domicilio del paciente.

Los itinerarios de cada ruta serán variables, acoplándose los mismos a las localidades y domicilios de residencia de los enfermos y a la ubicación de los centros sanitarios de destino teniendo en cuenta, además, los horarios de recogida, tratamiento y presencia de los enfermos en la institución sanitaria correspondiente.

La agrupación de pacientes por cada itinerario se realizará de manera que se eviten demoras innecesarias y esperas prolongadas en la recogida o en el destino, así como, largos recorridos que obliguen a los pacientes a una permanencia excesiva en el vehículo.

El traspaso de pacientes de un vehículo a otro, durante el recorrido, únicamente podrá realizarse en circunstancias excepcionales de accidente o avería, y en ningún caso los pacientes podrán ser recogidos o dejados en lugar distinto al de la ubicación del centro o domicilio.

Los centros asistenciales se harán cargo del paciente desde su llegada al mismo. La retención o espera de la ambulancia no estará justificada excepto en caso de devolución o reenvío del paciente por causas asistenciales.

Cuando sea día de fiesta local en el ámbito de cobertura de servicio de la empresa adjudicataria, y hábil en el centro sanitario de destino, se considerará hábil en todo caso. En este caso la empresa deberá disponer los medios humanos y materiales necesarios para el traslado de los enfermos.

En circunstancias excepcionales en que coincidan dos días festivos consecutivos, la empresa adjudicataria dispondrá los medios humanos y



materiales para realizar el traslado de aquellos pacientes que deban asistir en jornada festiva a realizar su tratamiento de diálisis, dada la naturaleza ineludible de dicho tratamiento.

## 7.2. Autorización de acompañante

Para la indicación de acompañante, el facultativo prescriptor valorará si la edad o situación clínica del paciente lo requiere, teniendo en cuenta las siguientes circunstancias:

- Pacientes con minusvalía cognitiva, sensorial o psíquica que limite la comunicación con el medio.
- Pacientes que por la evolución de su enfermedad, se encuentren en situación de gran deterioro físico.
- Pacientes menores de 18 años e incapacitados legalmente.

## 7.3. Tiempos de respuesta

- Traslados de ida al servicio sanitario citado o sometido a horarios ciertos:

Como norma general la llegada al centro sanitario será de antelación no mayor a 30 minutos ni menor de 10 minutos sobre la hora de cita. No estando permitida la llegada del enfermo al centro sanitario antes de la apertura del mismo.

- Traslados de vuelta a domicilio:

Como norma general el tiempo máximo admisible para el regreso no superará los 60 minutos de espera desde la finalización de la asistencia.

- Alta hospitalaria programada:

Las altas hospitalarias programadas se solicitarán con antelación igual o superior a 12 horas para que administrativamente sea posible su gestión, se realizarán sobre la hora citada, y nunca con demora superior a una hora.

Las altas hospitalarias programadas se realizarán en horario administrativo de lunes a sábado.

- Alta hospitalaria no programada:

Las altas hospitalarias de planta no programadas, en ningún caso se realizarán en un plazo superior a 3 horas.

Las altas del Servicio de Urgencias, en ningún caso se realizarán en un plazo superior a 2 horas,



Fuera de horario administrativo de cobertura de la empresa, así como domingos y festivos, estas altas serán realizadas por las ambulancias asignadas al lote urgente.

- **Traslados intercentros:**

Los traslados intercentros programados, se realizarán en la hora establecida en la solicitud.

Los traslados intercentros surgidos durante el día, que sin ser urgentes, precisan uso de ambulancia, se realizarán en un plazo no superior a 2 horas.

#### **7.4. Justificación documental de servicios realizados**

Las empresas concesionarias presentarán con carácter mensual ante la Gerencia 061, antes del día 15 del mes siguiente al que prestó el servicio, la información estadística de servicios efectuados, así como la relación de los traslados realizados, en la que figuren al menos los siguientes datos:

- Nombre y apellidos
- CIPA/CIPSNS/DNI/NIE
- Domicilio/Área
- Origen y destino del traslado
- Día y hora
- Motivo del traslado
- Tipo de Transporte
- Facultativo que indique el traslado.
- Servicio solicitante.

Como regla general, las empresas deben responder las solicitudes de información formuladas por la Gerencia del 061 en el plazo de 10 días, contados a partir del siguiente a la recepción de la solicitud de información. Este plazo se reducirá a 24 horas cuando la Gerencia del 061 formule la solicitud de información con carácter de urgencia.



## 8. DIRECCIÓN, ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Es al Director Gerente de la Gerencia de Urgencias y Emergencias sanitarias 061 de la Región de Murcia, a quien corresponde la dirección de las actuaciones relacionadas con transporte sanitario; el seguimiento, evaluación y control encaminados a asegurar la calidad en la prestación del servicio.

### 8.1. Estructura

Para la realización de estas funciones, la Dirección Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias cuenta con las siguientes unidades:

- El Centro Coordinador de Urgencias, que será el responsable de la gestión, coordinación y control de todos los pacientes que requieran transporte sanitario urgente.
- La Unidad de Supervisión de Transporte Sanitario.

Los hospitales de referencia de cada una de las Áreas de Salud, deberán coordinar y centralizar en la medida de lo posible y preferentemente en los Servicios de Admisión, las solicitudes de transporte sanitario, especialmente las originadas por alta de pacientes.

Cada Gerencia de Área, designará un interlocutor para atender temas relacionados con el transporte sanitario que se denominará Coordinador local de transporte sanitario. Este estará facultado por la dirección del centro para resolver incidencias y tendrá capacidad de validar o rechazar indicaciones de traslado en lo que contravenga las presentes instrucciones, bajo la supervisión de la Unidad de Transporte Sanitario de la Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias 061.

Las empresas adjudicatarias designarán al menos un responsable localizado permanentemente mediante telefonía móvil, que actuará como interlocutor con la Administración. Atenderá demandas, dudas y propuestas de los centros sanitarios, y contará con capacidad ejecutiva de toma de decisiones para la gestión y resolución de incidencias urgentes.

### 8.2. Seguimiento

El seguimiento y control encaminados a asegurar la calidad en la prestación del servicio se realizará por la siguiente estructura:

- Comisión de Seguimiento y Coordinación del Transporte Sanitario, presidida por el Director Gerente de la Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias 061, y formada por representantes de los adjudicatarios del contrato y la unidad de supervisión de transporte



sanitario, cuya función será el seguimiento y evaluación de la prestación del servicio.

- Mesa de Coordinadores de transporte sanitario, formada por la Unidad de supervisión de transporte sanitario adscrita a la Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias 061 y los Coordinadores locales de transporte sanitario de las distintas Áreas de Salud, cuya función será valorar el funcionamiento del transporte sanitario e identificar deficiencias y oportunidades de mejora de cuanto afecta al servicio.

A estas reuniones, y por razón de la materia a tratar, podrá convocarse en calidad de invitados a otras personas o entidades que la Gerencia 061 estime oportuno.

Las mesas se reunirán al menos una vez al semestre y siempre que alguna de las partes lo soliciten.

## 9. CONFIDENCIALIDAD

Ni la empresa, ni ningún miembro del personal destinado al contrato que se establezca, podrán facilitar información a terceros referida a las actividades de las que tenga conocimiento con motivo de su participación en los servicios que se les encomienden, asumiendo las responsabilidades que se puedan derivar de su incumplimiento. Asimismo, la empresa adjudicataria se compromete a cumplir la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

La Empresa Adjudicataria está obligada a adoptar e implantar las medidas de seguridad de índole técnica y organizativas necesarias, que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado,

## 10. RECLAMACIONES

Los vehículos contratados deberán disponer de Hojas de Reclamaciones numeradas, en las que los usuarios o sus familiares directos puedan formular sus quejas, de tal forma que las mismas puedan ser conocidas y tramitadas.

La información sobre la existencia de tales hojas deberá figurar en lugar visible en el interior del vehículo, en la parte del mismo destinada al alojamiento de los pacientes.



## 11. FACTURACION DEL SERVICIO.

El importe de adjudicación del contrato se abonará a mes vencido contra la presentación de la correspondiente factura, que tendrá periodicidad mensual.

La presentación de las facturas correspondientes se llevará a cabo durante los primeros 5 días del mes siguiente al que se refieren.

El pago del lote Urgente, requerirá conformidad de la factura por el Director Gerente de la Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias 061, como responsable de la ejecución del Contrato.

El pago del resto de los lotes requerirá la conformidad del Coordinador de transporte sanitario de cada una de las Gerencias de Área del SMS.

## 12. FACTURACIÓN A TERCEROS.

Los derechos de facturación a terceros por los servicios que se presten con concurrencia de medios móviles contratados, corresponden al SMS. En ningún caso procede facturación por la empresa concesionaria.

Murcia, 27 de julio de 2018

DIRECTOR GERENTE DE LA GERENCIA DE URGENCIAS Y  
EMERGENCIAS 061

Fdo. Francisco Celdrán Gil  
(Fecha y Firma electrónica al margen)



## ANEXO I

### CARACTERÍSTICAS TÉCNICO-SANITARIAS REQUERIDAS PARA LAS AMBULANCIAS ASISTENCIALES DE SOPORTE VITAL AVANZADO DEL 061 MURCIA.

Con independencia de lo establecido en el R.D. 836/2012, de 25 de mayo, y en la norma UNE-EN 1789:2007 + A2:2015, los vehículos deberán cumplir, con carácter de mínimos, los requisitos establecidos en este anexo. La empresa adjudicataria deberá remitir al 061 Murcia, los certificados que avalen el cumplimiento de las características técnicas requeridas en la norma UNE de referencia.

#### 1. TIPO DE VEHÍCULO

- El vehículo será tipo furgón monocasco integral de techo alto, contará con las dimensiones mínimas establecidas en la norma UNE de referencia y con las siguientes características:
- Motor de potencia igual o superior a 165 CV.
- Cambio sincronizado de cinco/seis velocidades y marcha atrás.
- Frenos de doble circuito hidráulico con servofreno.
- ABS con sistema antibloqueo diferencial, control de estabilidad y ayuda a frenada emergente.
- Servodirección asistida hidráulica.
- Neumáticos de invierno.
- Faros antiniebla anteriores y posteriores.
- Suspensión adecuada para el traslado de enfermos críticos.

#### 2. - CABINA DE CONDUCCIÓN

- Navegador de viaje con direccionamiento.
- Asiento individual para el conductor y doble para los acompañantes (3 plazas).
- Reposacabezas graduable en los asientos de conductor y acompañantes.
- Cinturones de seguridad automáticos de tres puntos para todos los ocupantes.
- Air- Bag para conductor y acompañantes.
- Linterna recargable a 12 V. de luz halógena con cono acoplable de señalización.
- Extintor de incendios con arreglo a lo dispuesto en reglamentación vigente



- Lámpara de lectura de mapas, accesible para conductor y acompañante.
- Instalación de dispositivos de transmisión de datos que se detallan en apartado 10.

### 3. MÓDULO ASISTENCIAL

- Las dimensiones interiores del habitáculo asistencial una vez carrozado el vehículo, deben cumplir los requisitos establecidos en la norma UNE de referencia.
- Los revestimientos interiores serán continuos, lisos, fijos, impermeables, e ignífugos. Siendo éstos resistentes a los desinfectantes habituales.
- El panelado interior será preferentemente de Copolímero de Acrylonitrilo Butadieno (A.B.S.) de, al menos, 4 mm de espesor, liso y de fácil limpieza.
- El suelo será de material antideslizante formando un solo cuerpo para facilitar su limpieza y desinfección, será hidrófugo, ignífugo e impermeable. Su composición debe estar exenta de látex.
- El espacio comprendido entre la carrocería del vehículo y el revestimiento irá relleno de material aislante térmico y acústico, no inflamable. En todo caso, deberá estar garantizada la estanqueidad del módulo asistencial.
- El módulo asistencial dispondrá de climatización frío/calor independiente de la cabina de conducción, debiendo asegurar la distribución homogénea por todo el habitáculo.
- Sistema de ventilación que proporcione un mínimo de 20 renovaciones de aire por hora cuando el vehículo está estacionado, sin producir turbulencias en el interior del habitáculo.
- La zona asistencial estará separada de la cabina de conducción mediante una mampara completa provista de ventana practicable con apertura desde ambos lados.
- Las lunas del habitáculo asistencial llevarán recubrimiento translúcido que no permita ver el interior de la cabina asistencial incluso con luz interior.
- Dispondrá de iluminación con difusores a lo largo de todo el habitáculo sanitario con varias potencias de luz diferentes.
- Focos direccionales en techo interior del habitáculo.
- Accionamiento de luces de emergencia con la apertura de puertas.
- Las superficies interiores carecerán de elementos afilados. Los soportes y otros elementos metálicos del equipo deben encontrarse en lo posible, en lugares que no puedan producir daños a los ocupantes del vehículo y con los bordes protegidos.
- Tendrá intercomunicador manos libres con el módulo de conducción.
- Instalación de butaca homologada con asiento abatible en cabecera de camilla.



- Butaca en lateral derecho homologada con asiento abatible, tendrá movimiento giratorio de manera que pueda situarse en posición del sentido de la marcha o atención al paciente.
- Butaca homologada con asiento abatible y pie giratorio en lado derecho sobre pase de rueda.
- Las butacas deben ir fijadas sobre suelo de aluminio homologado. Todas incorporan cinturón de seguridad de tres puntos.
- Todos los asientos alcanzarán la altura necesaria para asegurar la protección cervical.
- Tendrá soporte para camilla de pala en la puerta trasera lateral izquierda.
- Tendrá soporte para silla en la puerta trasera derecha.
- Dispondrá de al menos dos soportes para la sujeción de los frascos de suero.
- Portará asideros en techo para sujeción del personal.
- Se situarán baldas para anclaje de las mochilas de forma segura. El sistema de amarre de las mochilas a la ambulancia deberá estar reforzado.
- Se instalará una nevera con termostato digital. La nevera será de una capacidad de al menos cuatro litros de suero e incorporará sistemas de seguridad contra apertura accidental. Deberá ser encastrable en el vehículo, pero fácilmente extraíble en caso de necesidad de reparación.
- Se instalará un calentador de sueros encastrado en la carrocería de fácil acceso y desmontaje con capacidad para al menos tres frascos de suero, con termostato digital.
- Llevará armarios y cajones con capacidad adecuada a su equipamiento. Los licitadores deberán adjuntar plano detallado del diseño de mobiliario atendiendo a criterios de funcionalidad y ergonomía, siendo su estructura y disposición final definida por los responsables de la Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias 061 de la Región de Murcia.
- Contará con sistemas de anclaje para la instalación de bomba de infusión, aspirador, monitor desfibrilador y respirador. Dichos anclajes serán versátiles para el amarre de diferentes modelos.
- Dispondrá igualmente de sistemas de sujeción para aquellos equipamientos que por su fragilidad o peligrosidad potencial los necesiten. Estos sistemas serán capaces de resistir aceleraciones y deceleraciones de 10G en dirección hacia delante, atrás, hacia la derecha, hacia la izquierda y vertical.
- El material diagnóstico-terapéutico deberá estar guardado en compartimentos que aseguren su estabilidad ante fuerzas de 10G en dirección longitudinal, transversal y vertical.
- Los cajones irán provistos de guías con freno incorporado y sistemas de cierre antiapertura.
- Instalación de mueble ampulario compuesto de gavetas extraíbles de diferentes tamaños, con sistema antiapertura. La ubicación de este



será en una zona de fácil acceso para los profesionales. Contará con sistema de cierre de seguridad.

- Dispondrá de soporte de contenedor de agujas adaptable.
- Se instalará peldaño para acceso al módulo asistencial desde la puerta lateral derecha.

#### 4. CAMILLA Y PORTACAMILLAS

- La camilla será fácilmente maniobrable, de peso ligero, construida en perfil de aluminio y alta estabilidad.
- La capacidad de carga será mínimo de 170 Kg.
- Debe llevar respaldo reclinable de aproximadamente 90 grados con sistema de bloqueo y estará provista de cinturones de sujeción homologados.
- Tendrá barandillas abatibles.
- Debe permitir facilitar el paso del paciente, bien mediante disminución de su altura, o la transformación en sillón.
- La camilla llevará portasueros abatible y ajustable.
- El colchón de la camilla será anatómico y de fácil limpieza.
- La base de la camilla debe ser rígida para la realización de masaje cardíaco.
- Sistema de portacamillas eléctrico adaptado a la camilla.
- Se acompañará un manual explicativo en castellano del funcionamiento y manejo de la camilla.

#### 5. SEÑALIZACIÓN ACÚSTICO-LUMINOSA

- Señalización luminosa y acústica de preferencia de paso ajustada a lo dispuesto en la legislación vigente.
- Puente carenado en techo, luces tipo Led de alta intensidad.
- Distribución de luz con cobertura de 360°.
- Altavoz de 100 W.
- Amplificador de señal acústica de 100 W, sonido ecológico y al menos tres tipos de tonos.
- Dos luces frontales, dos luces traseras, cuatro luces en cada lateral de alta potencia y gran luminosidad mediante reflectores Led.
- Seis luces perimetrales encastradas en el vehículo, de alta potencia luminosa y dispersión de luz, diseñadas especialmente para señalización suplementaria y perimetral.
- Barra señalizador de dirección en la parte trasera.
- Juego de luces busca cunetas en costados direccionales.
- Indicador sonoro marcha atrás.



## 6. SISTEMA ELÉCTRICO

- La instalación eléctrica del habitáculo asistencial debe ser independiente y estar situada en la pared lateral izquierda. El sistema incorporará circuitos impresos dotados de test de verificación rápida del estado de los fusibles.
- Transformador de corriente de 12V a 220V de 600W como mínimo.
- Se dispondrá al menos de 6 tomas de 12V y de 6 tomas de 220V con circuitos independientes. Todas las tomas eléctricas dispondrán de protección mediante fusibles independientes y dispositivos de conexión de seguridad.
- Existirá una toma exterior para conexión a equipo electrógeno (220V) o a la red externa. Esta toma exterior de 220 V deberá disponer de la máxima protección según normativa vigente en cuanto a instalaciones de baja tensión, incorporando un sistema antiarranque al estar conectada la toma de 220.
- La conmutación red exterior/convertidor debe realizarse automáticamente, de forma que cuando se conecte el vehículo a la red, todos los sistemas se alimenten de la red exterior y no de las baterías.
- Se ubicará en la cabina asistencial un indicador de carga de batería auxiliar visible.
- Se acompañará un manual en castellano de todo el sistema eléctrico.

## 7. OXIGENOTERAPIA

- La instalación de oxígeno será de tipo centralizado dotada de una red de distribución con toma repartida por las paredes del habitáculo asistencial debidamente rotuladas. Estará aislada eléctricamente. La estación de oxígeno y aire estará localizada en un compartimento fácilmente accesible y dónde no se almacene ningún otro tipo de material. Se distribuirán al menos 5 tomas de oxígeno de conexión y tres de aire comprimido.
- El equipo de oxígeno estará provisto de botellas con capacidad total de oxígeno mínima de 4000 litros a 200 atmósferas, dotadas de mano reductores, manómetros y caudalímetro, compatibles con vasos humidificadores desechables, que admitan la permuta para nebulización directa.
- El vehículo dispondrá de dos equipos portátiles de oxígeno formado por botellas de aleación ligera y compactas con manorreductor, caudalímetro incorporado y conexión rápida que permitirá suministrar un caudal máximo no inferior a 15 l/min. Las botellas serán de 5 litros equivalentes a 1000 litros de oxígeno a 200 atmósferas.
- Corresponderá a la empresa adjudicataria la carga de botellas y su reposición, respetando la normativa vigente en cuanto a seguridad.



- La instalación del equipo de vacío debe ser independiente de la instalación de oxígeno.

## 8. ROTULACIÓN

- Los vehículos llevarán identificación exterior que permita distinguir que se trata de una ambulancia, mediante la inscripción de la palabra Ambulancia detrás y delante. La inscripción delantera se realizará en sentido inverso para que pueda ser leído por reflexión.
- Sobre la base de la pintura exterior en color amarillo (RAL 1016), los vehículos se rotularán con la imagen corporativa del SMS en lo que respecta a logotipos, colocación de los mismos y proporciones, siguiendo especificaciones que serán facilitadas por la Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias 061 de la Región de Murcia.

## 9. EQUIPAMIENTO GENERAL

- Rueda de repuesto.
- Herramientas para la atención del vehículo.
- Señales triangulares de peligro.
- Sistema de aspiración: un aspirador eléctrico y con batería extraíble para su uso prolongado dentro y fuera de la ambulancia, tipo Laerdal LSU o similar.
- Silla de evacuación plegable tipo trineo, que facilite subida-bajada de escaleras.
- Cuña y botella de material plástico.

## 10. EQUIPAMIENTO DE COMUNICACIONES

- Equipo de comunicación provista de terminales portátiles, que permita la localización del vehículo. Será compatible con la Red de la Carm (RADIECARM), que está basada en la tecnología TETRA para emergencias.  
Los costes del servicio serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

- Equipos de Telefonía móvil:

Será necesario un equipo de telefonía móvil en el interior de la ambulancia. Deberá permitir comunicación, como mínimo con el CCU, hospitales, centros de salud y puntos de atención continuada que indique el 061 Murcia.

El equipamiento del teléfono deberá complementarse con cargadores de batería para el vehículo y la base de la unidad. Se deberá disponer de terminales de repuesto en caso de pérdida o rotura.



La comunicación deberá ser posible a través de un dispositivo manos libres.

## 11. MATERIAL DE INMOVILIZACIÓN.

El vehículo deberá disponer de:

- Colchón de vacío de tamaño adecuado para adulto.
- Camilla de tijera.
- Inmovilizador de cabeza con correas de sujeción.
- Férula de extricación tipo FERNO.
- Férulas de inmovilización para extremidades.
- Tablero espinal largo que integre en un mismo perfil los tamaños de adulto y pediátrico, de peso no superior a 8 Kg. y capacidad mínima de 150 Kg. Con sistema de fijación de correas tipo araña, con inmovilización transversal y longitudinal.

## 12. MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN

Todo el equipamiento y enseres sanitarios descritos en este anexo, deberán ser aportados, mantenidos y repuestos por la empresa adjudicataria.



## A N E X O II

### CARACTERÍSTICAS TÉCNICO-SANITARIAS REQUERIDAS PARA LAS AMBULANCIAS CONVENCIONALES

Con independencia de lo establecido en el R.D. 836/2012, de 25 de mayo, y en la norma UNE-EN 1789:2007 + A2:2015, los vehículos deberán cumplir los requisitos establecidos a continuación. La empresa adjudicataria deberá remitir al 061 Murcia, los certificados que avalen el cumplimiento de las características técnicas requeridas en la norma UNE de referencia.

#### 1. TIPO DE VEHÍCULO

- Vehículo tipo furgón con una potencia fiscal mínima de 9 CV.
- Cambio sincronizado de cinco/seis velocidades y marcha atrás.
- Suspensión eficaz en las condiciones de carga específica del vehículo.
- Sistema de frenos con doble circuito y servo-freno.
- ABS con sistema antibloqueo diferencial, control de estabilidad y ayuda a frenada emergente.
- Servodirección asistida hidráulica.

#### 2. CABINA DE CONDUCCIÓN

- Navegador de viaje con direccionamiento.
- Asiento individual para el conductor y acompañantes.
- Reposacabezas graduable en los asientos de conductor y acompañantes.
- Cinturones de seguridad automáticos de tres puntos para todos los ocupantes.
- Air- Bag para conductor y acompañantes.
- Instalación de dispositivo de transmisión de datos que se detallan en el apartado 7.

#### 3. HABITÁCULO SANITARIO

- Puerta lateral de acceso al lado derecho del habitáculo sanitario y puerta trasera con apertura de 180 grados como mínimo o portón único que totalmente abierto permita el acceso.
- Existirá comunicación del habitáculo sanitario con el del conductor a través de ventanilla.
- Medidas de isoterminia e insonorización aplicadas a la carrocería.
- Ventilador para renovación de aire que no produzca turbulencias en el interior del habitáculo.



- Lunas dotadas con recubrimiento translúcido para preservar la intimidad del paciente.
- Sistemas de iluminación, ventilación y calefacción que permitan funcionamiento independiente de los del habitáculo del conductor.
- Revestimiento interior de suelo y paredes lavable y resistente a los procedimientos de limpieza y desinfección. El revestimiento del suelo será además antideslizante.
- Raíles para el soporte, fijación y deslizamiento de una camilla con ruedas. Anclaje para evitar movimientos o desplazamientos de la camilla.
- Dos conexiones eléctricas de 12 V.
- Transformador de corriente de 12V a 220V de 600W como mínimo.
- Tendrá intercomunicador con el módulo de conducción.

#### 4. CAMILLA Y PORTACAMILLAS

- La camilla será fácilmente maniobrable, de peso ligero, construida en perfil de aluminio y alta estabilidad. La capacidad de carga será de 170 Kg.
- Debe llevar respaldo reclinable de aproximadamente 90 grados con sistema mecánico de bloqueo y barandillas laterales con posibilidad de abatimiento.
- Debe permitir facilitar el paso del paciente, bien mediante disminución de su altura, o la transformación en sillón.
- Sistema para soporte, deslizamiento y fijación del portacamillas, diseñado de modo que no comporte riesgo de accidente para el paciente en el momento de la introducción o extracción del portacamillas, para ello deberá contar con un sistema manual que la asegure en su posición de transporte, de forma que no se permitan movimientos longitudinales de ésta sobre sus guías y evite un desplazamiento en caso de aceleraciones o frenadas.
- La camilla llevará portasueros telescopio, colchón anatómico de dos piezas de fácil limpieza y estará provista de cinturones de sujeción homologados. La base de la camilla debe ser rígida para la realización de masaje cardíaco. El sistema de portacamillas será capaz de efectuar los movimientos de trendelemburg positivo y negativo y desplazamiento lateral.
- La bandeja de carga estará construida en acero inoxidable.
- Deberá poseer plano inclinado deslizante para facilitar la carga y descarga de la camilla, contará así mismo con un sistema de amortiguadores que faciliten la reubicación de la camilla en el interior del vehículo con el paciente cargado sobre la camilla. El accionamiento mecánico se hará de forma manual, debiendo estar los mandos al alcance de la mano y ofrecer poca resistencia a su manejo.
- El portacamillas no tendrá filos cortantes y los bordes deben estar protegidos.



- Se acompañará un manual explicativo en castellano del funcionamiento y manejo de la camilla y portacamillas.

## 5. IDENTIFICACIÓN Y SEÑALIZACIÓN

- Los vehículos llevarán identificación exterior que permita distinguir que se trata de una ambulancia, mediante la inscripción de la palabra Ambulancia detrás y delante. La inscripción delantera se realizará en sentido inverso para que pueda ser leído por reflexión.
- Sobre la base de la pintura exterior (en color amarillo RAL 1016 para los vehículos adscritos al lote urgente, y color blanco para los vehículos que formen parte de los lotes de transporte sanitario no urgente), la rotulación del vehículo será la que defina la Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias 061 de la Región de Murcia, ajustándose a la legislación vigente y a su imagen corporativa.
- Señalización luminosa y acústica según lo establecido en el Código de Circulación.
- Faros anteriores y posteriores antiniebla.

## 6. EQUIPAMIENTO GENERAL

- Rueda de repuesto.
- Herramientas para la atención del vehículo.
- Señales triangulares de peligro.
- Extintor de incendios con arreglo a lo dispuesto en reglamentación vigente
- Silla de evacuación plegable tipo trineo, que facilite subida-bajada de escaleras.
- Cuña de plástico y botella irrompible.
- Dos balas de oxígeno recargable con caudalímetro y humidificador y con una capacidad mínima de 850 litros.
- Sistema de aspiración: un aspirador eléctrico y con batería extraíble para su uso prolongado dentro y fuera de la ambulancia, tipo Laerdal LSU o similar.
- Desfibrilador externo semiautomático (DESA) con ayuda a la RCP.
- Dispositivo fijo instalado en el techo que permita suspender bolsas o frascos para perfusión intravenosa.

## 7. EQUIPAMIENTO DE COMUNICACIONES

- Equipo de comunicación provista de terminales portátiles, que permita la localización del vehículo. Será compatible con la Red de la Carm (RADIECARM), basada en tecnología TETRA.  
Los costes del servicio serán por cuenta de la empresa adjudicataria.



- Equipos de Telefonía móvil:

Será necesario un equipo de telefonía móvil en el interior de la ambulancia. Deberá permitir comunicación, como mínimo con el CCU, hospitales, centros de salud y puntos de atención continuada que indique el 061 Murcia.

El equipamiento del teléfono deberá complementarse con cargadores de batería para el vehículo y la base de la unidad. Se deberá disponer de terminales de repuesto en caso de pérdida o rotura.

La comunicación deberá ser posible a través de un dispositivo manos libres.

## 8. MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN

Todo el equipamiento y materiales descritos en este anexo, deberán ser aportados, mantenidos y repuestos por la empresa adjudicataria.



## ANEXO III

### REQUISITOS TECNICO-SANITARIOS PARA LAS AMBULANCIAS DE TRANSPORTE COLECTIVO

Con independencia de lo establecido en el R.D. 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 y del Decreto 73/97 de la Consejería de Servicios Sociales de la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias, los vehículos destinados al transporte sanitario colectivo deberán cumplir los requisitos siguientes:

#### 1. TIPO DE VEHÍCULO

- Vehículo tipo furgón con una potencia mínima de 13 CV fiscales.
- Cambio sincronizado de cinco/seis velocidades y marcha atrás.
- Suspensión eficaz en las condiciones de carga específica del vehículo.
- Sistema de frenos con doble circuito y servo-freno.
- ABS con sistema antibloqueo diferencial, control de estabilidad y ayuda a frenada emergente.
- Servodirección asistida hidráulica.

#### 2. CABINA DE CONDUCCIÓN

- Navegador de viaje con direccionamiento.
- Asiento individual para el conductor y acompañantes.
- Reposacabezas graduable en los asientos de conductor y acompañantes.
- Cinturones de seguridad automáticos de tres puntos para todos los ocupantes.
- Air- Bag para conductor y acompañantes.
- Instalación de dispositivo de transmisión de datos que se detallan en el apartado 6.

#### 3. HABITÁCULO SANITARIO

- Puerta lateral de acceso al lado derecho del habitáculo sanitario y puerta trasera con apertura de 180 grados como mínimo o portón único que totalmente abierto permita el acceso.
- Deberá ofrecer la posibilidad de intercambio de asiento con sillas de ruedas, que quedarán bloqueadas por un sistema de anclaje para evitar desplazamientos.



- Existirá comunicación del habitáculo sanitario con el del conductor a través de ventanilla y/o interfono.
- Medidas de isoterma e insonorización aplicadas a la carrocería,.
- Ventilador para renovación de aire que no produzca turbulencias en el interior del habitáculo.
- Lunas dotadas con recubrimiento translúcido para preservar la intimidad de pacientes.
- Sistemas de iluminación, ventilación y calefacción que permitan funcionamiento independiente de los del habitáculo del conductor.
- Revestimiento interior de suelo y paredes lavable y resistente a los procedimientos de limpieza y desinfección. El revestimiento del suelo será además antideslizante.

#### 4. IDENTIFICACIÓN Y SEÑALIZACIÓN

- Los vehículos llevarán identificación exterior que permita distinguir que se trata de una ambulancia, mediante la inscripción de la palabra Ambulancia detrás y delante. La inscripción delantera se realizará en sentido inverso para que pueda ser leído por reflexión.
- Sobre la base de la pintura exterior color blanco, la rotulación del vehículo será la que defina la Gerencia de Urgencias y Emergencias Sanitarias 061 de la Región de Murcia, ajustándose a la legislación vigente y a su imagen corporativa.
- Señalización luminosa y acústica según lo establecido en el Código de Circulación.
- Faros anteriores y posteriores antiniebla.

#### 5. EQUIPAMIENTO GENERAL

- Rueda de repuesto.
- Herramientas para la atención del vehículo.
- Señales triangulares de peligro.
- Extintor de incendios con arreglo a lo dispuesto en reglamentación vigente
- Silla de evacuación plegable tipo trineo, que facilite subida-bajada de escaleras.
- Cuña de plástico y botella irrompible.
- Equipo de oxigenoterapia con bala de oxígeno con capacidad mínima de 850 litros, dotada de caudalímetro y humidificador.
- Aspirador con batería extraíble para su uso prolongado dentro y fuera de la ambulancia, tipo Laerdal LSU o similar.
- Desfibrilador externo semiautomático (DESA) con ayuda a la RCP.
- Dispositivo fijo instalado en el techo que permita suspender bolsas o frascos para perfusión intravenosa.



## 6. EQUIPAMIENTO DE COMUNICACIONES

- Equipo de comunicación que permita la localización del vehículo. Será compatible con la Red de la Carm (RADIECARM), basada en tecnología TETRA. Los costes del servicio serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

- Equipos de Telefonía móvil:

Será necesario un equipo de telefonía móvil en el interior de la ambulancia. Deberá permitir comunicación, como mínimo con el CCU, hospitales, centros de salud y puntos de atención continuada que indique el 061 Murcia.

El equipamiento del teléfono deberá complementarse con cargadores de batería para el vehículo y la base de la unidad. Se deberá disponer de terminales de repuesto en caso de pérdida o rotura.

La comunicación deberá ser posible a través de un dispositivo manos libres.

## 7. MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN

Todo el equipamiento y materiales descritos en este anexo, deberán ser aportados, mantenidos y repuestos por la empresa adjudicataria.



## ANEXO IV

### SISTEMA DE INFORMACION

Como norma general, para la realización de cualquier servicio de transporte sanitario será requisito previo, que exista una petición debidamente formulada por el médico responsable de la asistencia que motive el desplazamiento del paciente. Una petición se considerará válida cuando parta de uno de los posibles sistemas de gestión de pacientes de los que dispone el Servicio Murciano de Salud:

- Selene. En el ámbito de la Gestión Especializada.
- Omi. En el ámbito de la Gestión Primaria.
- Gestor de Peticiones. En cualquier ámbito.

Las peticiones creadas desde cualquiera de estos sistemas serán canalizadas a un entorno único y centralizado que proveerá el SMS, y que denominaremos plataforma informática para la gestión del transporte sanitario. Usaremos el término 'plataforma' para referirnos a ella en este anexo.

La plataforma será el único punto donde se mantendrá la información relacionada con cualquier petición de transporte requerida por el SMS y tendrá, entre otras, las siguientes funcionalidades:

#### 1. Gestión de las peticiones.

Recogerá las distintas peticiones de servicio que se realicen desde cualquier ámbito asistencial y se encargará de asignarlo a la empresa encargada de su realización.

#### 2. Control de peticiones.

Cualquier acción que se realice sobre la petición deberá quedar reflejada aquí:

- a. Aceptación/rechazo.
- b. Hora de recogida
- c. Hora de llegada
- d. Incidencias asociadas al transporte
- e. Vehículo utilizado

#### 3. Gestión de la facturación.

Para la tramitación de las facturas por parte de los adjudicatarios será necesario tener actualizada diariamente la información de todos los traslados realizados, pudiéndose rechazar facturas si se observase que la información asociada al periodo no se adecúa a los requisitos establecidos.



4. Gestión de la información.

Para la obtención de informes relacionados con el contrato.

5. Gestión de las integraciones.

Para la posibilidad de la comunicación, vía servicios web, con los sistemas de gestión que puedan utilizar los adjudicatarios.

Por las características de la plataforma de transporte se posibilitarán, por tanto, dos modalidades de trabajo:

A. Acceso mediante usuario y contraseña.

Accediendo directamente a ella con credenciales de usuario que proporcionará el SMS.

La gestión de las peticiones y la captura de la información se realizarán directamente por los usuarios autorizados por el adjudicatario.

B. Mediante Servicios Web.

En este caso el adjudicatario podrá integrar su sistema de gestión con la plataforma del SMS mediante intercambio de datos entre ambos, sin necesidad de que ningún operador trabaje en la plataforma del SMS directamente.

## GESTION DE LAS INTEGRACIONES

Tal y como se ha mencionado antes, las empresas que dispongan de sistemas gestión propios podrán integrarse con la plataforma de transporte del SMS mediante el intercambio de datos correspondiente (apartado 5.b. *Mediante Servicios Web*)

Por los requerimientos establecidos en la plataforma se contemplan, al menos y de modo orientativo, los siguientes servicios relacionados con las peticiones de transporte:

a. Alta de petición (Plataforma → Proveedores).

- Identificador
- Dirección de recogida. Calle, población, código postal. Etc.
- Datos del paciente. CIPA, nombre, apellidos.
- Dirección destino. Calle, población, código postal, etc.
- Código - Centro solicitante. (Tabla maestra)
- Código - Servicio solicitante. (Tabla maestra)
- Persona que solicita el servicio.
- Código - Tipo de vehículo. (Tabla maestra)
- Fecha y hora de recogida, si procede.
- Fecha y hora de llegada, si procede



- Teléfono de contacto del paciente

A este mensaje se le podrían añadir nuevos campos como periodicidad o duración para cubrir otras funcionalidades.

b. Actualización de peticiones. (Proveedores → Plataforma)

Para confirmar la realización de servicio, incidencias, etc. Esta actualización puede ser requerida cada cierto tiempo o bajo solicitud.

- Identificador de petición.
- Clave de movimiento:
  1. Aceptación de servicio.
  2. Servicio en curso.
  3. Servicio realizado
  4. Servicio rechazado.
- Fecha/Hora de la acción.
- Vehículo que realiza el servicio
- Ubicación actual del vehículo.

## ARQUITECTURA

Las características de la arquitectura y entorno que regirán el intercambio de datos entre el SMS y las empresas adjudicatarias será el que se indica a continuación:

1. Comunicaciones.

Las líneas de comunicación serán seguras, redundantes y según los parámetros del SMS.

Para cualquiera de las modalidades de acceso que se utilice sobre la plataforma se precisará el uso de certificados electrónicos y estos deberán ser provistos por la empresa adjudicataria.

2. Integración entre aplicaciones.

Los mecanismos de integración se realizará, como se ha mencionado antes, con servicios web seguros y utilizando estándares abiertos.

El formato y contenido de los mensajes se determinará por el SMS.

3. Garantía de las comunicaciones.

Para el caso de pérdida de comunicación con la plataforma de transportes se realizará un protocolo telefónico alternativo, de forma que se garantice el funcionamiento del servicio. Recuperada la comunicación se deberá mecanizar o enviar toda la actividad realizada en el periodo de fallo.



4. Protección de datos.

Las medidas de seguridad a adoptar serán las indicadas por la normativa vigente en cada caso.

5. Tablas maestras.

Cualquier dato maestro que forme parte de la mensajería con los adjudicatarios o en la plataforma será definido por el SMS.

## IDENTIFICACION DE PACIENTES.

EL SMS podrá introducir elementos de control y seguridad que garanticen la continuidad en la identificación y acreditación de los pacientes, el documento válido para acreditar al paciente será la tarjeta sanitaria.

Los pacientes darán su conformidad al transporte mediante las aplicaciones web que facilite el SMS, la conformidad se podrá realizar de dos formas alternativas:

- Mediante conexión al portal del paciente del SMS.
- Utilizando telefonía móvil y descargando la aplicación que proveerá el SMS.

En cualquiera de los casos, y una vez que la empresa adjudicataria dé por realizado el servicio, se enviará una solicitud de conformidad al paciente para que, de esta forma, quede cerrado el proceso.



## ANEXO V

### CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

#### 1. Objeto del encargo del tratamiento:

Se habilita a la parte adjudicataria, encargada del tratamiento de los datos de carácter personal, para tratar, por cuenta del responsable, los datos de carácter personal necesarios para prestar el servicio que se describe en el objeto del presente contrato.

El tratamiento de datos de la empresa adjudicataria se circunscribe a la información contenida en las solicitudes de transporte sanitario requerida por el SMS::

- Dirección de recogida. Calle, población, código postal. Etc.
- Datos del paciente. CIPA, nombre, apellidos.
- Dirección destino. Calle, población, código postal, etc.
- Persona que solicita el servicio.
- Teléfono de contacto del paciente

#### 2. Obligaciones del encargado del tratamiento:

**A)** Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.

**B)** Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento.

**C)** Llevar por escrito un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:

1. El nombre y los datos de contacto del encargado
2. Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.
3. En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49.1.2º del RGPD, la documentación de garantías adecuadas.
4. Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:



a) La seudonimización y el cifrado de datos personales.

b) La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.

c) La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.

d) El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

**D)** No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles.

**E)** Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.

**F)** Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.

**G)** Mantener a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.

**H)** Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

**I)** Asistir al responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos de:

1. Acceso, rectificación, supresión y oposición
2. Limitación al tratamiento



3. Portabilidad de datos
4. A no ser objeto de decisiones automatizadas individualizadas

Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante el encargado del tratamiento, éste debe comunicarlo al Responsable del tratamiento, de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolverla.

**J) Derecho de información:**

Corresponde al responsable facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de los datos.

**K) Notificación de violaciones de la seguridad de los datos.**

El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso, antes del plazo máximo de 48 horas, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tengan conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

- a) Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- b) El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
- c) Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- d) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.



Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

**L)** Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.

**M)** Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.

**N)** Poner a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por él.

**Ñ)** Implantar las medidas de seguridad de acuerdo a sus estándares o según los resultados de las correspondientes evaluaciones de riesgos.

**O)** Destino de los datos:

Devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado.

No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

