



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS  
PARTICULARES QUE HA DE REGIR EL  
CONTRATO DE CONCESIÓN DE OBRAS  
PÚBLICAS PARA LA CONSTRUCCIÓN,  
CONSERVACIÓN Y EXPLOTACIÓN DEL NUEVO  
COMPLEJO ASISTENCIAL DE CAN MISSES Y  
DOS CENTROS DE SALUD VINCULADOS AL  
MISMO**



1. ALCANCE.....	12
1.1. Finalidad de los servicios .....	12
1.2. Requerimientos generales .....	12
2. SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DE LA OBRA PÚBLICA Y DEL NIVEL DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....	13
2.1 Sistema de evaluación de la disponibilidad de la obra pública .....	13
2.1.1 Cálculo de las deducciones por fallos de disponibilidad.....	16
2.2. Sistema de evaluación del nivel de prestación de servicios no clínicos objeto del contrato por parte del concesionario .....	16
2.2.1 Cálculo de las deducciones mensuales por defectos en la calidad en la prestación de los servicios no clínicos objeto del contrato .....	18
2.3. Seguimiento de la explotación .....	19
3. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS RELATIVAS A LA EJECUCIÓN DE LA OBRA DEL NUEVO HOSPITAL .....	21
4. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS POR PARTE DEL CONCESIONARIO .....	21
4.1 Requerimientos generales comunes en la prestación de los servicios no clínicos por parte del concesionario.....	22
4.1.1. Organización y gestión de los servicios .....	22
4.1.2. Recursos Humanos.....	23
4.1.3. Recursos materiales.....	23
4.1.4. Seguridad, salud y prevención de riesgos laborales .....	24
4.1.5. Acreditación de la calidad .....	25
4.1.6. Gestión medioambiental.....	25
4.1.7. Eficiencia energética y desarrollo sostenible .....	25
4.1.8. Sistema de evaluación interna del concesionario .....	26
4.1.9. Normativa.....	26
4.1.10. Subcontratación.....	26
5. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS NO CLÍNICOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO .....	27
5.1. Servicio de restauración .....	27



5.1.1. Objeto del Servicio.....	27
5.1.2. Alcance y ámbito de aplicación .....	27
5.1.3. Obligaciones generales.....	28
5.1.4. Especificaciones técnicas de la prestación del servicio de alimentación .....	30
5.1.5. Calidad .....	33
5.2. Servicio de lavandería y lencería .....	34
5.2.1. Objeto del servicio .....	34
5.2.2. Alcance y ámbito de la aplicación.....	34
5.2.3. Obligaciones generales.....	35
5.2.4. Especificaciones técnicas del servicio.....	36
5.2.5. Calidad .....	41
5.3. Servicio de esterilización .....	49
5.3.1. Objeto del servicio .....	49
5.3.2. Alcance y Ámbito de aplicación .....	49
5.3.3. Obligaciones generales.....	50
5.3.4. Especificaciones técnicas de la prestación del servicio.....	51
5.3.5. Calidad .....	54
5.4. Servicio de limpieza e higienización.....	55
5.4.1. Objeto del servicio .....	55
5.4.2. Alcance y ámbito de la aplicación.....	55
5.4.3. Obligaciones generales.....	59
5.4.4. Especificaciones técnicas de la prestación del servicio de limpieza .....	62
5.4.5. Calidad .....	72
Anexo 1: Elementos a limpiar.....	72
5.5. Servicio de Seguridad y Vigilancia .....	76
5.5.1. Objeto del servicio .....	76
5.5.2. Alcance y ámbito de la aplicación.....	76
5.5.3. Obligaciones generales.....	76



5.5.4 Especificaciones técnicas de la prestación del servicio.....	77
Manual de Procedimientos y Protocolos de Actuación.....	77
Centro de Control.....	77
Tiempos de respuesta .....	78
Sistemas de partes e informes .....	78
Control de accesos.....	78
Rondas de vigilancia .....	78
Intervención en catástrofes.....	79
Otras funciones.....	79
Recursos Materiales .....	79
<u>Personal</u> .....	81
5.5.5. Calidad .....	82
5.6. Servicio de Mantenimiento de Instalaciones.....	83
5.6.1. Objeto del servicio .....	83
5.6.2. Alcance y Ámbito de aplicación .....	83
5.6.3. Obligaciones generales.....	84
5.6.4. Especificaciones técnicas de la prestación del servicio.....	85
Manual de Procedimientos y Protocolos de Actuación.....	85
Mantenimiento global de Activos .....	85
Gestión del inventario técnico.....	86
Conducción y explotación de instalaciones.....	87
Gestión técnica del mantenimiento .....	87
Planes de mantenimiento.....	88
Plan de Mantenimiento preventivo programado .....	88
Mantenimiento Correctivo .....	89
Mantenimiento Predictivo .....	90
Mantenimiento técnico legal .....	90
Mantenimiento modificativo .....	91



Otros planes.....	91
Plan de acciones ante contingencias.....	91
Plan de prevención y control de Legionelosis.....	91
Plan de control energético.....	91
Plan de gestión medioambiental.....	92
Autorizaciones, partes e informes.....	92
Personal.....	92
Materiales y equipos.....	93
Gestión Técnica del Mantenimiento.....	93
Sistemas de partes e informes.....	93
Informe mensual.....	94
Informe anual.....	94
5.6.5. Calidad.....	95
5.7. Servicio de Gestión de Residuos.....	96
5.7.1. Objeto del servicio.....	96
5.7.2. Alcance y ámbito de la aplicación.....	97
5.7.3. Obligaciones generales.....	98
5.7.4. Especificaciones técnicas de la prestación del servicio.....	100
Manual de Procedimientos y Protocolos de Actuación.....	100
Organización interna.....	100
Identificación de los residuos.....	101
Limpieza y desinfección de contenedores y almacenes.....	101
Segregación y acumulación.....	101
Depósito intermedio.....	101
Traslado interno.....	102
Depósito final.....	102
Tratamiento y eliminación de los residuos sanitarios.....	102
Sistema de registro de actividad.....	102



Recursos Materiales .....	103
Personal .....	104
5.7.5. Calidad .....	104
5.8. Servicio de Gestión del Archivo de Historias y Documentación Clínica .....	106
5.8.1. Objeto del servicio .....	106
5.8.2. Alcance y ámbito de la aplicación.....	106
5.8.3. Obligaciones generales.....	107
5.8.4. Especificaciones técnicas de la prestación del servicio.....	108
Manual de Procedimientos y Protocolos de Actuación.....	108
Archivo y custodia de historias clínicas activas .....	109
Preparación y entrega de la documentación solicitada.....	109
Control de la documentación entregada .....	109
Custodia de la documentación.....	110
Conservación de los archivos pasivos:.....	110
Expurgo y destrucción de la documentación clínica .....	110
Creación y conversión al archivo pasivo de documentación clínica .....	111
Transporte entrega y recuperación de la documentación clínica y administrativa solicitada por el personal autorizado .....	111
Traslado del archivo de su ubicación actual hasta las nuevas instalaciones .....	111
Confidencialidad y seguridad.....	112
Recursos Materiales .....	112
Sistemas de partes e informes .....	114
5.8.5. Calidad .....	114
5.9. Servicio de Desinsectación y Desratización.....	116
5.9.1. Objeto del servicio .....	116
5.9.2. Alcance y ámbito de la aplicación.....	116
5.9.3. Obligaciones generales.....	116
5.9.4. Especificaciones técnicas de la prestación del servicio.....	117



Manual de Procedimientos y Protocolos de Actuación.....	117
Periodicidad.....	118
Tiempos de respuesta .....	118
Programa de control integral.....	118
Control de trabajo e informes.....	119
Boletines de trabajo.....	119
Controles del servicio.....	119
Programación .....	119
Informe de resultados.....	119
Recursos Materiales .....	119
Productos para la desinsectación.....	119
Productos para la desratización .....	120
Otros productos .....	120
Personal.....	120
5.9.5. Calidad .....	121
5.10. Servicio de Jardinería y cuidados exteriores .....	122
5.10.1. Objeto del servicio .....	122
5.10.2. Alcance y ámbito de la aplicación.....	122
5.10.3. Obligaciones generales.....	122
5.10.4. Especificaciones técnicas de la prestación del servicio.....	123
Manual de Procedimientos y Protocolos de Actuación.....	123
Periodicidad.....	123
Descripción de actividades.....	124
Control de trabajo e informes.....	124
Boletines de trabajo.....	125
Programación .....	125
Informe de resultados.....	125
Recursos Materiales .....	125



Personal .....	126
5.10.5. Calidad .....	126
5.11. Servicio de Logística.....	128
5.11.1. Objeto del servicio .....	128
5.11.2. Alcance y ámbito de la aplicación.....	128
Gestión de Almacén .....	128
Transporte interno y externo de muestras biológicas y materiales de almacén .....	129
5.11.3. Obligaciones generales.....	129
Gestión de Almacén .....	129
Transporte de muestras biológicas y materiales de almacén.....	130
5.11.4. Especificaciones técnicas servicio .....	130
Manual de Procedimientos y Protocolos de Actuación.....	130
Gestión de Almacén .....	131
Almacén General.....	131
Distribución a Almacenes Periféricos .....	133
Transporte interno y externo de muestras biológicas y materiales de almacén .....	133
Transporte de Materiales .....	133
Modalidades de servicio.....	134
Control de trabajos e informes .....	134
Recursos Materiales .....	135
Personal .....	136
5.11.5. Calidad .....	137
5.12. Servicio de Gestión Telefónica y de Citación de Pacientes .....	139
5.12.1. Objeto del servicio .....	139
5.12.2. Alcance y ámbito de la aplicación.....	139
5.12.3. Obligaciones generales.....	139
5.12.4. Especificaciones técnicas servicio .....	140
Manual de Procedimientos y Protocolo de Actuación .....	140



Comunicaciones .....	141
Atención y Gestión de llamadas .....	142
Recursos Materiales .....	143
Organización del servicio .....	143
Personal .....	143
Uniformidad .....	144
Actuaciones de emergencia .....	144
Sistemas de partes e informes .....	144
5.12.5. Calidad .....	145
APÉNDICE I: PERSONAL DE LOS SERVICIOS NO CLÍNICOS DEL ACTUAL HOSPITAL CAN MISSES .....	146
6. INDICADORES DE DISPONIBILIDAD Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE NO CLÍNICOS .....	149
6.1. Supuestos de deducciones generales (IG) por fallos en la dotación de los servicios no clínicos .....	151
6.2. Supuestos de deducciones por defectos de calidad y disponibilidad en el Servicio de Restauración (IR) .....	152
6.3. Supuestos de deducciones por defectos de calidad y disponibilidad en el Servicio de Lavandería y Lencería (ILa) .....	153
6.4. Supuestos de deducciones por defectos de calidad y disponibilidad en el Servicio de Esterilización (IE) .....	154
6.5. Supuestos de deducciones por defectos de calidad y disponibilidad en el Servicio de Limpieza e Higienización (IL) .....	156
6.6. Supuestos de deducciones por defectos de calidad y disponibilidad en el Servicio de Seguridad y Vigilancia (IS) .....	157
6.7. Supuestos de deducciones por defectos de calidad y disponibilidad en el Servicio de Mantenimiento de Instalaciones (IM) .....	159
6.8. Supuestos de deducciones por defectos de calidad y disponibilidad en el Servicio de Gestión de Residuos (IG) .....	161
6.9. Supuestos de deducciones por defectos de calidad y disponibilidad en el Servicio de Gestión de Archivo y Documentación Clínica (IA) .....	162
6.10. Supuestos de deducciones por defectos de calidad y disponibilidad en el Servicio de Desinsectación y Desratización (ID) .....	163



6.11. Supuestos de deducciones por defectos de calidad y disponibilidad en el Servicio de Jardinería y cuidados exteriores (IJ).....	164
6.12. Supuestos de deducciones por defectos de calidad y disponibilidad en el Servicio de Logística (ILo) .....	165
6.13. Supuestos de deducciones por defectos de calidad y disponibilidad en el Servicio de Gestión telefónica (IT) .....	166
7. EXPLOTACIONES COMERCIALES COMPLEJO ASISTENCIAL CAN MISSES. ....	167
7.1. Aparcamiento .....	167
7.1.1. Objeto.....	167
7.1.2. Alcance y Ámbito de Aplicación .....	167
7.1.3. Obligaciones Generales.....	168
7.1.4. Especificaciones Técnicas de la Prestación del Servicio .....	168
7.2. Servicio de Telefonía, Televisión e Internet .....	169
7.2.1. Objeto.....	169
7.2.2. Alcance y Ámbito de Aplicación .....	169
7.2.3. Obligaciones Generales.....	169
7.2.4. Especificaciones Técnicas de la Prestación del Servicio .....	169
7.3. Servicio de Máquinas Vending .....	170
7.3.1. Objeto.....	170
7.3.2. Alcance y Ámbito de Aplicación .....	170
7.3.3. Obligaciones Generales.....	171
7.3.4. Especificaciones Técnicas de la Prestación del Servicio .....	171
7.4. Cafetería-Bar y Comedor .....	171
7.4.1. Objeto.....	171
7.4.2. Alcance y Ámbito de Aplicación .....	172
7.4.3. Obligaciones Generales.....	172
7.4.4. Especificaciones Técnicas de la Prestación del Servicio .....	172
7.4.5. Supuestos de deducciones por defectos de calidad y disponibilidad en el Servicio de Comedor de Personal (IC).....	174
7.5. Servicio de Guardería y Ludoteca.....	174



7.5.1. Objeto.....	174
7.5.2. Alcance y Ámbito de Aplicación .....	175
7.5.3. Obligaciones Generales.....	175
7.5.4. Especificaciones Técnicas de la Prestación del Servicio .....	175



## **1. ALCANCE**

El alcance del presente documento tiene por objeto establecer y definir las condiciones mínimas a cumplir por los servicios no clínicos para la explotación de la Obra Pública del Nuevo Complejo Asistencial Can Misses, incluido el centro de salud ubicado en su recinto, el nuevo de Sant Josep de Sa Talaia y el resto de centros incluidos en la Gerencia del Área de Salud de Eivissa en los servicios y términos que así se indique en este Pliego.

La explotación de dichas obras y sus correspondientes servicios llevará implícita la prestación de determinadas operaciones y actividades a las que serán de aplicación el presente documento, el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y el resto de documentación contractual.

### **1.1. Finalidad de los servicios**

La finalidad esperada de cada uno de los servicios vendrá determinada por su correspondiente apartado de este documento, teniendo, además de sus cometidos concretos, los siguientes objetivos generales:

- Mantener en todo momento a lo largo del periodo de concesión la disponibilidad de las obras.
- Proporcionar un estándar de servicio que ayude a proyectar una imagen positiva del complejo hospitalario y los dos centros de salud vinculados, un ambiente clínica y socialmente aceptable para los pacientes, visitantes y personal las 24 horas del día, todos los días del año.
- Implantar y desarrollar un sistema de gestión de la calidad. Todo el personal del Concesionario tendrá como objetivo común participar en todas las tareas y procesos de cambios y mejoras relativas a la calidad. El Concesionario proporcionará formación continuada a su personal para su propio beneficio y el del hospital.
- Mantener un ambiente y prácticas de trabajo seguras, mediante el desarrollo e implantación de un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, conforme a lo establecido en la normativa vigente. El Concesionario, por tanto, desarrollará planes concretos de seguridad y emergencias que se coordinarán e integrarán con los puestos en marcha por la Administración Sanitaria.
- Colaborar en todo momento con el Responsable del Seguimiento de la Explotación en relación con los fines propios de los servicios dotados.

### **1.2. Requerimientos generales**

La prestación de los servicios no sanitarios objeto del presente documento, comenzará su desarrollo según los hitos de puesta a disposición indicados en la cláusula 7.3 del PCAP, con las siguientes consideraciones:

- A partir del hito I (puesta a disposición efectiva del edificio de consultas externas del Nuevo Complejo Asistencial de Can Misses y del Centro de Salud de Sant Josep de Sa Talaia), el concesionario asumirá los servicios de Limpieza e Higienización, Seguridad y Vigilancia, Mantenimiento de Instalaciones, Desinsectación y Desratización, Jardinería y Cuidados exteriores. Estos servicios se desarrollarán por parte del concesionario en los nuevos edificios de Consultas Externas, Centro de Salud de Sant Josep de Sa Talaia y el actual edificio del hospital Can Misses, asumiendo el concesionario, desde ese momento, al personal que realiza sus funciones en los servicios indicados en las dependencias del hospital, según las condiciones establecidas en la cláusula 48 del PCAP.



- También a partir del hito I (puesta a disposición efectiva del edificio de consultas externas del Nuevo Complejo Asistencial de Can Misses y del Centro de Salud de Sant Josep de Sa Talaia), el concesionario prestará también los servicios de Gestión de Archivo de Historias Clínicas y otra documentación, Gestión de Residuos, Logística, y Gestión Telefónica tanto para los centros incluidos en la Gerencia del Área de salud de Eivissa, como para las infraestructuras puestas a disposición en este periodo (consultas externas y centro de salud de Sant Josep), así como en el actual Hospital Can Misses. La organización del personal de dichos servicios pasará a depender en ese momento del concesionario según lo establecido en la cláusula 48 del PCAP.
- A partir del hito II, y con la puesta a disposición del Centro de Salud de Can Misses, el concesionario incorporará al mismo la dotación de personal y equipos necesarios para desarrollar también en estas nuevas instalaciones puestas a disposición los servicios y actividades de Limpieza e Higienización, Seguridad y Vigilancia, Mantenimiento de Instalaciones, Gestión de Residuos, Desinsectación y Desratización, Jardinería y Cuidados exteriores, Gestión de Archivo de Historias Clínicas y otra documentación, Logística y gestión telefónica.
- A partir del hito III (terminación de las obras de ampliación del actual Hospital Can Misses), el concesionario incorporará la dotación de personal y equipos necesarios para prestar también en las obras puestas a disposición en este hito, los servicios y actividades de Limpieza e Higienización, Seguridad y Vigilancia, Mantenimiento de Instalaciones, Gestión de Residuos, Desinsectación y Desratización, Jardinería y Cuidados exteriores, Gestión de Archivo de Historias Clínicas y otra documentación, Logística y gestión telefónica. En este momento comenzará la actividad de los restantes servicios no clínicos de Restauración, Lavandería y Lencería y Esterilización. El concesionario asumirá al personal de la Administración Sanitaria perteneciente a los mismos según lo establecido en la cláusula 48 del PCAP.
- A partir de hito IV y con la conclusión de las obras de remodelación del actual Hospital Can Misses y configuración final del Complejo Asistencial de Can Misses, el concesionario incorporará la dotación de personal y equipos necesaria para desarrollar los servicios y actividades objeto de su contrato en la totalidad de las instalaciones que son de su alcance.

## **2. SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DE LA OBRA PÚBLICA Y DEL NIVEL DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

### **2.1 Sistema de evaluación de la disponibilidad de la obra pública**

La evaluación de la disponibilidad de las áreas funcionales del nuevo complejo hospitalario y las infraestructuras a él vinculadas, se basa fundamentalmente en los siguientes aspectos:

- 1º: En función de las áreas funcionales a las que afecta el fallo, clasificadas en función de su importancia tal y como se indica en la TABLA 1.
- 2º: Los distintos tipos de fallo de disponibilidad en función del grado en que afectan a la operatividad de una zona específica, o parte de ella, tal y como se indica en la TABLA 2
- 3º: El tiempo durante el cual la disponibilidad de la zona se ve afectada.



El sistema está referido a fallos de disponibilidad imputables al concesionario. En este sentido, se considerarán como tales situaciones en las que, a juicio del responsable de seguimiento de la explotación, se hace difícil o inviable la utilización de un espacio concreto por causas imputables al concesionario, obligando a trasladar enfermos o actividad a otras zonas, o bien aplazando la actividad prevista en dicho espacio.

Un fallo de disponibilidad se contabilizará como de "un día" aunque el problema que lo causa se resuelva en un tiempo menor, cuando por motivos organizativos sea preferible realizar el traslado o suspensión de la actividad por un día completo. A efectos de cálculo de deducciones no se tendrán en cuenta fracciones de un día.

No se contabilizará como fallo de disponibilidad la realización de trabajos de mantenimiento preventivo, pintura, etc. incluso cuando éste permanezca inutilizable, siempre que dichos trabajos hayan sido programados con la antelación necesaria o respondan a los planes de mantenimiento aprobados por el responsable del seguimiento de la explotación.

El sistema permite medir de una forma objetiva la disponibilidad de cada área funcional del complejo asistencial de Can Misses y los dos centros de salud vinculados al mismo a lo largo de la vigencia del contrato, y aplicar mensualmente las deducciones económicas que correspondan. Estas deducciones minorarán el Canon Preestablecido que la Administración paga al concesionario en concepto de puesta a disposición de la obra pública.

**Tabla 1: Zonificación del Complejo Asistencial y los dos centros de Salud vinculados.**

TIPO DE ZONA	AREAS FUNCIONALES	PORCENTAJE DE DEDUCCIÓN
Grupo 1	Bloque quirúrgico y URPA	30%
	Bloque obstétrico	30%
	Unidad de Cuidados Intensivos	30%
	Urgencias	30%
	Radioterapia y radioprotección	30%
Grupo 2	Hemodinámica	25%
	Diálisis	25%
	Medicina Nuclear y Radiofarmacia	25%
	Central estéril (zona envasado)	25%
	Unidades especiales (definidas por la Administración)	25%
	Habitaciones de aislamiento (tanto presión positiva como negativa)	25%
Grupo 3	Radiodiagnóstico	20%
	Laboratorios(incluido banco de sangre)	20%
	Farmacia	20%
	Consultas y gabinetes	20%
	Hospitales de día	20%
	Unidades de hospitalización	20%



Grupo 4	Anatomía Patológica	15%
	Endoscopias	15%
	Rehabilitación	15%
	Medicina Preventiva	15%
Grupo 5	Cocina	10%
	Cafetería	10%
	Almacenes de productos alimenticios	10%
	Suministros/almacenes	10%
	Admisión	10%
Grupo 6	Servicio de atención al paciente	5%
	Áreas administrativas	5%
Grupo 7	Vestuarios, aseos, talleres, otras zonas exteriores	2%

En la siguiente tabla se recogen los porcentajes de deducción para cada tipo de fallo de disponibilidad, así como el tratamiento de los fallos en el caso de que sea la primera vez que se producen:

**Tabla 2: Fallos de disponibilidad**

TIPOS DE FALLOS DE DISPONIBILIDAD		PORCENTAJE DE DEDUCCIÓN	TRATAMIENTO DEL FALLO
FO1	Fallos que dejan inoperativa e impiden el uso de más de la mitad de un Área funcional del Complejo Asistencial y los centros de salud vinculados.	100%	No aplica
FO2	Fallos que dejan inoperativa e impiden el uso de una parte inferior a la mitad de y superior al 10% de un Área funcional del Complejo Asistencial y los centros de salud vinculados.	50%	No aplica
FO3	Fallos que dejan inoperativa e impiden el uso de una parte inferior al 10% de un Área funcional del Complejo Asistencial y los centros de salud vinculados.	30%	No aplica
FO4	Fallos que afectan a la operatividad pero no impiden el uso de una parte o la totalidad de un Área Funcional del Complejo Asistencial y los centros de salud vinculados.	15%	La ocurrencia por vez primera de este tipo de fallo no conllevará la aplicación de la deducción en el Canon Preestablecido siempre que el Concesionario presente un Plan para remediarlo, que



			deberá ser debidamente aprobado por el órgano de contratación una vez considerados los plazos propuestos por el responsable del seguimiento de la explotación.
--	--	--	--

### 2.1.1 Cálculo de las deducciones por fallos de disponibilidad

El cálculo de la deducción total mensual por fallos de disponibilidad se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$D_{disp} = \sum_{j=1}^n \frac{CPA}{12} * PF_j * FC * \frac{d}{D}$$

Donde:

- **Ddisp:** deducción total mensual aplicable al Canon Preestablecido por los fallos de disponibilidad en las áreas en las que se ha zonificado el Complejo asistencial y los centros vinculados al mismo, o partes de las mismas.
- **CPA:** Canon Preestablecido.
- **PF:** porcentaje de deducción asociado al área a la que afecta el fallo de disponibilidad.
- **J:** cada una de las áreas en las que se ha zonificado el complejo hospitalario y los dos centros de salud vinculados.
- **FC:** factor de corrección según el tipo de fallo de disponibilidad que ocurra.
- **d:** número de días que permanece afectada la operatividad de un área del nuevo hospital o parte de ella del mes para el que se está calculando la deducción.
- **D:** número total de días que tiene el mes para el que se está calculando la deducción.

El porcentaje de deducción a aplicar por la ocurrencia de fallos de disponibilidad al Canon Preestablecido que la Administración paga al concesionario no podrá exceder del 100%.

En la TABLA 1 queda recogida la clasificación en zonas y áreas del complejo asistencial Can Misses y de los dos centros de salud vinculados objeto del contrato en función de la criticidad de las mismas, así como el porcentaje de deducción para cada una de ellas.

### 2.2. Sistema de evaluación del nivel de prestación de servicios no clínicos objeto del contrato por parte del concesionario

La evaluación del nivel de prestación de los servicios no clínicos objeto del contrato prestados por el concesionario, se realiza sobre la base de los diferentes defectos de calidad descritos para cada servicio y otros análogos del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Para ello, se definen los siguientes tipos de defectos de calidad en la prestación de los servicios no clínicos:

- **Defectos de calidad de intensidad baja** en la prestación de un servicio respecto de lo establecido en el pliego técnico sin un efecto perjudicial sobre los pacientes, la actividad o



la imagen de las nuevas infraestructuras sanitarias, tales como los descritos para cada servicio y otros análogos.

- **Defectos de calidad de intensidad media** en la prestación de un servicio respecto de lo establecido en el pliego técnico que produzca un efecto perjudicial sobre los pacientes, la actividad o la imagen de las nuevas infraestructuras sanitarias, tales como los descritos para cada servicio y otros análogos.
- **Defectos de calidad de intensidad alta** en la prestación de un servicio respecto de lo establecido en el pliego técnico que produzca un efecto perjudicial significativo sobre los pacientes, la actividad o la imagen de las nuevas infraestructuras sanitarias, tales como los descritos para cada servicio y otros análogos.

Se considerará que la reiteración tres veces de un mismo defecto de calidad de intensidad baja en la prestación de un mismo servicio no clínico por parte del concesionario en el plazo de un mes elevará el último defecto a intensidad media. De forma similar, la acumulación de tres defectos de calidad de intensidad media en el mismo período por parte del concesionario para un mismo servicio no clínico elevará el último defecto a intensidad alta.

Si en el periodo de un año se reitera el mismo defecto de calidad de intensidad baja en un número superior a diez, a partir del undécimo defecto de calidad se considerarán dichos defectos como de intensidad alta.

Los defectos de calidad señalados se computarán como tales cada vez que se produzcan, de acuerdo a los supuestos establecidos en el presente pliego y similares, y tantas veces como días perdure un mismo defecto.

En aquellos casos en que se haya establecido un tiempo máximo de corrección de los defectos de calidad por parte del concesionario, éste dispondrá de un periodo de resolución que podrá ser de entre 1 y 12 meses, según cada servicio y defecto en concreto, periodo durante el cual no se computará dicho defecto a los efectos del cálculo de las deducciones.

La suma de deducciones de todos los servicios no clínicos objeto del contrato se descontarán del Canon Variable que mensualmente paga la Administración al concesionario.

Este sistema permite medir de forma objetiva el grado de incumplimiento por parte del concesionario en la prestación de servicios no clínicos objeto del presente contrato y aplicar mensualmente las deducciones económicas que correspondan al Canon Variable que la Administración paga al concesionario.

Además, se tendrán en cuenta factores de ponderación para los distintos servicios en función de su incidencia en los siguientes aspectos:

- Riesgos para el paciente
- Riesgos para el profesional
- Riesgos para la imagen de las nuevas infraestructuras sanitarias
- Coste que representa el servicio sobre el total de los servicios prestados.

En función de estos riesgos, el sistema de evaluación mediante parámetros de control e indicadores de cumplimiento se ve afectado por unos factores de corrección que definen tanto la zona en la que se producen (tabla 1) como la categoría del servicio (tabla 3).



**TABLA 3. Categoría del servicio.**

- **Bajo**
  - Jardines y áreas exteriores
  - Gestión telefónica
  - Gestión del Archivo de Historias y Documentación Clínica
  - Desinfección y Desratización
  - Seguridad y Vigilancia
- **Medio**
  - Logística
  - Lavandería y Lencería
  - Gestión de Residuos
  - Restauración
- **Alto**
  - Limpieza e Higienización
  - Mantenimiento de instalaciones
  - Servicio de Esterilización

En este sentido, un mismo fallo cometido en una zona crítica conllevará un porcentaje de deducción más elevado que si se cometiera en una zona donde no se realizan procedimientos a pacientes.

### **2.2.1 Cálculo de las deducciones mensuales por defectos en la calidad en la prestación de los servicios no clínicos objeto del contrato**

El cálculo de las deducciones mensuales totales por los defectos en la calidad hallados en la prestación de los servicios no clínicos objeto del contrato por parte del concesionario se realizará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$D_{prest} = \left[ \left( \frac{CVAND}{12} + \sum_{i=1}^6 (CVASD_i * Actm_i) \right) * \left( \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^n DC_{ij} \right) \right]$$

Donde:

- **Dprest**, deducción total mensual aplicable al Canon Variable por defectos de calidad en la prestación de los servicios no clínicos objeto del contrato.
- **CVAND**: Canon Variable de los Servicios no sujetos a pago por actividad.
- **CVASD<sub>i</sub>**: Canon Variable de los Servicios sujetos a pago por actividad i.
- **Actm<sub>i</sub>**: actividad mensual realizada en los Servicios sujetos a pago por actividad i.
- **DC**, porcentaje de la deducción por defectos en la calidad de la prestación de los servicios no clínicos objeto del contrato.



- **i**, cada uno de los n servicios no clínicos objeto del contrato ( $i = 1, 2, 3, \dots, n$ ) prestados por el concesionario.
- **j**, cada uno de los n defectos de calidad en que puede incurrir el concesionario por la prestación de los servicios no clínicos objeto del presente contrato.

La suma de los porcentajes de deducción a aplicar por la ocurrencia de defectos en la calidad en la prestación de los servicios no clínicos objeto del contrato al Canon Variable que la Administración paga al concesionario no podrá exceder del 100%.

Los tipos de porcentajes de deducción que se aplicarán cuando de produzcan defectos en la calidad de la prestación de los servicios no clínicos son los siguientes:

<b>Tipo de Defecto</b>	<b>% de Deducción aplicable</b>
Intensidad baja	0,055%
Intensidad media	0,15%
Intensidad alta	0,5%

En aquellos casos en que los defectos en la prestación de los servicios tengan efectos diferentes según la zona del complejo asistencial o los centros vinculados donde se produzcan, se aplicarán diferentes porcentajes de deducción dependiendo de la zona donde se haya producido dicho defecto, tal y como se muestra en la tabla siguiente:

<b>Tipo de Defecto</b>	<b>Zonificación según nivel de riesgo</b>		
	<b>Grupo 1</b>	<b>Grupos 2 y 3</b>	<b>Restantes Grupos</b>
Intensidad baja	0,055%	0,032%	0,0074%
Intensidad media	0,15%	0,08%	0,045%
Intensidad alta	0,5%	0,2%	0,085%

A continuación de las especificaciones de los servicios no clínicos objeto del contrato se relacionan de manera no exhaustiva diversos supuestos de defectos en la calidad de los servicios que se pueden producir por parte del concesionario, si resulta de aplicación o no la tabla de zonas y, en determinados indicadores, si se debe aplicar un periodo de carencia para la resolución del defecto (punto 6 del presente pliego).

En aquellos casos en que el concesionario exceda el plazo de tiempo dado por la Administración para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar a partir del primer día que el concesionario exceda el plazo previsto de corrección.

### **2.3. Seguimiento de la explotación**

Conforme a lo establecido en la cláusula 47 del PCAP, se constituirá una Comisión Mixta de Seguimiento, en la que estarán representados la Administración y el concesionario, que se reunirá de forma periódica durante todo el plazo de vigencia del contrato de concesión.



La composició y normas de funcionamiento de dicha Comisión se recogerán en su Reglamento, aprobado por la Administración y, además de sus funciones de seguimiento e información, podrá llevar a cabo la propuesta de resolución de los conflictos surgidos entre las partes, correspondiendo en todo caso la resolución al órgano de contratación.

Sin perjuicio de las funciones desarrolladas por la Comisión Mixta de Seguimiento, el órgano de contratación nombrará un Responsable del Seguimiento de la Explotación, que asumirá la labor de inspección, vigilancia y control de la actividad desarrollada por el concesionario en la prestación de los servicios no clínicos encomendados y, en concreto, del exacto cumplimiento de las obligaciones y deberes de aquél en los términos previstos en los presentes Pliegos.

El Responsable del Seguimiento de la Explotación ejercerá las anteriores funciones en el marco de la Unidad de Supervisión y Control de la Administración, a la que alude la citada cláusula 47 del PCAP.

En la realización de las labores de control y evaluación de la operatividad y disponibilidad de la totalidad de las áreas comprendidas en las nuevas infraestructuras sanitarias, la Unidad de Supervisión y Control podrá plantear los métodos de supervisión que estime oportunos y que comprenderán:

- Encuestas de satisfacción y seguimiento
- Auditorias operativas de servicio,
- Inspecciones físicas
- Análisis del sistema de registro de incidencias
- Comparación de estándares o procedimientos de trabajo acordados
- Revisión de documentación exigida en el PPT.

La frecuencia de control de los distintos aspectos de cada uno de los servicios, en función de la categoría del servicio, la intensidad que el posible defecto conlleve y su probabilidad de ocurrencia, se establecerá:

- Diario (D)
- Semanal (S)
- Mensual (M)
- Trimestral (T)
- Anual (A)

Sin perjuicio de lo anterior, se establecerá por parte del concesionario un procedimiento que asegure la información mensual sobre el desarrollo operativo de los servicios no clínicos referidos en este PPT, incluyendo el seguimiento, control y evaluación de los siguientes tres aspectos fundamentales:

- La operatividad y disponibilidad de todas las áreas del nuevo Complejo Asistencial de Can Misses y los dos centros de salud vinculados al mismo.
- El nivel en la prestación de los diferentes servicios no clínicos objeto del contrato, facilitando el funcionamiento correcto y continuo del centro las 24 horas del día durante los 365 días al año.
- Cálculo de las deducciones a aplicar al pago que realiza la Administración al concesionario. En el caso de que a la vista de dicho informe quepa aplicar algunas de las deducciones contempladas en este pliego, estas se aplicarán en la posterior liquidación.

Asimismo se realizarán informes trimestrales de supervisión del grado de ejecución de los servicios y cumplimiento de los estándares de disponibilidad y calidad, todo ello de conformidad con lo previsto en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.



### **3. PRESCRIPCIONES TÉCNICAS RELATIVAS A LA EJECUCIÓN DE LA OBRA DEL NUEVO HOSPITAL**

La ejecución técnica de las obras del nuevo Complejo Hospitalario de Can Misses y los dos centros de salud vinculados, se realizará de conformidad con lo establecido en el Pliego de Prescripciones Facultativas (Pliego de Condiciones Especiales) adjunto al Proyecto de Construcción de la licitación.

### **4. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS POR PARTE DEL CONCESIONARIO**

El concesionario por sí mismo, o a través de la contratación con terceros, estará obligado a la prestación de los servicios no clínicos que se detallan en el apartado 45.3 del PCAP y que a continuación se relacionan:

- Servicio de Restauración
- Servicio de Lavandería y Lencería
- Servicio de Esterilización
- Servicio de Limpieza e Higienización
- Servicio de Seguridad y Vigilancia
- Servicio de Mantenimiento de Instalaciones
- Servicio de Gestión de Residuos
- Servicio de Gestión del Archivo de Historias y Documentación Clínica
- Servicio de Desinsectación y Desratización
- Servicio de Jardinería y Cuidados Exteriores
- Servicio de Logística
- Servicio de Gestión Telefónica
- Servicios con ingresos de terceros:
  - Servicio de Aparcamiento
  - Servicio de Televisión, Telefonía e Internet
  - Servicio de Máquinas *Vending*
  - Servicio de Cafetería-Restaurante y Comedor Externo
  - Servicio de Guardería y Ludoteca
  - Otros servicios con ingresos de terceros aprobados por la Administración (locales comerciales, tiendas, cajeros automáticos, etc.).

La explotación del Nuevo Complejo Asistencial de Can Misses comprenderá, de forma específica, la obligación del concesionario de prestar, desde las instalaciones del propio complejo, los siguientes servicios no clínicos para el resto de centros incluidos en la Gerencia del Área de Salud de Eivissa, en las condiciones que se detallan en este Pliego de Prescripciones Técnicas, en el PCAP y en el resto de la documentación contractual:

- Servicio de Restauración
- Servicio de Lavandería y Lencería



- Servicio de Esterilización
- Servicio de Gestión de Residuos
- Servicio de Gestión del Archivo de Historias y Documentación Clínica
- Servicio de Logística
- Servicio de Gestión Telefónica

El concesionario activará los servicios no clínicos objeto de concesión en las distintas infraestructuras de acuerdo con lo previsto en el Cronograma de Actuación aprobado por el órgano de contratación, en este Pliego y en el resto de documentación contractual.

No obstante, antes de la puesta en marcha de los edificios que correspondan o del inicio de la prestación de los servicios no clínicos anteriormente mencionados, la Administración contratante, previa valoración de las circunstancias y necesidades concurrentes en dicho momento, podrá asumir directamente la prestación de alguno o algunos de tales servicios si así lo exigiera el interés público, con respeto, en todo caso, a la normativa aplicable.

#### **4.1 Requerimientos generales comunes en la prestación de los servicios no clínicos por parte del concesionario**

##### **4.1.1. Organización y gestión de los servicios**

El concesionario deberá cumplir los siguientes requerimientos generales en materia de organización y gestión de los servicios que se detallan a continuación:

- El concesionario deberá comunicar a la Administración, que en todo caso deberá aprobar previamente, la estructura organizativa y líneas de funcionamiento interno para la gestión de los diferentes servicios no clínicos que debe prestar durante la vigencia del contrato, debiendo comunicar cualquier cambio en la estructura propuesta, debiendo mantenerse la información permanentemente actualizada.
- Quedará reflejada la responsabilidad y funciones del personal que propone, así como las líneas de comunicación y coordinación que se implantarán entre los diferentes servicios prestados.
- En todo caso, el concesionario contará con un responsable final (director) para cada servicio con presencia física en el nuevo hospital, contemplándose la posibilidad de que el concesionario pueda llevar a cabo la unificación de algunos servicios a los efectos de determinar sus responsables. Se indicarán las titulaciones y experiencia de cada uno de ellos, debiendo actualizar esta información.
- Se dispondrá de personal responsable del mando operativo y coordinación de los diferentes servicios para cada turno de trabajo.
- El concesionario deberá realizar un documento sobre la Política de Empresa, cuyo borrador entregará con su oferta.
- Facilitará toda la información y documentos que la Administración solicite para el conocimiento de funcionamiento de los servicios prestados con la periodicidad que se establezca, así como la información específica de cada servicio y la que se detalla en el apartado 5 del presente pliego.
- Proporcionará al responsable de seguimiento de la explotación toda la información en forma y tiempo de los acontecimientos detectados que puedan afectar a la prestación de



los servicios sanitarios, debiendo adoptar el concesionario las medidas oportunas para subsanarlos.

- En su caso, deberá establecer y gestionar los adecuados mecanismos de coordinación con las empresas subcontratadas.
- El concesionario deberá emplear las técnicas de trabajo, métodos de gestión, materiales y equipos más actualizados e innovadores para la prestación de los diferentes servicios, con el fin de optimizar sus resultados. Además, deberá mantenerlos actualizados durante la vigencia de contrato.
- El concesionario deberá cooperar y coordinarse en la prestación de los servicios, cuando sea necesario, con el personal del resto del nuevo hospital.
- El Concesionario entregará el Manual de Procedimientos y sus Protocolos de Actuación, para cada uno de los servicios objeto de su prestación, con una antelación mínima de seis meses a la puesta en funcionamiento de cada uno de ellos, para su valoración y aprobación por parte del órgano contratante.

#### **4.1.2. Recursos Humanos**

El concesionario deberá proporcionar el personal necesario, y con la formación adecuada, al puesto de trabajo a desempeñar demostrable para asegurar la correcta prestación continuada de los servicios incluidos en el objeto del contrato de acuerdo a las especificaciones técnicas establecidas en el presente pliego.

El concesionario desarrollará y mantendrá un Plan de Formación Continuada para el personal que dependa de él, debiendo presentarlo al responsable de seguimiento de la explotación para su aprobación, quien podrá comprobar en todo momento su cumplimiento. Este Plan de formación y reciclaje constante de los conocimientos de cada puesto de trabajo, contemplará adicionalmente la formación en los siguientes aspectos:

- Mejor aprovechamiento de recursos energéticos.
- Prevención contra incendios y entrenamiento en los Planes de Emergencia del nuevo hospital.
- Prevención de Riesgos Laborales.

#### **4.1.3. Recursos materiales**

Todo el personal del concesionario deberá ir debidamente uniformado y llevar en todo momento la identificación en lugar visible.

El concesionario velará por mantener unas relaciones correctas entre su personal y el personal del nuevo complejo hospitalario de Can Misses, los dos centros de salud vinculados y el resto de infraestructuras con las que interacciona, pacientes y visitantes. El personal a cargo del concesionario realizará un esfuerzo continuo por evitar cualquier enfrentamiento, manteniendo un trato amable con las personas con las que se relacione, ayudando a orientarse a los usuarios en el edificio y atendiendo las consultas que le realice el personal del nuevo hospital, aunque ello le obligue a interrumpir momentáneamente su trabajo.



El concesionario será responsable de los daños causados por su personal en las instalaciones y equipos propiedad de la Administración Sanitaria, salvo los producidos en el normal desarrollo de su trabajo.

También será responsable de hurtos, sabotajes, vandalismo, etc. causados por el personal a su cargo, y será su responsabilidad que se evite cualquier mal uso del equipamiento y las instalaciones (grifos abiertos, luces encendidas, puertas abiertas).

El concesionario será también responsable de evitar cualquier tipo de conducta inadecuada por parte de su personal, (gritos, embriaguez y asimilables) ocupándose de que éste guarde las normas básicas de higiene y decoro.

El concesionario deberá proporcionar todo el equipamiento necesario para la prestación de los servicios y asegurar que serán mantenidos y actualizados periódicamente, de modo que se garantice la seguridad de pacientes, personal y visitantes.

El concesionario deberá proporcionar los materiales y consumibles necesarios para el correcto funcionamiento de los servicios de modo que se garantice la seguridad de pacientes, personal y visitantes, así como los medios de almacenaje adecuados y seguros de los mismos.

#### **4.1.4. Seguridad, salud y prevención de riesgos laborales**

El concesionario contará con técnicos responsables de prevención de riesgos laborales, que proporcionarán las pautas necesarias para el cumplimiento de la normativa vigente en cada momento en esta materia, así como la instauración de políticas de prevención.

El personal del concesionario realizará las revisiones médicas según la normativa vigente en cada momento. Dichas revisiones serán por cuenta del concesionario.

El concesionario realizará antes de la puesta en funcionamiento de cada uno de los edificios que constituyen la contratación (edificio de consultas externas, centros de salud de Sant Josep de Sa Talaia y Can Misses, ampliación del hospital y remodelación del actual edificio asistencial), y cuando la Administración lo determine, un Estudio de Seguridad y Salud Laboral que sirva de base para trazar la política de prevención de riesgos laborales. Coordinará con la Administración su puesta en marcha.

Los servicios objeto del contrato deberán tener antes del inicio de la actividad, protocolos de funcionamiento para la prevención de riesgos laborales. Se incorporarán instrucciones para la utilización por parte de los trabajadores de equipos de protección adecuados a la actividad que realicen, siendo la empresa la responsable de la adquisición, renovación y utilización de dicho equipamiento. Asimismo, el concesionario será responsable de formar al personal en materia de utilización de equipos de primeros auxilios, sistemas de evacuación, sistemas de protección de incendios, etc.

Se realizará por parte del concesionario un Plan de Emergencias/Contingencias que incluya el nuevo complejo asistencial en general y los dos centros de salud vinculados, así como planes individualizados para los servicios que lo necesiten. El Plan incluirá, entre otros, un Plan de Evacuación de Incendios, debiendo realizarse simulacros de evacuación, y se realizarán las correspondientes evaluaciones del mismo. El Plan de Emergencias deberá estar debidamente actualizado cada año atendiendo a la normativa vigente en cada momento, cambios en las directrices de la Administración, las nuevas tecnologías, etc.

En el período de un año desde el inicio de la explotación de los servicios no clínicos objeto del presente contrato y según hito de puesta en funcionamiento, el concesionario deberá estar



acreditado con la norma UNE 81900 de prevención de riesgos laborales, o en su caso con la norma que la sustituya, actualice o complemente.

#### **4.1.5. Acreditación de la calidad**

El concesionario deberá desarrollar un Plan de Autocontrol de la Calidad respecto a los servicios que presta que presentará a la Administración para su aprobación antes de la entrada en funcionamiento de cada una de las infraestructuras establecidas según apartado 1.2 del presente pliego. Dicho Plan de Autocontrol de la Calidad deberá estar en conocimiento de todo el personal del complejo asistencial.

El concesionario deberá documentar con manuales de procedimientos los métodos empleados en la prestación de los servicios, manteniéndolos siempre actualizados y disponibles cuando se soliciten por el personal, ya que deberán ser la guía de trabajo para ellos.

El concesionario deberá contar con un responsable de calidad que coordine la acreditación de todos los servicios objeto del contrato según la norma ISO 9001, el modelo EFQM o cualquier otra que se determine por la Administración, según el plazo establecido para cada uno de los servicios en sus especificaciones técnicas, debiendo dichas acreditaciones mantenerse actualizadas durante la vigencia del contrato.

Los servicios que utilicen el código de barras para la prestación de su actividad, deberán ajustarse al código EAN en sus diferentes modalidades (13, 128, etc.), según el material de que se trate.

#### **4.1.6. Gestión medioambiental**

El concesionario está obligado a mantener un Sistema de Gestión Medioambiental (SGMA) que incluirá:

- La política medioambiental del complejo asistencial, los dos centros vinculados al mismo y su entorno, estableciendo objetivos para mejorar el impacto medioambiental. Dichos objetivos se revisarán regularmente, realizando las acciones correctivas que fueran necesarias en caso de desviaciones respecto del objetivo propuesto.
- Modelos de producción de los servicios prestados por el concesionario que se aproximen al equilibrio en el desarrollo sostenible:
  - Reciclaje de material.
  - Política de optimización de materiales (papel, madera, etc.) y de energía (agua, electricidad, etc.)
  - Medidas para evitar la contaminación.
- En el plazo de un año desde el comienzo de la prestación de los servicios por el concesionario según hitos, deberá estar acreditado con la norma ISO 14001 de Sistema de Gestión Medioambiental, en los servicios que así se requiera, o en su caso con la norma que la sustituya, actualice o complemente.

#### **4.1.7. Eficiencia energética y desarrollo sostenible**

La prestación de los servicios por parte del concesionario deberá realizarse implementando el Plan de Ahorro y Eficiencia Energética propuesto por éste y aprobado por la Administración,



haciendo un uso racional y eficiente con un bajo coste de la energía, adoptando aquellas tecnologías que lo fomenten.

El concesionario deberá favorecer el uso de energía renovable.

#### **4.1.8. Sistema de evaluación interna del concesionario**

El concesionario estará obligado a contar con un sistema de evaluación interna de sus resultados que deberá incluir, como mínimo:

- Un procedimiento de recogida de datos de la actividad de los servicios que presta en el nuevo hospital que esté alineado con la evaluación de los defectos de calidad establecidos.
- Elaboración de resúmenes mensuales sobre la prestación de los servicios no clínicos objeto del presente contrato, con los contenidos y la forma que determine la Administración.
- Mecanismos de intervención en caso de diferencias significativas respecto a lo establecido en las especificaciones técnicas de cada servicio.

#### **4.1.9. Normativa**

Será obligado para el Concesionario cumplir de forma inexcusable con toda la normativa, actual o futura, en materia general o específica, de los servicios no clínicos objeto del presente contrato, ya sea ésta de carácter autonómico, estatal o europeo. Asimismo, el concesionario estará obligado a adaptarse a los cambios normativos que se produzcan durante la ejecución del contrato.

Todos los costes que se deriven de las citadas adaptaciones serán asumidos por el concesionario.

#### **4.1.10. Subcontratación**

El concesionario, en su oferta, indicará los servicios o parte de los mismos que procederá a subcontratar así como los requisitos que exigirá a las empresas para proceder a su contratación.

El concesionario indicará, también en su oferta, los mecanismos de comunicación y control que articulará con las empresas con las que subcontrate la totalidad o parte de la prestación de los servicios que son de su competencia.



## **5. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS NO CLÍNICOS OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO**

### **5.1. Servicio de restauración**

#### **5.1.1. Objeto del Servicio**

Se establece un servicio de Alimentación y Restauración para los pacientes del hospital, acompañantes de niños ingresados, personal autorizado y de guardias, y otras personas que el órgano de contratación determine, en el nuevo complejo asistencial de Can Misses, los dos centros de salud vinculados y el resto de centros incluidos en la Gerencia del Área de Salud de Eivissa. Dicho servicio se realizará por parte del concesionario incorporando los sistemas, metodología y elementos que considere oportunos dentro de la instalación asistencial, de manera que se garantice que los alimentos lleguen a su destino con sus cualidades organolépticas y de temperatura adecuadas.

El objetivo principal del servicio comprende el suministro, y retirada, de las bandejas para pacientes hospitalizados hasta la mesa puente, de alimentos calientes y conforme a lo que disponga el Servicio de Nutrición y Dietética del hospital, y de acuerdo a los estándares de higiene y calidad establecidos para este tipo de centros, con responsabilidad sobre todos los insumos, equipamiento e instrumentos para la preparación de los alimentos, así como la asunción de la totalidad de los requerimientos de control y puntos críticos en el manejo de alimentos que deben ser considerados, según las normas y prácticas existentes, con la condición del uso de las mejores prácticas de manufactura (APPCC).

Se incluye, como parte del servicio, la alimentación a pacientes en urgencias y aquellos otros que se determine por parte de la dirección del hospital o la Supervisora autorizada, tanto del complejo asistencial como del resto de infraestructuras que forman parte de la presente contratación. La gestión de la línea de autoservicio para el personal del hospital autorizado también forma parte del objeto del servicio, así como la dispensación de menús al personal de los CAP y demás centros durante la realización de guardias, o en los casos en que así lo determine la Dirección del Hospital.

#### **5.1.2. Alcance y ámbito de aplicación**

El ámbito de actuación comprenderá la prestación de los siguientes servicios:

- Menús para los pacientes ingresados, con 3 alternativas a elegir en dieta basal.
- Servicio de colación (café, galletas, fruta, bocadillos, otros) para guardias nocturnas.
- Suplementos de extras puntuales para pacientes.
- Disponer de almuerzo y cena para el personal autorizado.

El servicio de Restauración garantizará la atención a los usuarios los 365 días del año en cuanto a las principales comidas de la jornada (desayuno, comida, merienda y cena, y en su caso, resopón), así como una variada oferta de extras para ser suministrados a petición de las unidades.

El Hospital fijará el horario de distribución de cada una de las comidas y el orden de distribución de los alimentos a cada una de las unidades asistenciales, siendo un horario orientativo para la organización del servicio el siguiente:

- Desayuno: a partir de las 8:00 horas
- Comida: a partir de las 13:30 horas
- Merienda: a partir de las 17 horas



- Cena: a partir de las 20:00 horas
- Resopón: a partir de las 22 horas en los casos que así se requiera

El proveedor del Servicio de Restauración facilitará un servicio continuo de cocina, como mínimo hasta las 22.00 horas, con la finalidad de permitir la cobertura de la cena de los pacientes que ingresen a última hora de la tarde.

Este servicio se hará cargo de todo lo relativo al proceso de alimentación incluyendo:

- Planificación de menús, en función de los parámetros establecidos por el Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital.
- Gestión de compras y pedidos a proveedores (de todos los insumos y materiales, decantándose por la adquisición de productos de temporada frescos).
- Recepción y almacenamiento de la materia prima en las condiciones establecidas (mantenimiento de la cadena de frío, higiene, temperatura e iluminación, etc.).
- Limpieza y preparación del género (condimentación y preparación de raciones).
- Elaboración de las distintas dietas alimenticias (según catálogo de dietas) y fichas preestablecidas.
- Emplatado de menús bajo la supervisión y directrices del nutricionista aportado por el propio servicio.
- Transporte y distribución y de las bandejas de comida desde la cocina hasta la mesa del paciente, bajo la supervisión del personal de enfermería.
- Recogida de bandejas usadas en la habitación del paciente y transporte de los carros de cada planta a la cocina.
- Lavado de todo la utilería (menaje, carros, bandejas, etc.).
- Limpieza, mantenimiento y conservación de las instalaciones.
- Recolección, almacenado y evacuación de residuos.
- Controles de calidad y sanitarios correspondientes (controles microbiológicos, bromatológicos, APPCC, ISO 9001,...).

El concesionario se responsabilizará de los fallos del servicio que pudieran afectar a la operatividad del Hospital de Eivissa así como al resto de las infraestructuras que constituyen la presente contratación, buscando soluciones para que el impacto sea lo menor posible aunque éstas supongan recurrir a empresas de catering externas de manera puntual, asumiendo el concesionario cuantos costes se deriven de esta situación.

### **5.1.3. Obligaciones generales**

- El servicio incluye la preparación de una gran tipología de dietas: basales, terapéuticas, bajas en sal, hipocalóricas, dietas exploratorias, dietas con fines especiales, dietas pediátricas, dietas postoperatorias, etc.
- Se realizará una gestión integral del servicio del Restauración, siguiendo como fin último el de mejorar la estancia del paciente usuario en el centro y colaborar en su recuperación, presentando unos menús **con una amplia y variada selección de productos que cubran las necesidades dietéticas** establecidas.
- Se incluirá, en el menú basal, tres alternativas a elegir en primeros platos, segundos platos y postres.



- Se reducirá la inclusión de alimentos fritos o precocinados (tipo empanadillas, croquetas, empanados, etc.), pudiéndose ofrecer un máximo de dos veces a la semana en alternativa de menú de almuerzo o cena.
- Los menús dispondrán de una rotación mínima quincenal, adecuándose a la estacionalidad e incluyendo platos especiales para fechas concretas: Nochebuena y Navidad, Noche Vieja, Año Nuevo, Día de la Comunidad, miércoles y viernes de Semana Santa y aquellos otros que por su relevancia sean indicados por la Dirección del Hospital.
- Se incluirán platos e ingredientes propios de la gastronomía Balear.
- Se incluirán aderezos en presentación de unidosis (sal, aceite de oliva, tomate rallado, mantequilla, vinagre, otros).
- El concesionario, como proveedor del Servicio, elaborará un programa de compras para la adquisición de productos, donde se indican las características generales de los mismos según las indicaciones del departamento de Dietética y Nutrición (formatos, tamaños, calidad, peso, caducidad, etc.), estableciendo las características a cumplir por los proveedores de los distintos productos (carnes, verduras, lácteos, pescados, etc.). Especificaciones que deben estar incluidas en las fichas de platos, con las que se trabajará el día a día.
- Los proveedores deberán estar previamente autorizados por el departamento de Nutrición y Dietética, o bien ser proveedores homologados por la Comunidad Balear.
- Para evitar riesgos para la salud, el pescado será en todos los casos congelado.
- Los menús servidos a pacientes que no dispongan de mesas puente para una cómoda utilización de las bandejas normales, serán objeto de una propuesta específica de un menú (en dos opciones), servido en bandejas de un solo uso, de medidas reducidas y fácilmente manejables.
- Se establecerán menús especiales para los niños ingresados en pediatría, incluidos purés, ofreciendo alimentos atractivos y que cumplan con los requisitos nutricionales requeridos (se respetará la misma rotación y condiciones que para la dieta basal adulta).
- El servicio incluye la alimentación de textura modificada para aquellos pacientes que no pueden nutrirse con una alimentación normal (alimentación de tipo túrmix, carentes de gluten, lactosa y bajas en sodio y colesterol, siendo aptas para una gran variedad de patologías médicas).
- El servicio de provisión de alimentos elaborará un **Manual de Procedimiento y un Protocolo de Actuación** del servicio, que deberá ser consensuado con la Administración Sanitaria, y revisado con la periodicidad que se establezca, incluyendo cuantas mejoras resulten pertinentes para la prestación del mismo. Dicho Manual será presentado para su aprobación en un periodo de, como mínimo, seis meses antes de la entrada en funcionamiento del servicio.
- Se ofertarán alternativas alimentarias a colectivos minoritarios que por razón de religión, así como hábitos alimentarios generalizados como es el caso de los vegetarianos, presentan dificultades para la alimentación normal. De igual forma se prestará una especial atención a los pacientes con alergias alimentarias (huevo, leche, gluten,...).
- Se facilitará menú a los acompañantes de neonatos y menores hospitalizados.
- Se incluyen cuantas obligaciones resulten inherentes a este tipo de servicio y establecidas por la Dirección del Hospital.
- El servicio facilitará extras para el personal de guardia, estableciéndose el horario de funcionamiento de la línea de autoservicio para el personal autorizado y disponiendo de los



recursos precisos para servir la alimentación a aquellos trabajadores que no puedan desplazarse al comedor de personal (por coincidir el horario de comedor con la realización de actividad quirúrgica exclusivamente).

- Se dispondrá de extras para pacientes ingresados que así los necesiten. La ubicación y gestión de tales extras queda a elección del concesionario.

#### **5.1.4. Especificaciones técnicas de la prestación del servicio de alimentación**

##### **Elección de menú**

Se establecen tres alternativas de menú en primeros platos, segundos y postres de la dieta basal.

El desayuno presentará como mínimo dos alternativas de menú con inclusión de los elementos típicos para este tipo de comida: pan, galletas, mantequilla, mermelada, aceite, tomate triturado, leche, café, cacao,... Se incluirá así mismo, alternativas de menú para dietas especiales y alergias (bebida de soja, pan sin gluten, otros).

El concesionario dispondrá de un sistema de información integrado con el sistema de información del Hospital que permita hacer llegar al servicio de cocina las peticiones diarias de dietas de los pacientes emitidas por las unidades asistenciales con la anticipación que se determine. La dotación, instalación y correcto funcionamiento de tal sistema dependerá enteramente del concesionario.

Los menús tendrán una rotación quincenal para evitar la monotonía, cambiando según la temporada y sus productos, así mismo con ocasión de fiestas señaladas se ofrecerá un menú especial (Navidad, fin de año,...).

##### **Catálogo de dietas y Ficha de Producción**

Para un correcto funcionamiento del sistema de petición de dietas por parte de las Unidades Asistenciales, así como de la adecuada dispensación de las mismas desde la cocina, es necesario tener en cuenta las siguientes normas de actuación:

- Según prescripción facultativa, los pacientes pueden ser tributarios de un Menú Basal, una Dieta Terapéutica, una Dieta con Fines Exploratorios o una Dieta Especial.
- El servicio de Restauración dispondrá de la ficha correspondiente a cada elaboración, según las normas de la industria y en consonancia con los requisitos planteados por el departamento de Nutrición y Dietética del hospital. En donde se incluirá calidades, cantidades, fotografía, valor nutricional y modo de elaboración.
- El personal de enfermería de planta supervisará la distribución de menús para comprobar que a cada paciente se le sirve la alimentación requerida, cumpliéndose las condiciones establecidas.

##### **Agua en el menú**

El concesionario deberá facilitar los medios que considere más apropiados para facilitar a los pacientes durante las comidas, agua para beber en cantidad suficiente e insípida.

El método elegido deberá tener en cuenta la generación de residuos que conlleve y su posterior reciclaje.

##### **Condiciones del servicio**

El servicio de alimentación a pacientes o restauración deberá asumir las funciones inherentes a los siguientes procesos:



- **Materias primas:** será el responsable de la adquisición y suministro de todos los productos necesarios para la prestación del servicio a las líneas de producción, de conformidad con las especificaciones técnicas de todos los productos empleados en la alimentación hospitalaria y que deberá disponer del visto bueno del servicio de Nutrición y Dietética del Hospital, y con observancia estricta a las actuales exigencias legales y cuantas se promulguen durante el tiempo de prestación del servicio, especialmente las de contenido higiénico. Y de acuerdo con las calidades y cantidades previamente pactadas.
- **Almacenamiento:** se establece la necesidad de que todos los productos estén debidamente almacenados, tanto los no perecederos, como los perecederos, en cámaras diferentes, según tipos de productos, e igualmente, tanto si son en frío negativo como si son en frío positivo.
- **Preparaciones:** las zonas de preparación de los distintos productos, que serán distintas según las familias, dispondrán de acceso directo a cámaras, así como de salida hacia las zonas de condimentación, salvando el circuito único. Estas zonas estarán dotadas de los equipos pertinentes según el área de que se trate y con cobertura de frío, así como aisladas entre sí y del resto de las zonas o áreas.
- **Condimentación y cocción:** es la zona donde se encuentran los distintos equipos de producción y en la que asimismo se habrá de tener en cuenta: los suelos no serán deslizantes, existirán pendientes para recogidas de aguas, especialmente en las zonas húmedas; las aristas estarán rematadas, los techos serán estancos, las luces protegidas, etc. Es decir, cumplirá la normativa existente vigente a lo largo del contrato, acerca de este tipo de instalaciones, para producción de comidas para colectividades.
- Tendrá la responsabilidad de la condimentación de los distintos platos que habrá de suministrar según la demanda solicitada, conforme al **protocolo de dietas** establecido y aprobado por el Servicio de Nutrición y Dietética del Hospital.
- **Emplatado centralizado** de las comidas en bandejas individuales. El proceso será controlado por el nutricionista aportado por el propio concesionario.
- **Transporte de carros.-** Se realizará por personal del Servicio de alimentación el transporte de los carros de comida de los pacientes (desayuno, comida, merienda, cena y resopón), así como de los alimentos extras, desde la cocina a las mesas puente de cada paciente de las distintas unidades y retirada posterior de bandejas en el mismo punto y sus carros.
- **El transporte de extras o menús al personal de guardia** que, por motivo de su actividad no puedan acudir al comedor de personal, será realizado por el personal del servicio de alimentación hasta el office indicado.
- **Lavado:** el concesionario es el único responsable de la recuperación de todos los materiales a través del lavado tanto de los carros, como de la vajilla, menaje, cubiertos y las propias bandejas que llegarán a la zona de lavado con un tiempo máximo de 10 minutos desde que el paciente terminó de comer, con el fin de evitar la proliferación bacteriana y que los residuos, especialmente almidones tengan tiempo de adherirse a la superficie por la desecación de los mismos.
- **Plan de dietas:** el concesionario habrá de presentar un protocolo de dietas, que deberá adaptarse periódicamente, y que cubra las necesidades del complejo asistencial y los centros vinculados según las directrices que emanen del Servicio de Nutrición u organismo determinado por la Administración Sanitaria.
- **Manuales de higiene:** habrá de confeccionar el correspondiente manual de higiene con respecto a todo el proceso.



- **Control de calidad:** presentará el Plan de control de la calidad que se fija en las Especificaciones Técnicas del presente apartado.
- **Protocolo de actuación bromatológica:** será asimismo presentado por el concesionario este protocolo para el seguimiento del mismo.

### **Recursos Materiales**

El concesionario es responsable de proveer todo el material necesario para el servicio, tanto fungible como inventariable, no asumiendo la Administración ninguna responsabilidad sobre el mantenimiento o renovación del mismo.

El concesionario instalará una cocina basada en el diseño de “marcha adelante”, de manera que los alimentos en distintas fases de producción no puedan cruzarse. Dicha instalación dispondrá de todos los elementos necesarios para su correcto funcionamiento, abarcando la totalidad de los procesos que son de aplicación:

- Generación de pedidos a proveedores y comprobación de los mismos.
- Almacenado de productos (frío positivo, frío negativo, neutro).
- Zonas de preparación para distintos productos (carne, pescados, verduras, etc.).
- Zona de cocción y cocinado.
- Zona de lavado de ollas y otros enseres de cocina.
- Área de emplatado.
- Zona de lavado de bandejas, menaje, etc.
- almacén de residuos (frío positivo).
- Almacén de carros, cestas, bandejas, etc.
- Otros que el concesionario como proveedor del servicio considere.

Así mismo, se dotará de todo el material necesario para el funcionamiento en las mejores condiciones del comedor de personal (mesas, sillas, línea de autoservicio, menaje, cubertería, otras.).

El servicio de restauración será responsable del adecuado mantenimiento y conservación de la totalidad de las instalaciones a su cargo (cocina y comedor de personal), estableciendo el Correspondiente Programa de Limpieza y Mantenimiento según el Programa de Análisis de Peligros y Puntos Críticos.

El servicio dispondrá de los medios de transporte adecuados para garantizar que los alimentos lleguen al paciente en óptimas condiciones organolépticas y de temperatura, manteniendo todas las características de recién cocinados.

Se entregará el protocolo de limpieza de cada uno de los elementos y su frecuencia, ajustándose a los criterios del APPCC.

### **Recursos Humanos**

El servicio de Restauración dispondrá de personal suficiente para realizar las acciones que tiene encomendadas, sin que la prestación se vea afectada por vacaciones, absentismo o la asistencia a cursos de formación.



El concesionario ofrecerá un organigrama del servicio, en el que quede recogido tanto los distintos puestos como sus funciones y las relaciones que se establecen entre ellos.

Todo el personal del servicio dispondrá de la acreditación correspondiente como manipulador de alimentos; estará debidamente uniformado e identificado durante su jornada de trabajo y en los desplazamientos que con motivo de éste deba realizar en las instalaciones del hospital.

El personal dispondrá de los elementos de Protección Personal pertinentes a sus puestos y funciones y se someterá a las valoraciones médicas que se indiquen según normativa.

Independientemente de los puestos ofertados, es requisito que durante la fase de emplatado se disponga de la presencia de un nutricionista/dietista que supervise la corrección del proceso.

El concesionario asumirá al personal que trabaja en el servicio de alimentación del actual hospital Can Misses, cuyas características se adjuntan en el Apéndice 1, según las condiciones establecidas en la cláusula 48.1 del PCAP.

#### **5.1.5. Calidad**

El servicio de Restauración deberá acreditarse según Normas ISO-9001 (o ISO 22000/2005 más específica de cocina) en el plazo máximo de tres años desde el inicio de la actividad, conservando dicha acreditación, o aquella que la sustituya o actualice, durante todo el periodo de la prestación.

Así mismo, se presentará el Plan de implantación de un sistema de autocontrol basado en la metodología APPCC (Sistema de Análisis de Puntos Críticos) con el propósito de identificar, evaluar y mantener bajo control mediante procedimientos predeterminados, los peligros que pueden afectar a las diferentes fases de la cadena alimentaria. Se controlará el seguimiento de las medidas propuestas en el APPCC a través del correspondiente informe.

Bimensualmente se realizará, a través de un Centro de Control de Calidad Homologado, un estudio de determinación microbiológica referido a los componentes del menú y utensilios de uso común en los locales así como estudio de placas de contaminación superficial.

El coste generado por estas acreditaciones y análisis será asumido íntegramente por parte del concesionario.



## **5.2. Servicio de lavandería y lencería**

### **5.2.1. Objeto del servicio**

El objeto del servicio de Lavandería y Lencería comprenderá todas las acciones relacionadas con la adecuada disponibilidad del material textil para la totalidad de la actividad desarrollada en el nuevo complejo asistencial de Can Misses, los dos centros de salud vinculados y el resto de centros incluidos en la Gerencia del Área de Salud de Eivissa, incluyendo por tanto las labores de:

- Aprovisionamiento de la lencería y resto de material textil (ropa plana, forma y felpa) y uniformidad para el personal de la Administración que conforma la plantilla del alcance del servicio, según las características establecidas por Ib-Salut y recogidas como Anexo a este servicio.
- Recogida de textil sucio, desde las infraestructuras que constituyen la presente contratación, y su traslado con medios propios a las instalaciones de la lavandería hospitalaria.
- Lavado e higienización de prendas en función de sus características físicas, tipo de suciedad y procedencia, incluyendo un sistema de barrera sanitaria.
- Secado y acondicionado de prendas (secado, planchado, repaso de costura, plegado y empaquetado según condiciones establecidas en protocolos de actuación).
- Dispensación de prendas limpias y nuevas previo desapesto, en las instalaciones del hospital y centros vinculados a la contratación (almacén central y lencerías de las distintas unidades).
- Traslado de prendas limpias a la central de esterilización para su tratamiento, empaquetadas y dobladas según protocolos establecidos.
- Dispensación de uniformidad al personal del hospital y centros vinculados.
- Servicio de reparación y pequeña costura de prendas (realización de bajos y largos de manga, pegado de botones, zurcidos, etc.).

El servicio funcionará de tal manera que se disponga de prendas limpias las 24 horas del día, todos los días del año. La recogida de ropa sucia se establecerá con la misma frecuencia diaria, de manera que no se generen acumulaciones de la misma, ni se produzcan olores o molestias, en el hospital y el resto de centros que constituyen la actual contratación.

### **5.2.2. Alcance y ámbito de la aplicación**

El servicio de lavandería y lencería comprenderá el tratamiento y disponibilidad de todo el material textil necesario para la realización de las actividades asistenciales en el complejo asistencial Can Misses así como el resto de infraestructuras que constituyen la presente contratación.

El servicio de lavandería comenzará su actividad con la puesta a disposición efectiva del edificio de ampliación del hospital Can Misses (hito III según cláusula 7.3 del PCAP).

Se incluye por tanto la dotación, recogida, lavado, higienización, transporte y dispensación a las unidades peticionarias de todo tipo de prendas utilizadas habitualmente en el hospital:

- Ropa plana de hospitalización: juegos de cama (bajera, encimera, almohada), fundas de almohada y colchón, entremetidas, mantas, colchas,...
- Cortinas de separación de las habitaciones y demás cortinas lavables.
- Ropa verde de quirófanos.



- Prendas de áreas asistenciales (sabanillas, batas, pijamas de paciente,...).
- Uniformidad de personal (blanca y verde).
- Prendas de felpa.
- Ropa de Pacientes (hospitalizados y en hospital de día).
- Otras.

El tipo de lavado, así como los productos empleados, estará en función del grado de suciedad de las prendas y del servicio de procedencia, con especial atención a la lencería proveniente de zonas de alto riesgo y neonatología que recibirán un tratamiento diferenciado.

El concesionario dispondrá, para el lavado e higienización de las prendas, de una instalación de lavandería hospitalaria no vinculada al centro asistencial. Dicha instalación dispondrá de barrera sanitaria y sistemas de descarga de sacos que impida la manipulación de los mismos por parte de su personal.

Todo el personal del servicio dispondrá de procedimientos y protocolos de actuación, que especificarán la planificación y el desarrollo de las diversas actividades que comprende el mismo (circuitos, materiales a emplear, medidas de higiene a adoptar, etc.).

El traslado de las prendas se hará por parte del concesionario a través de medios propios facilitando, así mismo, los carros y contenedores necesarios para el adecuado traslado y dispensación de la lencería en el interior y exterior del hospital y centros vinculados. La ropa sucia no podrá compartir en ningún caso, el espacio destinado a ubicar ropa limpia.

Las labores de reparto y retirada de lencería se acomodarán a la actividad asistencial del hospital y sus horarios, de manera que no interfiera en la misma.

### **5.2.3. Obligaciones generales**

El concesionario presentará una memoria técnica donde queden claramente expresados los siguientes puntos:

- Certificados de la capacidad productiva total y disponible, y de transporte, para la realización del servicio en las infraestructuras que constituyen la presente contratación.
- Proyecto de organización del servicio diferenciando entre los distintos apartados que integran el ámbito y alcance del servicio: lavandería, lencería, costura y recogida y suministro de ropa.
- Descripción del sistema de empaquetado, materiales, etc.
- Descripción de los procesos que se seguirá en el tratamiento de la ropa, señalando en cada fase: productos a utilizar, tiempos y temperaturas.
- Descripción de los elementos de transporte (vehículos, carros de limpio y sucio, etc.).
- Memoria descriptiva del sistema de gestión de la contaminación atmosférica y del tratamiento de las aguas residuales.
- Descripción de previsión de las medidas a adoptar para asegurar la continuidad del servicio en caso de averías, problemas logísticos, huelga del personal, etc.
- Descripción de los controles de calidad de los procesos de lavandería y transporte.

La lencería empleada para este servicio, tanto en lo relativo a ropa plana como de forma, felpas, mantas, etc., se adaptará a los requisitos y especificaciones mínimas establecidas por el Ib-Salut en cuanto a gramaje, composición, serigrafiado, color, dimensiones, etc. (anexo I del servicio).



El concesionario deberá garantizar el suministro de lencería limpia y adecuada, asumiendo la contratación de servicios de apoyo en caso de que, por causas puntuales, su producción no cubra las demandas existentes.

Si la Administración Sanitaria considera que los productos entregados por la parte del Servicio de Lavandería y Lencería carecen de la calidad requerida, podrá, previa notificación por escrito al concesionario, adquirir dichos productos a un segundo proveedor, asumiendo el concesionario los costes que se generen, tanto de gestión como de compra del servicio.

#### **5.2.4. Especificaciones técnicas del servicio**

El concesionario deberá cumplir con las siguientes especificaciones técnicas de carácter general:

##### **Protocolo de Actuación**

Antes de la entrada en funcionamiento del servicio, y con una antelación mínima de 6 meses, el concesionario facilitará los Manuales de Procedimientos y Protocolos de Actuación correspondientes a este servicio, de manera que puedan ser validados por la Administración Sanitaria.

Dicho Manual de Procedimientos deberá seguir en todo momento la política marcada por el Servicio de Medicina Preventiva del Hospital en lo relativo al control de infecciones.

Todo el personal del servicio dispondrá de procedimientos y protocolos de actuación, que especificarán la planificación y el desarrollo de las diversas actividades que comprende el mismo (circuitos, materiales a emplear, medidas de higiene a adoptar, etc.).

Con el objeto de permitir la actualización de los procesos y la incorporación de nuevas tecnologías y metodologías, el Manual de Procedimientos y sus correspondientes Protocolos serán revisados con una periodicidad anual para su aprobación.

##### **Dotación del textil**

El concesionario incluirá, como parte de la prestación del servicio, la dotación de material textil reutilizable tanto para el complejo asistencial y las infraestructuras vinculadas, como para el personal de la Administración que trabaja en las mismas.

Dicho material textil cumplirá con las características establecidas por Ib-Salut en gramaje, color, calidad y serigrafiado, y recogidas como Anexo a este servicio.

Para comprobar la adecuación de la lencería y uniformidad propuesta, el concesionario presentará, con la antelación suficiente a la puesta en funcionamiento del servicio, muestras del mismo para su aprobación por parte del órgano de contratación

##### **Metodología de trabajo**

Los riesgos de higiene, requerimientos y precauciones que se debe tener son descritos para todas las etapas del proceso, planificándose adecuadamente el trabajo de manera que se cumpla con las especificaciones que requiere la Administración en este ámbito y que comprende:

- La recogida de ropa sucia y distribución de ropa limpia siguiendo un circuito diferenciado (sucio-limpio) y siempre en carros distintos.
- La entrega de la ropa limpia se hará en paquetes retractilados cerrados y con el mismo número de unidades siempre con el fin de facilitar el recuento y/o control. En casos necesarios, los paquetes contendrán las unidades determinadas por enfermería. Estos paquetes no han de pesar más de 5 kilos para que resulten manejables y no se rompan.



- La ropa se entregará debidamente repasada.
- Cada entrega de ropa irá acompañada de su correspondiente albarán.
- La ropa será entregada sin humedad (máximo permitido 2%).
- Se garantiza un suministro diario de ropa según necesidades.

Por parte del concesionario se ha de estar en disposición de atender peticiones con carácter de urgencia y emergencia en cualquier momento, ya sea por falta de suministro de ropa lavada en cantidad suficiente como por sobredemanda de la misma por parte de las unidades peticionarias, de forma que se evite la paralización de un servicio asistencial (por ejemplo, quirófanos y esterilización) o pudiese originarse un deterioro significativo en la funcionalidad del nuevo hospital o los centros vinculados.

### **Horarios de recogida y entrega**

- El suministro de ropa limpia se efectuará por parte del personal del concesionario en los horarios y lugares pactados con el personal asistencial autorizado, realizándose la entrega del material en presencia del personal que tenga asignada la tarea de recepción del mismo.
- El horario de entrega y recogida se adaptará a las necesidades asistenciales de los centros, no interfiriendo por tanto con la labor realizada en los mismos.
- El concesionario garantiza que los almacenes de lencería de planta disponen de ropa limpia suficiente los 365 días del año.
- La entrega y recogida de la uniformidad de personal se realizará a través de los procedimientos que el concesionario estime oportunos para dar respuesta a las necesidades de los distintos turnos de trabajo del personal de la Administración (ventanilla con atención personal, dispensador automatizado, otros medios.).
- La retirada de prendas sucias se realizará en los puntos indicados para ello y según los horarios establecidos. El concesionario implantará los sistemas que considere oportunos (previa autorización por parte del responsable de seguimiento de la explotación), para el control de la actividad realizada (pesaje, conteo de sacos, otros).

### **Tratamiento de prendas: lavado y planchado**

El personal del servicio deberá clasificar la ropa en la lavandería (evitando cualquier manipulación) según los procesos de lavado específicos a seguir en función del tipo de prenda, su origen y el grado de incrustación de la suciedad:

- Se empleará un sistema de prelavado que garantice la retirada de todo resto de materia orgánica en la ropa.
- La ropa considerada infecciosa tendrá un tratamiento separado, al igual que las prendas procedentes de neonatología.
- El procesado de ropa se realizará en dos itinerarios direccionales establecidos a través de una barrera sanitaria física, para evitar cruces de destinos y procesos.
- Los trabajadores y/o equipos no podrán pasar de la zona sucia a la limpia directamente.
- Se deberá emplear la termo desinfección a alta temperatura para aquellas prendas que sean de algodón 100% y en las demás, caso del poliéster, por medio de cloro.



- Se podrán realizar tomas de muestras y controles del proceso e inspección a los centros de lavado en cualquier momento por parte del responsable del seguimiento de la explotación, debiendo el concesionario asumir la modificación de los procesos si el resultado no fuera satisfactorio.
- El rechazo de las prendas lavadas y planchadas ha de estar entre el 2% y el 5%.

### **Reparación de prendas y pequeña confección**

Una vez lavada y seca se procederá a reparar aquellas prendas con pequeñas roturas o faltas (pérdida de botones, descosidos, zurcido, remendado, colocación de cintas y elásticos, otros). Una vez realizada la confección, la prenda se volverá a someter al proceso de lavado completo.

El servicio incluirá la realización de pequeñas modificaciones en la uniformidad de personal, de forma que éste pueda adaptarse para su mejor uso (fundamentalmente elevación de bajos de pantalón y batas, subida de mangas largas, repaso de costuras o descosidos).

El tiempo de entrega de la ropa reparada o acondicionada no excederá de cinco días naturales.

### **Recogida y distribución de prendas**

La recogida de ropa sucia se realizará por parte del personal del concesionario en las dependencias del hospital y demás centros habilitadas para ello, siempre según los circuitos de sucio establecidos y conforme al horario indicado.

La ropa sucia se trasladará en sus correspondientes sacos cerrados, evitando la generación de cualquier tipo de olor, goteo e incluso, la visión del contenido de la bolsa.

En cuanto a la distribución de ropa limpia, ésta se realizará por parte del concesionario en las dependencias del hospital y demás infraestructuras vinculadas del área de salud indicadas y según los requisitos establecidos (número de paquetes, tipo de prendas, ubicación de las mismas), estableciendo un sistema que permita la gestión de las existencias según el principio FIFO.

La ropa limpia se entregará debidamente plegada y empaquetada, debiendo estar el embalaje íntegro. En caso de rotura de alguna de estas bolsas o si se aprecia que su contenido no es correcto, se devolverán a la lavandería.

Los carros de ropa limpia serán cerrados y con bandejas, además de uso exclusivo (no se emplearán carro de ropa sucia para transportar la limpia, ni a la inversa, ni aunque hayan sido desinfectados).

Tanto la ropa plana blanca como la ropa plana de quirófano y la ropa de forma de pacientes se entrega empaquetada en polietileno transparente, retractilado y termosellado, indicando el tipo de ropa, el número homogéneo de prendas y la talla cuando proceda.

El número de prendas por paquete será el establecido previamente por el personal asistencial autorizado, siguiendo sus indicaciones al respecto del peso máximo por paquete en función del tipo de ropa.

Los paquetes de ropa de quirófano limpia serán entregados directamente en el servicio de esterilización para su procesado.

En cuanto a la uniformidad de personal, una vez lavada, será entregada en los distintos vestuarios debidamente empaquetada y colocada en perchas para su distribución. Las prendas generales serán ordenadas en función de su talla y género (pijama blanco pequeño mujer; pijama blanco pequeño hombre,...), y por orden alfabético en el caso de estar personalizadas. El



concesionario será responsable de la entrega de la uniformidad al personal de la Administración, así como de su recogida.

La entrega de ropa limpia deberá ir acompañada del correspondiente albarán en el que figurará: número de albarán, cantidades entregadas distinguiendo tipos de prenda. Para considerarse la entrega, el albarán deberá contar con la conformidad de la persona que se determine, su firma, sello y fecha de la entrega.

### **Transporte**

El transporte de la ropa se hará parte del concesionario a través de medios propios y empleando distintos vehículos o compartimentos para ropa limpia y sucia, de manera que nunca se encuentren en el mismo vehículo simultáneamente, aportándose los elementos que sean necesarios para el adecuado transporte de la ropa sucia y limpia (carros, percheros, etc.), siendo el personal del servicio responsable de su limpieza y desinfección diaria.

Se establecerán distintos tipos de carros de manera que sea imposible la confusión en su uso, no pudiéndose emplear carros de transporte de prendas limpias para las prendas sucias (ni a la inversa), ni aún en el caso de que se proceda a una meticulosa limpieza y desinfección posterior.

El concesionario dispondrá de personal suficiente para la retirada de ropa sucia y la distribución de ropa limpia, de manera que no sea la misma persona la que realice ambas funciones, máxime si el reparto se realiza consecutivamente para los distintos centros vinculados a la presente contratación.

### **Materiales y equipos**

Los carros para transporte de ropa sucia y limpia estarán diferenciados de forma inequívoca, siendo de materiales fácilmente lavables y desinfectables, así como resistentes a la corrosión, con ruedas de baja sonoridad y antihuellas.

Los servicios asistenciales dispondrán de carros de lencería en cantidad suficiente para el desempeño de su actividad, así como sacos para el guardado de ropa sucia que garanticen la higiene y seguridad de los trabajadores y demás personal.

El concesionario deberá suministrar las bolsas y soportes para la recogida de la ropa sucia, en número suficiente para la correcta ejecución del contrato. Las bolsas de ropa sucia podrán ser de tela o plástico impermeable y antigoteo o hidrosolubles, de distintos colores para los distintos tipos de ropa y deberán tener las galgas y colores que garanticen su adecuada adaptación al uso, así como disponer de un adecuado sistema de cierre. Cada punto generador deberá disponer del /los contenedores suficientes para que las bolsas no se almacenen el suelo.

Los carros de transporte ofrecerán unas características de tamaño, capacidad y resistencia que no supongan un riesgo laboral para los usuarios, al tiempo que garantizan su durabilidad y practicidad.

Diariamente se procederá a limpiar y desinfectar todos los carros y bolsas utilizados en el desarrollo de las funciones de este servicio.

En cuanto a la instalación de lavandería, ésta deberá cumplir con cuantos requisitos se exigen para un tipo de instalación de este tipo: existencia de barrera sanitaria, diferenciación de zonas limpias y sucias, presión negativa y positiva según área, capacidad productiva, sistemas de seguridad eléctrica, etc.

### **Personal**

El Servicio de Lavandería y Lencería dispondrá del suficiente personal para la realización de las funciones que son del alcance del servicio, tanto dentro como fuera de la instalación de lavandería. Dicho personal dependerá del concesionario, que tendrá a su cargo sus retribuciones, según las condiciones establecidas en la cláusula 48 del PCAP, así como la sustitución del



mismo, de manera que la actividad no se vea interferida por cuestiones relacionadas con falta de recursos humanos (bajas, formación, ausencias, etc.). Dicho personal contará con la suficiente experiencia y formación para desarrollar adecuadamente su labor. Así mismo, se dispondrá de Jefe de servicio y demás figuras para una correcta organización del servicio.

El concesionario deberá cumplir con cualquier mejora en las condiciones de trabajo o en las retribuciones de su personal, tanto si dicha mejora ha sido consecuencia de convenios colectivos, pactos o acuerdos de cualquier índole, que puedan conllevar o conlleven equiparación a otras situaciones, de modo que en ningún caso podrán repercutir dichas modificaciones en un incremento en el precio de adjudicación, salvo en los casos establecidos en el PCAP de la presente licitación.

El concesionario se compromete al cumplimiento de todas las obligaciones laborales vigentes, relativas a la contratación y empleo de su personal. Igualmente, cumplirá con toda la normativa vigente relativa a Seguridad Social y Seguridad e Higiene (Ley de Protección de Riesgos Laborales).

El concesionario asumirá al personal que trabaja en el servicio de Lavandería y Lencería del actual hospital Can Misses, cuyas características se adjuntan en el Apéndice 1, según las condiciones establecidas en la cláusula 48.1 del PCAP.

El concesionario será responsable de que el personal a su cargo que manipule la ropa cumpla las condiciones higiénico-laborales en cumplimiento de la normativa vigente en cada momento, cumpliendo con la normativa vigente relativa a Seguridad e Higiene en el trabajo (Ley de Protección de Riesgos Laborales), especialmente en lo que se refiere a la separación total de personal y bienes de equipos en la zona limpia y sucia. Para ello realizará un plan de formación continuada y de revisión de los procesos.

#### **Uniformidad**

El personal del servicio dispondrá de la correspondiente uniformidad e identificación, con cargo al concesionario, así como los EPIs necesarios para el desarrollo de su actividad.

El personal del servicio que realice su labor en las instalaciones sanitarias deberá ir en todo momento debidamente uniformado e identificado (nombre y apellidos, fotografía, servicio al que pertenece y cargo/puesto que ocupa), presentando un aspecto de limpieza personal y pulcritud.

#### **Partes e informes de los controles del lavado**

El concesionario realizará a su cargo una serie de controles en los procesos de lavado que comprenderá:

##### **♦ Control quincenal de la ropa limpia**

- Restos de alcalinidad
- Restos de cloro en los programas que se utilice
- Restos de hierro

##### **♦ Control bacteriológico de la ropa limpia**

Este control se realiza cada mes por laboratorio externo autorizado informando de los resultados al hospital e implementándose las medidas correctivas necesarias.

El concesionario facilitará, de manera estandarizada, un sistema de partes e informes, tanto de la actividad realizada, como de los posibles incidentes ocurridos durante el periodo de tiempo que comprende el informe.



Dicha información se proporcionará con una periodicidad no inferior al mes ni superior a los tres meses, de manera que resulte fácil realizar el seguimiento del desarrollo del servicio.

Se incluirá, en dichos informes, todos aquellos aspectos referentes a cambios organizativos, introducción de nuevos productos (previamente aprobados por Medicina Preventiva), reconfiguración de plantillas, peticiones a través del Centro de Control y Ayuda, incidencias (tanto resueltas como pendientes de resolver), y demás aspectos de interés en el desarrollo del servicio.

#### **5.2.5. Calidad**

El Servicio de Lavandería ofrecido en el nuevo hospital de Eivissa y demás centros que conforman el objeto del contrato, deberá disponer de la acreditación ISO correspondiente en el plazo máximo de 1 año desde la fecha de inicio del servicio.

#### **Encuesta de satisfacción**

Se realizarán mensualmente encuestas de satisfacción en las diferentes áreas del hospital para que pueda valorarse la calidad del servicio por parte de los usuarios.

Cualquier reclamación contra el servicio de lavandería y lencería deberá ser contestada, en el plazo máximo de 10 días desde su fecha de entrada, por el responsable del servicio en el hospital, debiendo adjuntarse a dicha respuesta la firma del gerente del concesionario.



**Anexo I: Descripción de la ropa hospitalaria Ib-Salut**

**SABANA DE CAMA**

Color.....blanco

Dimensiones.....1,70 x 2,90

Composición..... Algodón 100%

Gramaje.....185 gr./m<sup>2</sup>

Resistencia tracción urdimbre.....85 kg.

Resistencia tracción trama.....60kg.

Estabilidad dimensional..... 6%

Situación inscripción.....dos cenefas azules longitudinales 10/12 cm. de ancho y de largo el largo de la prenda letras en blanco la inscripción empezara con escudo del Govern Balear y se leerá Área de Salut d'Eivissa i Formentera en una.

**FUNDA ALMOHADA**

Color.....blanco

Dimensiones.....0.45 X1.10m.

Composición..... Algodón 100%

Gramaje.....185 gr./m<sup>2</sup>

Resistencia tracción urdimbre.....85 kg.

Resistencia tracción trama.....60kg.

Estabilidad dimensional..... 6%

Situación inscripción..... dos cenefas azules longitudinales 10/12 cm. de ancho y de largo el largo de la prenda letras en blanco la inscripción empezara con escudo del Govern Balear y se leerá Área de Salut d'Eivissa i Formentera en una.

**CAMILLERA**

Color.....blanco

Dimensiones.....1,00 x 1,70m.

Composición..... Algodón 100%

Gramaje.....185 gr./m<sup>2</sup>

Resistencia tracción urdimbre.....85 kg.

Resistencia tracción trama.....60kg.

Estabilidad dimensional..... 6%

Situación inscripción.....dos cenefas azules longitudinales 10/12 cm. de ancho y de largo el largo de la prenda letras en blanco la inscripción empezara con escudo del Govern Balear y se leerá Área de Salut d'Eivissa i Formentera en una.



Servei de Salut

COLCHA CAMA

Color.....blanco

Dimensiones.....1,70 x 2,90

Composició..... Algodón 100%

Gramaje.....185 gr./m2

Resistencia tracción urdimbre.....85 kg.

Resistencia tracción trama.....60kg.

Estabilidad dimensional..... 6%

Situación inscripción.....dos cenefas azules longitudinales 10/12 cm. de ancho y de largo el largo de la prenda letras en blanco la inscripción empezara con escudo del Govern Balear y se leerá Àrea de Salut d'Eivissa i Formentera en una.

SABANA CUNA

Color.....blanco

Dimensiones.....1,05 x1,70m.

Composició..... Algodón 100%

Gramaje.....185 gr./m2

Resistencia tracción urdimbre.....85 kg.

Resistencia tracción trama.....60kg.

Estabilidad dimensional..... 6%

Situación inscripción..... Situación inscripción.....dos cenefas azules longitudinales 10/12 cm. de ancho y de largo el largo de la prenda letras en blanco la inscripción empezara con escudo del Govern Balear y se leerá Àrea de Salut d'Eivissa i Formentera en una.

SABANA NIDO

Color.....blanco

Dimensiones.....0,95 x 1,05m.

Composició..... Algodón 100%

Gramaje.....185 gr./m2

Resistencia tracción urdimbre.....85 kg.

Resistencia tracción trama.....60kg.

Estabilidad dimensional..... 6%

Situación inscripción..... dos cenefas azules longitudinales 10/12 cm. de ancho y de largo el largo de la prenda letras en blanco la inscripción empezara con escudo del Govern Balear y se leerá Àrea de Salut d'Eivissa i Formentera en una.

TOALLA BAÑO

Color.....blanco



Dimensiones.....0,70 x1,40m.  
Composició.....algodón  
Densidad urdimbre base.....12h./cm.  
Densidad urdimbre rizo.....12h/cm  
Densidad trama.....24p/cm.  
Nº de hilo urdimbre.....24 CAT.2/C Ó 24 TEX .2/C  
Nº de hilo trama.....14 CAT. 1/C Ó 40 TEX.1/C  
Gramaje.....400g/m2  
Resistencia tracción urdimbre.....85 kg.  
Resistencia tracción trama.....60 kg.  
Estabilidad dimensional..... 6%

**TOALLA LAVABO**

Color.....blanco  
Dimensiones.....0,50 x1,00m.  
Composició.....algodón  
Densidad urdimbre base.....12h./cm.  
Densidad urdimbre rizo.....12h/cm  
Densidad trama..... 24p/cm.  
Nº de hilo urdimbre.....24 CAT.2/C Ó 24 TEX .2/C  
Nº de hilo trama.....14 CAT. 1/C Ó 40 TEX.1/C  
Gramaje.....400g/m2  
Resistencia tracción urdimbre.....85 kg.  
Resistencia tracción trama.....60 kg.  
Estabilidad dimensional..... 6%

**PIJAMA UNISEX**

Color.....blanco, azul, o el color que decida la Direcció  
Composició.....poliéster 65% y algodón 35%  
Ligamento .....sarga 2/1 50/50  
Densidad urdimbre.....40 h /cm.  
Densidad trama.....20 p/cm.  
Gramaje.....210 gr./m2  
Resistencia tracción urdimbre.....85 kg.  
Resistencia tracción trama.....45 kg.  
Estabilidad dimensional.....8 lavados a 60°C 3%  
Termofijación .....180°



OBSERVACIONES:

Chaquetillas dependiendo del lugar donde se utilicen pueden ser:

Norma de pico o cuello redondo abierto, con velcro o corchetes

Manga ranglán

Bolsillo uno superior lado izquierdo y dos en la parte inferior

Aberturas laterales con solapa de 12 a 14 cm.

Anagrama en parte superior bolsillo

Costura dos laterales en sentido vertical

Tallaje:

Pequeña

Mediana

Grande

Supergrande

Extragrande

Pantalón abertura con velcro lado hombre

Dos bolsillos sujetos a la cinturilla

Anagrama lateral derecho altura pelvis

Costura en las dos piernas cara interior en sentido del desarrollo de la prenda

De la parte trasera a la delantera en parte central otra costura que da formación al tiro del pantalón

Desplazamiento de la cinturilla mediante cinta con ojal (mudo) cosida con puntadas a la parte trasera del pantalón para fijarla

PIJAMA QUIROFANO

Color verde

Composición.....poliéster 65% y algodón 35%

Ligamento .....sarga

Densidad urdimbre.....58 h /cm.

Densidad trama.....27 p/cm.

Gramaje.....185 gr./m<sup>2</sup>

Resistencia tracción urdimbre.....144 kg.

Resistencia tracción trama.....68 kg.

Estabilidad dimensional..... Después de 5 lavados a 90°C 3% máximo

Termofijación .....180°

Tallas:

Pequeña



Mediana  
Grande  
Supergrande  
Extragrande

**BATA UNISEX**

Color	Blanco, azul, o lo que decida la Dirección
Composición	poliéster 65% y algodón 35%
Ligamento	sarga 2/2
Densidad urdimbre	58 h /cm.
Densidad trama	27 p/cm.
Gramaje	185 gr./m2
Resistencia tracción urdimbre	144 kg.
Resistencia tracción trama	68 kg.
Estabilidad dimensional	8 lavados a 60°C 3% máximo
Termofijación	180°

**OBSERVACIONES:**

Diseño:  
Corcheteada o velcro al lado del hombro  
Sisas muy holgadas  
Evitar cinturilla trasera  
Manga pegada y con dos costuras interiores  
Dos costuras laterales de confección  
Anagrama en parte superior derecho  
Bolsillo uno en parte superior izquierdo y dos en parte inferior

**PIJAMA DE ENFERMOS**

Color	diferente por talla
Composición	poliéster 65% y algodón 35%
Ligamento	tafetán 1e1
Densidad urdimbre	40 h /cm.
Densidad trama	26 p/cm.
Gramaje	130 gr/m2
Resistencia tracción urdimbre	73 kg.
Resistencia tracción trama	45 kg.
Estabilidad dimensional	Encogimiento 5 lavados 2% máximo



Termofijación 180°

OBSERVACIONES:

Solidez al cloro y al lavado 5-6

Pantalón recto tipo pijama cerrado con cinta en la cinturilla y/o con goma (depende del servicio)

Sin bolsillos

Abierto delante con tapeta y corchetes o velcro

Chaqueta abierta delante con corchetes o velcro sin cuello

Remate caja de cuello y delantera con vivos

Manga corta y/o larga

Un bolsillo superior izquierdo y largo a la cadera

CAMISON

Color diferente por talla

Composición poliéster 65% y algodón 35%

Ligamento tafetán 1 e1

Densidad urdimbre 40 h /cm.

Densidad trama 26 p/cm.

Gramaje 130 gr/m2

Resistencia tracción urdimbre 73 kg.

Resistencia tracción trama 45 kg.

Estabilidad dimensional Encogimiento 5 lavados 2% máximo

Termofijación 180°

OBSERVACIONES:

Solidez al cloro y al lavado 5-6

Tela blanca con lunares de 1mm de diámetro

Escote caja por delante y por detrás

Abierto por detrás cerrado con cintas

Manga japonesa

CAMISON CERRADO

Color diferente por talla

Composición poliéster 65% y algodón 35%

Ligamento tafetán 1 e1

Densidad urdimbre 40 h /cm.

Densidad trama 26 p/cm.



Gramaje	130 gr/m2
Resistencia tracción urdimbre	73 kg.
Resistencia tracción trama	45 kg.
Estabilidad dimensional	Encogimiento 5 lavados 2% máximo
Termofijación	180°

OBSERVACIONES:

Cuello caja

Apertura pectoral de 30cm aproximadamente

Manga corta

Cierre con corchetes o botones



### **5.3. Servicio de esterilización**

#### **5.3.1. Objeto del servicio**

El objeto del presente servicio es la gestión de todo tipo de materiales e instrumental estériles para el complejo asistencial de Can Misses, los dos centros de salud vinculados y el resto de centros incluidos en la Gerencia del Área de Salud de Eivissa, incluyendo todos aquellos procesos y equipos necesarios para la retirada de material sucio, su procesado y su posterior entrega en los puntos de uso.

El concesionario aportará en su oferta las más modernas infraestructuras y tecnologías, proporcionando un producto de seguridad bajo las premisas de cantidad, calidad y continuidad.

#### **5.3.2. Alcance y Ámbito de aplicación**

El servicio de esterilización será responsable de la totalidad de los procesos necesarios para el uso, en condiciones óptimas, del material quirúrgico e intervencionista empleado tanto en el complejo asistencial como en el resto de centros incluidos en la Gerencia del Área de Salud de Eivissa.

Estos procesos incluyen:

- Retirada del material reutilizable usado de los puntos de uso tanto del hospital como de los centros vinculados (gabinetes, quirófanos, salas de curas, otras), a través de medios propios (humanos y materiales). La inmersión de dicho material en la solución jabonosa (facilitada por el concesionario) será realizado por el personal de la Administración, no así su prelavado.
- Control del instrumental retirado y firma del parte de recogida (o similar).
- Traslado de los carros contenedores con el material sucio a la instalación de la Central del Esterilización.
- Lavado del material a través de los procedimientos adecuados (lavado a mano, ultrasonidos, termolavadoras, otros), según lo establecido en el Manual de Procedimientos del Servicio.
- Confección de las cajas o sets quirúrgicos según lo establecido en el Manual de Procedimientos del Servicio.
- Recepción del material textil limpio para su esterilización.
- Esterilización del material quirúrgico y del textil en función de las características físicas de los mismos (alta o baja temperatura). Validación de procesos mediante controles biológicos.
- Almacenado de cajas de material estéril.
- Transporte y entrega de material estéril en los puntos de consumo según los Protocolos del servicio.
- Control del instrumental entregado y firma del parte de entrega (o similar).

Todos estos procesos estarán recogidos en el sistema de trazabilidad que proporcionará el concesionario para el presente servicio. Dicho sistema de trazabilidad deberá ser instalado por el concesionario de manera que se disponga de su plena disponibilidad en la fecha de comienzo de la actividad del servicio.

El concesionario, a través del servicio de esterilización, deberá dotar de cuanto equipamiento sea preciso para acometer las labores de su competencia. El equipamiento incluirá tanto los carros de transporte y distribución, como la totalidad de la central, incluyendo mesas, puestos de lavado, esterilizadores a vapor, termodesinfectadoras, sistemas de esterilización a baja temperatura, envasadoras, cestas de lavado, sistemas de almacenado, etc., proponiendo un



diseño de la instalación según el principio de marcha adelante, con separación física entre las zonas limpias y la sucia. En su oferta, el concesionario incluirá el diseño propuesto así como la dotación de equipos y su capacidad productiva.

El material quirúrgico a procesar será dotado por parte de la Administración Sanitaria, así como sus reposiciones y mantenimiento; el servicio de Esterilización será responsable de las pérdidas o roturas que se puedan producir del mismo durante el desarrollo de la actividad del servicio, por lo que deberá asumir su reposición. De igual forma, si cuando se lleve a reparar un instrumento, el taller indica que ha sido maltratado durante la fase de esterilización (generación de depósitos, gomas deterioradas por temperatura no adecuada,...), deberá ser sustituido por el concesionario sin cargo para la Administración.

En el caso de que el concesionario no pueda hacer frente a las demandas del servicio, ya sea por mala calidad del mismo o incapacidad productiva, deberá aportar los medios precisos para solventar tal situación de manera que la actividad del hospital y de los centros vinculados no se vea afectada. Los costes que originen dichas medidas serán asumidos en su totalidad por el concesionario.

La limpieza y mantenimiento de la Central de Esterilización será asumida por el concesionario como parte del Servicio.

### **5.3.3. Obligaciones generales**

Como parte de las obligaciones generales del concesionario para el servicio de Esterilización, se incluyen:

- **Dotación:** el concesionario aportará, según la actividad prevista, la totalidad del equipamiento y material necesario para el desarrollo de su actividad, así como los equipos para el personal (uniformidad, equipos de protección personal, otros) y el material fungible que afecte a su actividad (soluciones limpiadoras, detergentes, fundible de los sistemas de Baja Temperatura, etc.). Dicho material deberá contar con el visto bueno del Servicio de Medicina Preventiva del hospital.
- **Horario y forma de entrega:** el horario de retirada y entrega del material estéril se efectuará conforme a lo establecido por la Administración Sanitaria, a través de medios de distribución y almacenaje adecuados y aportados por el concesionario, de manera que todo el material esté disponible al comienzo de la jornada quirúrgica.
- **Entrega de material y gestión de almacén:** El personal del Servicio de Esterilización será el responsable del correcto estado del almacén de material estéril, ubicado tanto en el bloque quirúrgico como en el propio servicio, así como de la gestión de caducidades de los sets contenidos (si así fuera preciso).
- **Entrega y recogida de material:** El personal del servicio de esterilización entregará en las unidades de uso, el correspondiente material estéril solicitando la firma del documento de entrega. Del mismo modo, recogerá según el horario establecido, el material usado procediendo de la misma manera. El transporte y reparto del material se realizará siguiendo los circuitos de sucio y limpio establecidos en el hospital y centros vinculados.
- **Garantía:** el concesionario, en caso de situaciones extraordinarias (emergencias, huelgas, etc.), proporcionará los medios necesarios a fin de asegurar la prestación del servicio.
- **Manual de Procedimientos:** el concesionario desarrollará el Manual de Procedimientos y Protocolos de Actuación del Servicio, antes de la entrada en funcionamiento del Hospital. Dicho Manual deberá ser presentado a la administración con seis meses de antelación a la puesta en funcionamiento del servicio para su aprobación. Se procederá a revisar y actualizar el Manual de Procedimientos con una frecuencia no inferior al año ni superior a los dos años, de manera que los medios de trabajo puedan ser actualizados según las novedades del mercado en este ámbito.



- Asesoría: el concesionario deberá de prestar asistencia técnica a la Administración Sanitaria si esta lo requiriese para la selección de nuevos instrumentos, compatibilidad de métodos de procesamiento, etc.

#### **5.3.4. Especificaciones técnicas de la prestación del servicio**

##### **Validación de la central de esterilización**

El R.D. 414/96, por el que se regulan los productos sanitarios, establece, en su artículo 5.1., la necesidad de licencia previa de las entidades que se dediquen a determinadas actividades relacionadas con los productos sanitarios y de las instalaciones donde se realicen tales actividades.

El procedimiento de autorización requerirá la constatación, por parte de la Agencia Española del Medicamento, de que la empresa solicitante cuenta con las instalaciones, los conocimientos, los medios y el personal adecuado. Dicha validación ha de estar disponible antes de la entrada en funcionamiento del servicio.

##### **Licencia de empresa esterilizadora**

La realización de las pruebas de calibración de los equipos, de acuerdo con la Normativa Europea, exige el cumplimiento de la Norma UNE-EN 554 para los autoclaves de vapor y la Norma UNE-EN 550 para los esterilizadores de óxido de etileno, si se optase por éste. Para otro tipo de agente esterilizante se atenderá a la UNE-EN ISO 14937 que establece los requisitos generales para su caracterización y el desarrollo, validación y control de rutina de un proceso de esterilización de productos sanitarios.

##### **Horarios y forma de recogida y entrega**

Los horarios de entrega y recogida de material se adaptarán a lo establecido por la Dirección del Hospital, teniendo en cuenta dicha adaptación al horario de actividad previsto.

La programación de entrega y recogida deberá disponer de la suficiente flexibilidad para adaptarse a las necesidades puntuales de los usuarios, manteniendo los requisitos establecidos.

En su oferta, el licitador incluirá el Plan de actuación referente a la recogida y entrega de material, tanto en las instalaciones del hospital como en los centros de salud vinculados, así como las respuestas a dar ante solicitudes de carácter urgente o no programado.

##### **Sistema de gestión informatizada**

El servicio incluirá, a su cargo, un aplicativo de gestión del Servicio de Esterilización que proporcionará la trazabilidad, gestión y control de los procesos de esterilización.

El concesionario será la responsable de marcar el instrumental aportado por la Administración para garantizar la correcta trazabilidad de los procesos de lavado y esterilización y situación en todo momento del material.

La instalación de dicho sistema, el software y hardware necesario para su funcionamiento y su conectividad serán aportados por la empresa adjudicataria.

##### **Procedimientos sobre limpieza, desinfección, envasado y esterilización.**

Las labores de limpieza, desinfección, envasado y esterilización se realizarán en zonas diferenciadas, de manera que no se mezclen los materiales sucios o contaminados con los limpios y estériles.



En la realización de cada uno de los procesos, el personal del servicio empleará los elementos de protección personal establecidos según los protocolos, así como los procedimientos operativos indicados.

La Central mantendrá su capacidad de producción durante el horario acordado con la Administración, estableciendo los turnos de trabajo que lo garanticen. El personal será distribuido en los diferentes puestos de trabajo por el Supervisor del servicio en función de criterios flexibles marcados por la demanda de material estéril que se genere en cada momento. El personal que trabaje en una zona sucia deberá lavarse y cambiarse de ropa para acceder a la zona limpia.

#### **Esterilización a baja temperatura**

El servicio dispondrá de uno o dos sistemas para esterilizar a baja temperatura el material termosensible. El sistema o sistemas elegidos deberán garantizar su adecuación al uso y encontrarse entre los elegidos por los principales proveedores de instrumental, teniendo en cuenta que actualmente el hospital dispone de gas plasma.

Considerando las discrepancias que en este apartado se dan en cuanto a peligrosidad de las distintas sustancias empleadas, la instalación de tales equipos se realizará en espacio independiente del que corresponde a los equipos de vapor, de manera que la protección a la salud de los trabajadores esté garantizada en todo momento, así como la adaptación a nuevos requisitos normativos que pudieran darse a futuro.

#### **Procesos de etiquetado y almacenaje de material esterilizado**

Las labores de etiquetado y posterior almacenaje, se realizarán sobre todo el material objeto del presente servicio.

Los productos sanitarios estériles deben ser guardados en un lugar reservado para su almacenaje que sea accesible, limpio, seco y de fácil limpieza.

Se debe almacenar el material necesario para cubrir el intervalo de tiempo de seguridad de stock, y proceder a colocarlo según sistema FIFO.

#### **Mantenimiento y limpieza de la central de esterilización**

El gestor del servicio de esterilización será el único responsable de las labores de mantenimiento y limpieza, tanto de la instalación como de los equipos y maquinaria empleados.

#### **Garantía del servicio**

El servicio garantiza la total ausencia de riesgos físicos, químicos o biológicos en el material entregado por la Central de Esterilización, a través del estricto cumplimiento de los protocolos de trabajo y la confirmación dada por los controles de calidad interna provistos por el mismo.

Todos los materiales definidos por el fabricante como de un solo uso o no reesterilizables y aquellos que no puedan ser procesados con las suficientes garantías, serán devueltos al servicio de origen con el correspondiente documento en el se especifiquen los motivos de la devolución.

#### **Personal**

El concesionario dispondrá del suficiente personal para la realización de las funciones que son del alcance del servicio, de manera que la actividad no se vea interferida por cuestiones relacionadas con falta de recursos humanos (bajas, formación, ausencias, etc.).

Dicho personal contará con la suficiente experiencia y formación para desarrollar adecuadamente su labor. Así mismo, se dispondrá de Jefe de servicio, técnico garante, responsable de turno (si así fuera necesario) y demás figuras para una correcta organización del servicio.



La Central de Esterilización estará dirigida o supervisada, como así obliga el RD 414/1996 sobre productos sanitarios (transposición de la Directiva 93/42/CEE), por un Director Técnico.

El servicio estará disponible las 24 horas todos los días del año a través de los sistemas y recursos que el concesionario estime y siempre contando con el visto bueno de la Administración sanitaria.

En la propuesta del servicio se incluirá número de personas, categoría y titulación/formación que formarán parte de la prestación.

El personal del servicio dispondrá de la correspondiente uniformidad e identificación con cargo al concesionario, así como los EPIs necesarios para el desarrollo de su actividad.

El personal del servicio deberá ir en todo momento debidamente uniformado e identificado (nombre y apellidos, fotografía, servicio al que pertenece y cargo/puesto que ocupa), presentando un aspecto de limpieza personal y pulcritud.

### **Materiales y equipos**

El concesionario deberá proporcionar todos los equipos, aparatos y artículos consumibles requeridos para el correcto desarrollo del presente servicio, garantizando que la falta o mal funcionamiento del mismo no afectará a la correcta prestación de algún servicio o área funcional.

El servicio dispondrá de aquellos elementos auxiliares que requiera para su actividad, tanto propios como contratados, siendo responsable de su transporte, almacenado, custodia, instalación, uso y limpieza.

### **Sistemas de partes e informes**

El concesionario deberá preparar y suministrar la información requerida por la Administración Sanitaria, persona, empresa, autoridad gubernamental u otro organismo a quien la Administración Sanitaria esté obligada a facilitar información en cualquier momento en relación con el cumplimiento del presente servicio.

El concesionario deberá de responder a todas las solicitudes según lo acordado con el responsable del seguimiento de la explotación. También deberá mantener registros detallando cada una de las demandas recibidas respecto al servicio, así como las acciones tomadas en respuesta de dichas reclamaciones.

#### **Informe mensual**

El responsable del Servicio elaborará un informe mensual de actividad y resultados en un formato acordado con la Administración Sanitaria o el responsable de seguimiento de la concesión.

Este informe tendrá una estructura fija y permanente y recogerá como mínimo:

- Datos relativos a la actividad del servicio por GFH.
- Datos técnicos y productivos.
- Reclamaciones presentadas al servicio y resolución de las mismas.
- Otros aspectos solicitados por la Administración Sanitaria a incluir.

### **Continuidad del servicio**



El concesionario dispondrá las medidas oportunas para asegurar el correcto funcionamiento del Servicio en caso de circunstancias extraordinarias, debiendo establecer los medios adecuados para resolverlas a su cargo, ya sea la disposición de instalaciones alternativas, la contratación del servicio, la disponibilidad de suficiente stock de seguridad para posibles aumentos de la actividad prevista, otras.

#### **5.3.5. Calidad**

El concesionario realizará, a su cargo y con frecuencia mensual, controles de calidad por laboratorios externos autorizados, y comunicará los resultados de los mismos por escrito a la Administración Sanitaria o al responsable del seguimiento de la explotación como representante de ésta.

El servicio de esterilización dispondrá de un sistema de control de calidad que comprenda la totalidad de los procesos y los elementos procesados (controles físicos, biológicos).

La Administración Sanitaria establecerá los sistemas de inspección y control de calidad que considere adecuados a fin de comprobar la calidad del servicio (controles con personal propio especializado o por medio de una entidad homologada), verificando el cumplimiento de los procedimientos de esterilización en todas sus fases, la trazabilidad de las cajas de instrumental, textil y cumplimiento de la normativa de seguridad e higiene en el trabajo vigente en cada momento.

El servicio realizará los controles físicos, químicos y biológicos oportunos por programa y por autoclave, teniendo obligación de llevar un registro que incluirá en su informe de actividad en el caso de no existir incidencias; si por el contrario se detectase algún valor que estuviera fuera de rango, se comunicará dicha situación de manera inmediata al hospital, indicándose la caja y tipo de material supuestamente contaminado para su control.



#### **5.4. Servicio de limpieza e higienización**

##### **5.4.1. Objeto del servicio**

El objeto del servicio referido en este pliego es proporcionar un alto nivel de higiene y limpieza ambiental en todas las instalaciones, espacios y áreas de las infraestructuras que constituyen el nuevo complejo asistencial de Can Misses y los dos centros de salud vinculados, conforme a los procedimientos y métodos recomendados a fin de garantizar la calidad, eficacia y seguridad de las prestaciones, así como el adecuado apoyo a la asistencia sanitaria y confort del paciente.

Para ello se deberá:

- Proporcionar un servicio que logre un óptimo estándar de limpieza apropiado para el uso de todas las instalaciones, centros y espacios asistenciales; cumpliendo las expectativas de los usuarios y trabajadores.
- Conseguir un nivel de limpieza elevado que contribuya a proyectar una imagen positiva de las infraestructuras que constituyen la presente contratación, y un entorno adecuado adaptado a las necesidades de los pacientes, visitantes y personal, 365 días al año, 24 horas al día.
- Contribuir a garantizar la seguridad del paciente e implantar prácticas de trabajo que minimicen riesgos a través de la implantación de un sistema efectivo de evaluación y gestión del desempeño del servicio.
- Llevar a cabo actuaciones eficaces en el menor tiempo cuando se detecte una reducción que afecte a la disponibilidad o a la calidad del servicio.
- Colaborar en el cumplimiento de control de los niveles de contaminación microbiológica que establezca la dirección del hospital de acuerdo con el Servicio de Medicina Preventiva
- Desarrollar un sistema de gestión de la calidad con el fin de lograr la acreditación del servicio durante los tres primeros años de la prestación.

El Concesionario será responsable de los fallos del servicio que afecten a la operatividad o el uso de la totalidad o parte de un Área Funcional.

##### **5.4.2. Alcance y ámbito de la aplicación**

El presente servicio se realizará en la totalidad de las instalaciones pertenecientes al nuevo complejo asistencial de Can Misses y los dos nuevos centros de salud vinculados al mismo, asumiendo el Concesionario al personal que realiza estas funciones en el actual hospital.

El servicio de limpieza comenzará su actividad con la puesta a disposición efectiva del edificio de Consultas Externas y el centro de salud de Sant Josep de Sa Talaia, asumiendo en ese momento la totalidad del servicio de limpieza, incluido su personal, en todo el complejo (nuevas infraestructuras y el actual hospital).

El Concesionario deberá proveer todo lo necesario para prestar el servicio incluyéndose, de manera enunciativa, más no limitativa, los siguientes:

- Labores y actividades (Elaboración de Manual de Procedimientos y Protocolos de Actuación).
- Maquinaria y materiales de uso en limpieza.
- Equipamiento de personal (EPIs, uniformidad, otros).
- Material fungible (jabón de manos, papel higiénico y secamanos).
- Felpudos y compreseros.



- Sistemas de desodorizadores en baños públicos.

Las acciones del servicio de limpieza comprenderán la totalidad de los espacios y las infraestructuras vinculadas, incluyendo, entre otras:

- **Superficies:** fachadas exteriores, techos, paredes, suelos, puertas, marcos, interruptores, luminarias, ventanas, cristales, paredes, rejilla del aire acondicionado, mostradores, persianas, etc.
- **Mobiliario:** mesas de quirófano, mesas auxiliares, de oficinas y despachos, vitrinas por la parte exterior e interior con la colaboración del personal auxiliar, carros vacíos, lámparas de todo tipo, soportes para goteros, parte exterior de cuadalímetros y aspiradores de la habitación, tensiómetros de pared, compresores, sistemas de transfer y grúas utilizadas en la movilización de los pacientes, taquillas, armarios, cubos y portacubos de basura y/o papeleras, teléfonos, impresoras, radiadores, archivadores, exterior de neveras e interior si están disponibles, centrífugas, microondas, televisores, máquinas expendedoras y aquellos otros aparatos o material que así se indique por la dirección del centro.
- **Camas de pacientes y hospedería:** preparación de las camas incluyendo cambio de sábanas y lencerías con la frecuencia que se indique y en todo caso al alta de los pacientes; excepto con pacientes encamados.
- **Cortinas,** con la frecuencia establecida, se realizará el cambio de cortinas para enviar a la lavandería, sustituyéndose la cortina cambiada por otra limpia.
- **Calzado quirúrgico,** recogida, lavado y colocación en estantería.
- **Colchones,** limpieza con paño de la funda del colchón al efectuar la limpieza al alta del paciente. Cambio de la funda del colchón a petición de la supervisora del servicio y aspiración del colchón en caso de que sea requerido.
- **Sanitarios:** lavabos, inodoros, bidés, desagües, tazas sifónicas, grifos, lavacañas, vertederos, espejos, escobilleros, portarrollos de papel, secadores de manos o toalleros si los hubiere, etc.
- **Elementos de transporte pasivo:** limpieza del **tubo neumático, tolvas** de ropa sucia y de basura en las condiciones y periodicidad que la Dirección del Centro establezca.

El Servicio de Limpieza asumirá las labores de limpieza de rutina, correctiva, planificada y de protección requeridas para cumplir con los estándares del servicio, de todas las superficies y contenido que sean de su alcance, y teniendo en cuenta el nivel de riesgo de la zona para cumplir con los requisitos de limpieza establecidos y con la política de control de infecciones propio de un edificio asistencial.

#### **Tipos de limpieza a desarrollar:**

- **Limpieza programada básica o de rutina:** comprende la limpieza diaria estandarizada, y por tanto planificada, de espacios y superficies de forma que se genere un entorno limpio y ordenado, adaptando los métodos y productos empleados al nivel de riesgo de la zona. La periodicidad de esta limpieza estará en función del espacio y el área afectada (una, dos, tres o más veces al día).
- **Limpieza correctiva:** es aquella que se origina por necesidades puntuales de cualquier servicio. Ha de estar disponible las 24 horas, 365 días al año. Se genera ante situaciones de urgencia o de rutina no planificada (tras intervenciones quirúrgicas, alta de pacientes, incidentes imprevistos, etc.), y que obliga al servicio a responder dentro del tiempo de respuesta establecido, devolviendo la situación a los estándares de calidad iniciales dentro del tiempo de rectificación asignado.



- **Limpieza planificada o general:** entendiéndose por tal la limpieza a fondo de espacios en su totalidad (continente y contenido que sea de su alcance). Este tipo de limpieza puede responder a una programación previa o bien responder a las necesidades de un determinado servicio de manera que se genere una buena calidad de la limpieza y, por ende, del estado higiénico-sanitario (por ejemplo, limpieza profunda de la habitación de aislados al alta del paciente).
- **Limpieza de protección:** Cuando sea determinado por el Servicio de Medicina Preventiva del hospital, el concesionario deberá aplicar y llevar a cabo procedimientos especiales de limpieza incluida la limpieza MRSA (staphilococcus aureus metiliclin-resistente.) o de cualquier otra patología presente o futura que lo requiera. Los procedimientos a adoptar y protocolos de trabajo deberán ser previamente aprobados por el Servicio de Medicina Preventiva del nuevo hospital de Eivissa.

### Otras competencias del servicio.

- **Retirada de residuos urbanos:** Se retirarán en cada acción de limpieza, y cuando así se indique, las bolsas de residuos urbanos desde el punto de generación dentro del hospital hasta el almacén final, procediendo a la limpieza, con paño impregnado en solución desinfectante, del contenedor (papelera o cubo) y cambio de la bolsa.
- **Dotación de material de aseo:** el concesionario facilitará, como parte del servicio, todo el material fungible de aseo (papel higiénico, jabón, papel secamanos) necesario para los aseos públicos y de personal, así como los complementos necesarios para su adecuado uso (papeleras, compreseros). Así mismo se procederá a reponer el material no fungible ante su extravío o deterioro manifiesto (dosificadores, escobillas y escobilleros, etc.).
- **Adecuación de residencia de personal:** se limpiarán y adecuarán los dormitorios de los médicos de guardia así como todos los espacios pertenecientes a la residencia. Se procederá a hacer las camas y retirar la ropa sucia.
- **Labores de limpieza de apoyo y refuerzo:** El concesionario deberá organizar todos los medios materiales y humanos necesarios para la realización de las limpiezas que con motivos de obras, reparaciones, paradas técnicas de sistemas de aire acondicionado, o por cualquier otra causa, se programen fuera de la jornada habitual o durante la misma. Ajustándose todos esos medios a las necesidades del nuevo hospital, ya sea en horarios, en medios disponibles o en cualquier otro aspecto relacionado con la limpieza.
- **Limpieza de áreas exteriores:** Se programará la limpieza de patios interiores y superficies acristaladas de edificios y de instalaciones. El servicio se hará cargo de la retirada de posibles graffitis y pintadas (incluido perímetro exterior del hospital e infraestructuras vinculadas).
- **Informe de Plagas:** Ante la posible detección de la existencia de insectos, vectores u otros animales molestos o sucios, deberá realizar un informe en el que se indique lugar, rastro encontrado y demás información para facilitar al correspondiente servicio de DDD.

### Zonificación

Los diferentes tipos de limpieza ante descritos deberán adaptarse, tanto en materiales específicos como en procedimientos adecuados, a las distintas áreas de trabajo en las que se configura el hospital y las infraestructuras que constituyen la presente contratación. Se establecerán diferentes protocolos de limpieza en función del riesgo potencial asociado a cada zona para la salud del paciente, según se trate de:

#### A) Zonas de alto riesgo

- Bloques quirúrgicos y paritorios.



- UDPR.
- UCI.
- Unidad de Reanimación.
- Unidad de Neonatología.
- Unidad de Hemodiálisis.
- Zonas del servicio de radiodiagnóstico donde se realicen exploraciones cruentas o radiología intervencionista.
- Salas o Habitaciones de enfermos infecciosos.
- Hospital de día médico quirúrgico.
- Zona de farmacotécnica estéril

**B) Zonas de medio riesgo**

- Salas de curas.
- Diagnóstico por la Imagen.
- Áreas de Urgencias.
- Hospitales de día.
- Farmacia.
- Consultas Externas.
- Gabinetes Centrales de exploración.
- Unidades de Hospitalización de pacientes no incluidos en las zonas de alto riesgo.
- Zonas de preparación de medicación.
- Controles de Enfermería
- Laboratorios y banco de sangre
- Mortuorio (sala de autopsias)

**C) Zonas de bajo riesgo interiores**

- Rehabilitación
- Áreas Administrativas
- Unidad de Admisión y documentación clínica
- Atención al paciente
- Área de docencia
- Área de investigación
- Medicina Preventiva, calidad y gestión de riesgos clínicos
- Áreas de Informática
- Vestíbulos, pasillos y escaleras
- Área de Circulación y Tránsito
- Vestuarios de personal y pacientes.
- Residencia de médicos



- Capilla
- Mantenimiento y Talleres
- Almacenes
- Ascensores
- Salón de actos y aulas
- Biblioteca
- Aseos de todo el Centro excepto los incluidos en zonas anteriores
- Otras zonas de similares características donde no se realicen procedimientos a pacientes (los servicios de cocina y cafetería y lavandería dispondrán de su propio personal para la realización de las labores de limpieza que requieran).

**D). Zonas de bajo riesgo exteriores**

- Claraboyas
- Patios interiores
- Caseta de seguridad
- Ventanales y zonas acristaladas
- Terrazas
- Helipuerto

**5.4.3. Obligaciones generales**

Las técnicas de limpieza a emplear se atenderán a las siguientes indicaciones:

- El barrido y limpieza en general se realizarán en medio húmedo.
- La limpieza de equipos y zonas en contacto con instalaciones eléctricas se realizará con productos no conductivos, evitando siempre el derrame de agua sobre ellos y siguiendo las instrucciones que dicte el Hospital en este sentido.
- La limpieza se realizará siempre utilizando los medios de protección individual que sean necesarios, que serán suministrados por la empresa adjudicataria.
- La limpieza de superficies y elementos se llevará a cabo con solución de agua y detergente/desinfectante en concentración adecuada.
- Se empleará la técnica de doble cubo.
- Las bayetas empleadas serán de distinto color, según la zona y superficie a limpiar, empleando doble cubeta (producto/aclarado).
- Los medios materiales usados, deberán ser limpiados y acondicionados para idóneas condiciones de uso en cada turno y trabajo.
- Los envases de residuos que se manipulen deberán cerrarse y almacenarse en lugares apropiados, evitando su arrastre por el suelo.
- Se deberán cambiar el agua de fregado en función de las características cualitativas y cuantitativas de la superficie a limpiar, y cuantas veces sea necesario.
- En las habitaciones de enfermos infecto-contagiosos se seguirá en todo momento las normas de prevención e higiene estipuladas.
- Se atenderá a las indicaciones e instrucciones respecto a uso de material de limpieza



exclusivo.

- La limpieza se realizará de dentro hacia fuera, y de arriba hacia abajo, siempre en dirección de la zona limpia hacia la zona sucia.
- Se emplearán sistemas mecánicos para la conservación y limpieza de pavimentos, según se trate de P.V.C., terrazo, mármol y otros materiales constituyentes de las superficies objeto del contrato.
- Los medios materiales de equipamiento utilizados deben limpiarse y desinfectarse diariamente, manteniendo su conservación en medio seco.
- Los productos de limpieza a utilizar se ajustarán a las características generales de composición y calidad determinados por el Hospital y serán suministrados en su totalidad por el Concesionario.
- Los materiales empleados por el servicio serán de su propiedad, no utilizándose productos ni instrumentos pertenecientes al hospital.

### **Organización del servicio y Plan de Trabajo**

Se realizará un Plan de Trabajo y diseño de Organización del Servicio a prestar, en el que se recojan los programas de limpieza relativos a los distintos Módulos Unitarios de Limpieza (cada una de las unidades relacionadas del hospital) y en el que se contemplen:

- a). **Programas de limpieza en zonas protegidas de alto riesgo:** Bloque quirúrgico y circuitos de limpio de Quirófanos; Unidades Especiales y habitaciones de aislamiento; Cuartos de sucio de residuos. Estas áreas serán objeto de distintos tipos de limpieza, desde las iniciales del día, entre intervenciones, post intervenciones, hasta la limpieza de final de jornada, o en profundidad (de forma periódica).
- b). **Programas de limpieza para zonas protegidas de medio riesgo:** estas áreas serán objeto de forma general de una limpieza diaria, completada por algunas limpiezas de mantenimiento y limpiezas sistemáticas periódicas o al alta de enfermos en casos de habitaciones / box.
- c). **Programas de limpieza para Zonas de Bajo Riesgo:** en estas zonas se especificarán lo tipos de limpieza a realizar tanto diarias como de mantenimiento o en profundidad.
- d). **Programas de limpieza para mantenimiento de exteriores,** patios interiores y superficies acristaladas de edificios y de instalaciones.

En todos los casos se debe contemplar la posibilidad de necesitar una limpieza de refuerzo en caso de brote epidémico, o por requerimientos específicos según el Protocolo de Bioseguridad Ambiental (o documento homólogo del hospital).

En cada programa de trabajo se describirán detalladamente los siguientes aspectos:

- Procedimiento de los distintos tipos de limpieza a efectuar
- Frecuencia de actuación
- Actividades a desarrollar
- Equipamiento y metodología general para cada Área de trabajo definida.
- Relación, ficha técnica y de seguridad de los diferentes productos de limpieza a utilizar con su correspondiente autorización sanitaria.

Se deberá presentar Memoria Descriptiva del Funcionamiento del Servicio incluyendo Módulo Unitario de Limpieza, zona, procedimientos de limpieza diaria, establecimiento de limpiezas programadas (periodicidad y elementos), productos empleados y dilución de los mismos.



### **Composición de cada área funcional**

El servicio es responsable de la limpieza y organización de la totalidad del área funcional que le sea de alcance, incluyéndose de manera enunciativa y no limitativa:

#### **Continente:**

Elementos externos, salidas de incendios y cajas de escaleras.

Suelo: material, textura, tratamiento según su composición

Techo: material, textura, tratamiento según su composición

Paredes: material, textura, tratamiento según su composición

Puertas, pomos, manillas, herrajes,...

Ventanas, cristales, marcos,...

Conductos de ventilación, rejillas, respiraderos y filtros.

#### **Contenido:**

Equipamiento: según material de composición

Mobiliario: según material de composición

Aseos, baños, espejos, soportes,...

Luminarias, plafones, lámparas,...

Persianas y cortinas no lavables, etc.

Artículos clínicos tales como:

- Sillas de ruedas clínicas
- Camas y colchones
- Carros de transporte de acero (salvo los de material estéril limpio y sucio).
- Taquillas y armarios de las habitaciones
- Mesita de noche clínica con atril hidráulico
- Portasueros con ruedas
- Portacuñas y lavacuñas
- Sistemas de transfer
- Grúas de movilización de pacientes

El concesionario, de acuerdo con las instrucciones relevantes del Servicio de Medicina Preventiva, deberá limpiar el mobiliario y aquellos artículos que sin estar incluidos en la anterior relación puedan ser, por sus características, equiparables a los mencionados, de acuerdo con lo establecido por la Administración Sanitaria.

**Exclusiones:** salvo que sea acordado con la Administración Sanitaria, los siguientes elementos quedan excluidos del servicio de Limpieza:

- Instrumental quirúrgico.
- Máquinas de anestesia.
- Microscopios.



- Almacén de la Central de Esterilización.
- Equipos de monitorización fisiológica.
- Equipos médicos de los pacientes en uso (respiradores, tanques de aire, bombas de infusión...).
- Monitores, equipos de radiografías o consolas incluyendo cualquier aparato que emane radiación o que muestre símbolos de aviso de peligro.
- Cualquier otro que indique la Administración Sanitaria.

#### **5.4.4. Especificaciones técnicas de la prestación del servicio de limpieza**

##### **Protocolo de Actuación**

Antes de la entrada en funcionamiento, el Concesionario realizará el Protocolo de Actuación y Manual de Procedimientos de las distintas Zonas y Áreas Funcionales, de acuerdo con las presentes especificaciones técnicas, que deberá ser validado por la Administración. Asimismo, deberá en todo momento seguir la política marcada por el Servicio de Medicina Preventiva del Hospital en lo relativo al control de infecciones y validación de métodos y materiales empleados.

Dicho Manual será presentado para su aprobación en un periodo de, como mínimo, seis meses antes de la entrada en funcionamiento del servicio, estableciéndose un periodo para su revisión y actualización no superior a los 18 meses.

##### **Limpieza de los distintos elementos**

En Anexo 1 se incluye un listado, a título no limitativo, de los elementos que forman parte del objeto del servicio tanto en el complejo hospitalario de Can Misses como en los dos centros de salud vinculados.

##### **Horarios de actividad**

El horario del servicio de limpieza se acomodará en todo momento a la actividad asistencial, de manera que ésta no se vea entorpecida.

Las rutinas de limpieza se realizarán en tres turnos: mañana, tarde y noche (zonas donde no se afecte el descanso de los pacientes y personal de guardia). Así mismo se dispondrá de personal para labores no planificadas a cualquier hora del día, todos los días del año.

##### **Periodicidad**

Se incluirá, dentro del Plan de limpieza, la periodicidad de cada uno de los procedimientos a desarrollar.

##### **Limpieza Programada**

El concesionario deberá proporcionar un servicio de limpieza básico o de rutina normal, con la frecuencia determinada en el presente pliego, durante 24 horas al día los 365 días del año, teniendo en cuenta el nivel de riesgo de la zona para cumplir con los niveles de limpieza establecidos y con la política de control de infecciones del nuevo hospital.

##### **Periodicidad limpieza programada básica o de rutina normal:**

Se realizará tanto en los turnos de mañana y/o tarde e incluso de noche en los lugares que así esté establecido y con las técnicas y procedimientos descritos, utilizando los útiles adecuados.

##### **Diariamente (turno de mañana):**

- La limpieza de habitaciones de enfermos, incluyendo mesillas, teléfonos, camas, cabezales, armarios, butacas, televisores, protectores pared, tomas de gases, lámparas, etc., además de suelos, paramentos, superficies, puertas, con muy especial atención a los pomos de éstas;



mamparas acristaladas de separación; salidas de aire acondicionado y similares; cuartos de baño, complementos, cortinas de ducha,

- Terrazas accesibles si las hubiera.
- Residencia de médicos de guardia, haciendo las camas que se hayan utilizado
- Limpieza inicial de jornada en zona quirúrgica.
- Otras zonas por incluir.

**Diariamente (turno de tarde):**

- Repaso a los baños de las habitaciones de enfermos.
- Zona administrativa.
- Consultas
- Salas de Rayos X
- Laboratorios
- Alfombras y moquetas.
- Camillas y sillas de ruedas (desocupadas).
- Mobiliario exterior: papeleras, indicadores, bancos, etc.
- Otras zonas por incluir.

**Diariamente (dos veces al día):**

- Radiología,
- Salas de estar
- Aseos públicos y de personal.
- Nefrología.
- Laboratorio de urgencias.
- Control de enfermería
- Salas de curas
- Consultas y hospitales de día.
- Otras zonas por incluir.

**Diariamente (tres veces al día):**

- UCI
- Urgencias
- Pasillos, vestíbulos, escaleras, ascensores, etc.
- Otras zonas por determinar en función de la actividad del centro.

Las zonas públicas de deberán repasar y mantener limpias tantas veces como sea necesario (zonas de paso, viales, aseos,...).

A lo largo de los distintos turnos se limpiarán, siempre que la actividad realizada lo aconseje, los quirófanos generales, hemodinámica, partos, medicina intensiva, radiología y aquellas que se determinen según funcionamiento del servicio.

**Limpieza correctiva y de urgencia.**



El Concesionario proporcionará un servicio de limpieza correctiva y de urgencia 24 horas al día, 365 días al año para atender emergencias “ad hoc”, urgencias y necesidades rutinarias de limpieza generadas por el propio funcionamiento de los servicios. El Concesionario deberá responder a esas necesidades dentro del tiempo de respuesta establecido y devolver los elementos afectados a los estándares de calidad iniciales dentro del tiempo de rectificación asignado según la zona y su nivel de riesgo.

El Concesionario, en su oferta, presentará un compromiso de dichos tiempos de respuesta y rectificación siguiendo un modelo semejante al propuesto a continuación y planteado según el nivel de riesgo de la zona o área



**Tiempos de respuesta y resolución**

Zonificación	Categoría de la petición	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
<b>Zonas de Alto Riesgo</b>	<b>Emergencia</b>	Indicar minutos	Indicar minutos
	<b>Urgencia</b>	Indicar minutos	Indicar minutos
	<b>Rutina</b>	Según protocolo	Según protocolo
<b>Zonas de Medio Riesgo</b>	<b>Emergencia</b>	Indicar minutos	Indicar minutos
	<b>Urgencia</b>	Indicar minutos	Indicar minutos
	<b>Rutina</b>	Según protocolo	Según protocolo
<b>Zonas de Bajo Riesgo</b>	<b>Emergencia</b>	Indicar minutos	Indicar minutos
	<b>Urgencia</b>	Indicar minutos	Indicar minutos
	<b>Rutina</b>	Según protocolo	Según protocolo
<b>Zonas generales</b>	<b>Emergencia</b>	Indicar minutos	Indicar minutos
	<b>Urgencia</b>	Indicar minutos	Indicar minutos
	<b>Rutina</b>	Según protocolo	Según protocolo

Se dispondrá por tanto de recursos para asumir las siguientes funciones:

- Limpieza de las habitaciones de enfermos a la salida de éstos (alta, exitus, traslado,...).
- Limpieza y desinfección de la cama del paciente cuando haya que trasladar a éste a zona quirúrgica.
- Limpieza de los colchones cuando se produzca el alta del enfermo y/o sustitución de la funda del mismo si así se considerase oportuno por la supervisora de planta.
- En los quirófanos, después de cada intervención y al finalizar la jornada quirúrgica.
- En salas de hemodinámica y en las UCIs, cuando sea requerido este Servicio de Limpieza en la forma que se indique por el responsable de la unidad.
- En las salas de autopsias, cada vez que haya sido utilizada al finalizar la sesión necrótica.
- Vertidos de líquidos o sustancias consideradas como peligrosas.
- Retirada de restos o residuos de plagas como resultado de la acción del Servicio de DDD.
- Otras situaciones que así lo requieran.

**Limpieza Planificada**

El Concesionario será responsable de proporcionar un número de limpiezas a fondo, tanto de la estructura como del contenido de las áreas, que no son ni programadas ni correctivas, pero que se realizarán en función de las necesidades de cada servicio y con el objetivo claro de obtener una buena calidad de la limpieza y, en consecuencia, del estado higiénico-sanitario.



La periodicidad de este tipo de limpieza podrá responder tanto al establecimiento de una determinada frecuencia como al requerimiento específico por caso o actuación.

El Concesionario presentará, en el plazo de un mes desde el inicio de la prestación del servicio, la programación para la realización de las mismas a lo largo de todo el año, que se comunicará en cada caso concreto al servicio donde corresponda, con una antelación de dos días a los responsables de las áreas y servicios afectados; así mismo, y en el mismo plazo, presentará documentos de control para el seguimiento de este tipo de limpiezas en las áreas en que sea imposible su realización programada.

Este tipo de limpieza incluye:

- Suelos y paredes, incluyendo el abrillantado y/o pulido de las que lo permitan.
- Techos, cristales, ventanas, persianas (por dentro y fuera),
- Limpieza profunda de cuartos de baño, alicatado incluido; puertas, mamparas, todo el mobiliario, desplazando lo que se pueda de su lugar habitual (no olvidando las ruedas),
- Armarios (incluido interior si lo permite su contenido), vitrinas y estanterías, luminarias, rejillas de aire, radiadores, teléfonos, televisores, esclusas del tubo neumático, y cualquier otra superficie o mobiliario, que por su especial facilidad pueda ser limpiado por el personal de limpieza.
- Con una rotación mínima de dos meses y en coordinación con el supervisor/a, y siguiendo la debida programación, se llevará a cabo la limpieza a fondo de habitaciones de hospitalización, debiendo encontrarse éstas completamente vacías.
- Se realizará igualmente una limpieza a fondo, siempre que se dé de alta a un enfermo y quede la habitación vacía. En el supuesto de que dicho paciente haya padecido o padezca enfermedad infectocontagiosa, se seguirán las directrices del Servicio de Medicina Preventiva, usándose para estos casos carros de limpieza y material diferente al habitual en la planta y facilitándose al trabajador los equipos de protección necesarios para la realización de la misma (bata, guantes, mascarilla, etc.).
- Semanalmente, así como en situaciones especiales, se realizará la limpieza a fondo del Gabinete de Endoscopios, la Unidad de Parenterales de Farmacia, Quirófanos, Habitaciones aisladas, Salas de Intervención de Hemodinámica, Unidades intervencionistas de Radiología.
- Quincenalmente se realizará la limpieza a fondo de las Salas de MIV, Sala de Reanimación y Box de Urgencias Pediatría. Mensualmente se harán: Gabinetes y Laboratorios de Alto Riesgo, Radiodiagnóstico, Radioterapia y Medicina Nuclear, hospital de Día, Urgencias, Área Quirúrgica, UCI., Esterilizaciones, Anatomía Patológica y Salas de autopsias, moquetas y cualquier otra considerada de Alto Riesgo.
- Cada dos meses se limpiaran en profundidad: Áreas de apoyo y zonas comunes de Unidades de hospitalización, Mortuorio, Laboratorios y Gabinetes de Medio Riesgo, Consultas Externas, Gimnasios, Admisiones de Urgencias, Vestuarios y cualquier otra considerada de Medio Riesgo.
- Cada tres meses: servicios administrativos y de mantenimiento, y cualquier otro considerado de Bajo Riesgo.



- Semestralmente se desmontarán las rejillas de aire acondicionado, procediendo a su aspirado y fregado con agua, jabón y lejía, excepto en Quirófanos y demás unidades intervencionistas que se hará cada vez que sea necesario en función de la limpieza a realizar.

Las actividades que requieran del desmontado de elementos (cortinas, rejillas, separaciones textiles) se harán por cuenta del Concesionario, disponiendo de los sistemas para la limpieza de dichos elementos y su sustitución en caso de que deban ser trasladados para su higienización (se dispondrá de cortinas de separación limpias si están deber ser tratadas en lavandería, de forma que no quede la habitación sin el elemento en óptimas condiciones).

### **Limpieza de Protección**

Cuando sea determinado por el Servicio de Medicina Preventiva, el Concesionario deberá aplicar y llevar a cabo procedimientos especiales de limpieza, incluida la limpieza MRSA (staphilococcus aureus meticilin-resistente). Los procedimientos a adoptar serán acordados con el Servicio de Medicina Preventiva del hospital.

### **Materiales y equipos**

El Concesionario contará con una detallada relación de los materiales y útiles a emplear por parte del servicio y en cada una de las zonas según la zonificación establecida.

Las características técnicas de los materiales, su utilidad y su adaptación al proyecto deben ser descritas expresamente. Asumirá el coste, dotación, control y reposición de todos los productos de limpieza y desinfección, así como los utensilios y artículos que se empleen para realizar el servicio, incluidos los desechables y consumibles de todos los aseos, bolsas de basura, etc....

Asimismo, deberá mantener, limpiar, almacenar y reponer todo el equipamiento de limpieza en cumplimiento de la política de control de infecciones del hospital. Dicho equipamiento deberá garantizar las siguientes premisas:

- Designado para su uso específico en zonas específicas de las instalaciones, marcado claramente de acuerdo con las políticas del hospital y utilizado exclusivamente en dichas áreas designadas.
- Restringido el ruido y con filtros de polvo de alta calidad para reducir las molestias ambientales mientras se usa, especialmente en áreas sensibles del hospital.
- Cumplir con toda la legislación aplicable y cualquier otra regulación.

Para las áreas críticas se empleará material específico para cada zona, desechándose al alta del enfermo o cuando la situación así lo requiera,

Se deberá aportar en número suficiente:

- Carros, mopas, bayetas, soportes, dosificadores, etc.
- Lavadoras y secadoras suficientes para el número de mopas y bayetas (la adquisición, instalación y mantenimiento de las mismas correrá a cuenta de la SC).

La oferta incluirá la relación de materiales y características de los mismos:

- **Equipo de limpieza:** dotación por carro de limpieza,
- **Elementos empleados para las labores de limpieza:** escaleras, haraganes, andamios, grúas, etc.
- **Maquinaria de limpieza:** fregadora, moto mopa, limpiadoras de alta presión, aspiradoras (polvo/ agua-polvo, con filtro bacteriano), rotativas, etc.



- **Material de reposición:** tipo, capacidad y galga de las bolsas de residuos, gramaje del papel higiénico y del papel secamanos (donde lo haya), presentación del jabón de manos (granel/cartucho), etc.

### **Productos de limpieza**

El Concesionario será responsable de la obtención, almacenamiento seguro y uso de los productos requeridos para la provisión del Servicio de Limpieza, así como de todos los costes en que se incurra para su obtención y conservación, en la línea de las políticas de la Administración Sanitaria y los requerimientos de la normativa específica al efecto.

Todos los productos desinfectantes a utilizar deberán contar con la aprobación del Servicio de Medicina Preventiva del Centro, a quien se facilitará la ficha de seguridad de los mismos para su valoración.

Se dispondrá de una detallada relación de los productos a emplear en cada una de las zonas, con clara indicación de su composición, compatibilidad, adaptación al uso y medio referido. Se incluirá detalle de los porcentajes de mezcla o dilución de los productos resultantes requeridos para cada acción distinta y zona de empleo. Así mismo se incluirán sistemas de dosificación que impidan la manipulación de los productos.

Se utilizarán desinfectantes de amplio espectro, con diferentes agentes químicos como principios activos, incluyendo los siguientes grupos (orientativo):

- Clorados
- Aldehídos
- Fenólicos/cresólicos
- Limpiador detergente
- Peróxido de hidrógeno

Respecto al uso, concentración y tipo de desinfectantes, se deberán seguir las instrucciones concretas que, para cada caso y zona, determine el Servicio de Medicina Preventiva.

La elección de los distintos productos, incluyendo utilización, forma de dispensación, envase, etc., deberá de tener en cuenta el respeto al medio ambiente y las normativas medioambientales que les sean de aplicación.

### **Maquinaria**

El Concesionario cuantificará la maquinaria que destinará a la prestación de este servicio, tanto de limpieza como complementarios, con detalle de su utilización de la temporalidad de su uso: continuo, periódico o eventual.

También se indicará la maquinaria de la que disponga el Concesionario y que, no estando incorporada a este servicio, pueda ser de utilidad en casos singulares o de emergencia: bombas de achique, etc.

Se considerará, a título orientativo, el tipo de maquinaria especificado en la relación que figura a continuación, en la cantidad necesaria para atender las demandas del complejo en función de su uso:

- Aspiradores polvo / agua
- Aspiradores agua
- Aspiradores polvo
- Fregadoras rotativas
- Hidrolimpiadoras



- Otras

Todos los equipos empleados dispondrán de la correspondiente acreditación de industria y de los sistemas de seguridad eléctrica que le sean de aplicación según normativa vigente. Toda la maquinaria será homologada y dispondrá, en los casos que así se establece, del correspondiente marcado CE, UL, TÜV/GS, otros

Tanto en maquinaria como en sistemas de limpieza se utilizarán los medios que incorporen las últimas innovaciones en la materia.

El personal al cargo de la maquinaria dispondrá de la suficiente formación en su correcto manejo.

Las labores de mantenimiento y reparaciones de la maquinaria incluida en el servicio serán por cuenta del Concesionario.

La sustitución y eliminación de la maquinaria, así como de sus recambios y fungibles, se realizará conforme a las indicaciones referentes a residuos industriales y protección del Medio Ambiente y con cargo al Concesionario.

### **Personal**

El Concesionario dispondrá del suficiente personal para la realización de las funciones que son del alcance del servicio, de manera que la actividad no se vea interferida por cuestiones relacionadas con falta de recursos humanos (bajas, formación, ausencias, etc.).

El Concesionario asumirá al personal ya trabajador de este servicio en el actual hospital de Eivissa, manteniendo sus condiciones laborales actuales según lo establecido en la cláusula 48.2 del PCAP. En Apéndice 1 se incluye el listado con las características de dicho personal.

El personal del presente servicio dependerá del concesionario que tendrá a su cargo sus retribuciones, así como la sustitución del mismo. El concesionario deberá cumplir con cualquier mejora en las condiciones de trabajo o en las retribuciones de dicho personal, tanto si dicha mejora ha sido consecuencia de convenios colectivos, pactos o acuerdos de cualquier índole, que puedan conllevar o conlleven equiparación a otras situaciones, de modo que en ningún caso podrán repercutir dichas modificaciones en un incremento en el precio de adjudicación.

Dicho personal contará con la suficiente experiencia y formación para desarrollar adecuadamente su labor. Así mismo, se dispondrá de Jefes de área, gobernantes y demás figuras para una correcta organización del servicio.

Se facilitará en la oferta la asignación orientativa de presencias por área, así como el rendimiento previsto por cada una de ellas en función del riesgo propio de la zona, en el entendido de que las innovaciones en sistemas de limpieza proporcionan un mayor rendimiento por persona en comparación con los sistemas tradicionales.

Se dispondrá del organigrama del servicio, indicación de funciones y establecimiento de vías de comunicación entre los distintos estamentos, así como relación con las posibles subcontratas.

El personal del servicio dispondrá de la correspondiente uniformidad e identificación con cargo al Concesionario, así como los EPIs necesarios para el desarrollo de su actividad.

El personal del servicio deberá ir en todo momento debidamente uniformado e identificado (nombre y apellidos, fotografía, servicio al que pertenece y cargo/puesto que ocupa), presentando un aspecto de limpieza personal y pulcritud.

El tratamiento del personal del servicio hacia el resto del personal del hospital, incluidos pacientes, deberá respetar su dignidad y privacidad, pudiendo solicitar la Administración Sanitaria la sustitución de cualquier trabajador que, a su juicio, no reúna los requisitos expresados en el pliego o bien no sea adecuado para las labores requeridas. .



El concesionario establecerá para el personal del servicio un programa formativo inicial para dar a conocer los Manuales de Procedimientos a implantar, incluyendo Planes de Formación Continua para todo el personal, con una periodicidad mínima bianual.

#### **Personal de limpieza en quirófanos**

Se dispondrá de personal específico para la limpieza del área quirúrgica, de manera que no se generen demoras en las labores de adecuación de estas unidades entre una intervención y otra.

Este personal dispondrá de una uniformidad diferenciada, no pudiendo salir del bloque quirúrgico con la misma.

Funciones:

- Limpieza de quirófanos y su contenido siguiendo los procedimientos y periodicidad establecidos según protocolos (tablero y pie quirúrgico, lámparas, mesas de acero, carros, retirada de residuos, paredes, suelos, ruedas de carros, puertas, ventanas, puntos de luz, ...).
- Limpieza y mantenimiento del vestuario del área quirúrgica.
- Limpieza y mantenimiento de los aseos del área quirúrgica.
- Reposición de jabón y cepillos quirúrgicos y limpieza de lavamanos quirúrgico.
- Control de stock de ropa quirúrgica.
- Limpieza y desinfección de los zuecos quirúrgicos del personal.

#### **Sistemas de partes e informes**

El Concesionario facilitará, de manera estandarizada, un sistema de partes e informes tanto de la actividad programada como de los posibles incidentes ocurridos durante el periodo de tiempo que comprende el informe.

Dicha información se proporcionará con una periodicidad no inferior al mes ni superior a los dos meses, de manera que resulta fácil realizar el seguimiento del desarrollo del servicio.

Se incluirá, en dichos informes, todos aquellos aspectos referentes a cambios organizativos, introducción de nuevos productos (previamente aprobados por Medicina Preventiva), reconfiguración de plantillas, peticiones a través del Centro de Control y Ayuda, incidencias (tanto resueltas como pendientes de resolver), y demás aspectos de interés en el desarrollo del servicio.

#### **Otras prestaciones incluidas**

##### **Informes de plagas**

El Concesionario deberá informar al responsable del seguimiento de la explotación de todas las evidencias que indiquen la presencia de insectos o plagas, identificados mientras se realiza el servicio de limpieza. El Concesionario dispondrá las medidas oportunas para controlar cualquier posible infestación en el complejo hospitalario y los dos centros de salud vinculados al mismo.

Lo referido anteriormente no incluye la aplicación de medidas o procedimientos para gestionar directamente un suceso de plagas en las instalaciones; dicha gestión será realizada por el servicio de Desinsectación y Desratización. El Servicio de Limpieza será responsable de despejar, limpiar y desinfectar las áreas contaminadas por plagas, incluyendo sus excrementos o cadáveres

##### **Retirada de Residuos Sólidos Urbanos**

El servicio de limpieza aportará los contenedores necesarios para la recogida y segregación en origen (donde así sea posible) de los residuos urbanos, distinguiendo entre:



- Materia orgànica:

Desechos provenientes de las habitaciones de enfermos y sus respectivos aseos, así como aseos de público y personal, y de salas de estar de médicos, pacientes, visitantes y office de planta.

Dichos residuos se depositarán en bolsas de color negro adecuadas y de galga apropiada para ese uso.

El personal del Servicio de Limpieza retirará las bolsas, las cerrará y las trasladará desde el lugar de generación de los residuos al almacén final, al mismo tiempo colocará bolsas vacías en el mismo lugar después de limpiar adecuadamente los cubos/contenedores.

- Papel y cartón:

Procede de las áreas administrativas, de las habitaciones, salas de espera, zonas de descanso del personal sanitario, almacenes, etc.

Dichos residuos se recogerán con medios adecuados (segregación en origen) y se trasladaran al almacén final.

- Plásticos:

Se producen en más cantidad en los almacenes de suministro a la cocina, almacén de limpieza y en zonas asistenciales.

Dichos residuos se recogerán en bolsas y se trasladarán al almacén final.

- Vidrio:

Se produce principalmente en comedores, cafeterías, bares, restaurantes y procede de los envases de bebidas. También se produce en algunos servicios sanitarios.

Dichos residuos se depositarán en contenedores de plástico rígido dotados con ruedas para facilitar su traslado al almacén final.

- Metales:

Pueden ser metales férricos (acero, latón) o bien no férricos (aluminio, etc.) procedentes de latas de bebidas, alimentos etc.

Se recogerán en bolsas y se trasladaran y se depositaran en el almacén final.

- Frecuencia de retirada:

El personal del Servicio de Limpieza pasará al comienzo de su jornada por todos los puntos, comprobará si existen envases (bolsas, contenedores) de residuos, y trasladará al almacén final los que haya. Al finalizar su jornada, no deben quedar envases pendientes de retirar.

Si por parte de la Dirección del Centro se establecieran otros horarios acordes con las necesidades del mismo (recogida nocturna, etc.) se planificará la recogida de acuerdo con las directrices establecidas. Los recipientes necesarios para depositar lo residuos (bolsas, contenedores, etc.) serán dotados del servicio de limpieza.



#### **5.4.5. Calidad**

El Servicio de Limpieza para el nuevo hospital de Eivissa deberá disponer de la acreditación ISO correspondiente en el plazo máximo de 3 años desde la fecha de inicio del servicio.

#### **Encuesta de satisfacción**

Se realizarán mensualmente encuestas de satisfacción en las diferentes áreas del hospital para que pueda valorarse la calidad del servicio por parte de los usuarios.

Cualquier reclamación contra el servicio de limpieza deberá ser contestada, en el plazo máximo de 10 días desde su fecha de entrada, por el responsable del servicio en el hospital, debiendo adjuntarse a dicha respuesta la firma del gerente del concesionario.

#### **Anexo 1: Elementos a limpiar**

Listado a título enunciativo, no limitativo, de los elementos que forman parte del objeto del servicio tanto en el complejo hospitalario de Can Misses como en los dos centros de salud vinculados.

##### **Infraestructuras**

##### **Elementos externos, salidas de incendios y cajas de escaleras.**

- Se mantienen limpios de polvo, grava, suciedad, hojas, telarañas, basura, graffiti, colillas, etc.
- Las barandillas están limpias y sin manchas.

##### **Paredes, rodapiés y techos.**

- Las paredes y techos internos y externos están libres de polvos, grava, tierra, graffiti y telarañas.
- Paredes y techos están libres de marcas causadas por los muebles, equipos o usuarios del hospital.
- Los interruptores están libres de marcas de dedos, rozaduras u otras marcas.
- Las superficies pulidas tienen un brillo uniforme.

##### **Ventanas, cristales**

- Las superficies internas y externas de cristal están limpias de rayas, manchas y marcas.
- Los marcos de las ventanas y los salientes están limpios y libres de polvo, grava, marcas o manchas.

##### **Puertas, pomos, manillas, herrajes**

- Las puertas y los marcos de las puertas externas e internas están libres de polvo, grava, tierra, marcas y telarañas.
- Los rieles y jambas de las puertas están libres de grava y otros escombros.
- Las superficies pulidas tienen un brillo uniforme.

##### **Suelos duros**

- El suelo está limpio de polvo, grava, papeles, marcas y manchas, agua u otros líquidos.



- Los suelos están libres de ceras u otras acumulaciones en las esquinas, en los bordes y en las zonas de paso.
- Las zonas inaccesibles (bordes, esquinas, y alrededor de los muebles) están limpios de polvo, grava, y manchas.
- Los suelos pulidos tienen un brillo uniforme.
- Se lleva a cabo la señalización y las precauciones apropiadas respecto a los viandantes en los suelos recién limpiados o húmedos.
- Los felpudos están limpios de polvo acumulado, suciedad y manchas, y los bordes y el lado opuesto están limpios de polvo y suciedad.

#### **Suelos blandos**

- El suelo está limpio de polvo grava, papeles, marcas y manchas, agua y otros líquidos.
- Las zonas inaccesibles (bordes, esquinas y alrededor de los muebles) están limpias de polvo, grava y manchas.
- Las alfombras tienen una apariencia lisa. Después de una limpieza profunda, no hay encogimiento, pérdida de color o fragilidad en las fibras.
- Los felpudos están limpios de polvo acumulado, suciedad y manchas y los bordes y el lado opuesto están limpios de polvo y suciedad.

#### **Conductos de ventilación, rejillas y respiraderos**

- Todas las salidas de ventilación se mantienen desbloqueadas y limpias de polvo, grava, tierra, telarañas y otras marcas.
- Todas las salidas de ventilación se mantienen despejadas y ordenadas.

#### **Contenido**

Elementos mínimos:

##### **Equipamiento**

- Los equipos y aparatos eléctricos están libres de grasa, suciedad, polvo, depósitos, marcas, manchas y telarañas.
- Los equipos y aparatos eléctricos se mantienen sin signos de su uso o desuso.
- Las fuentes de agua están limpias y libres de manchas, residuos minerales y basuras.

##### **Mobiliario e instalaciones**

- Los muebles de superficie dura están limpios de manchas, tierra, polvo, marcas de dedos y vertidos.
- El mobiliario ligero está limpio de manchas, tierra y polvo.
- Las patas y ruedas de los muebles están limpios de hilos de estropajos o fregonas, tierra, polvo y telarañas.
- Las zonas inaccesibles (bordes, esquinas, pliegues y hendiduras) están limpias de polvo, grava y manchas.
- Todas las superficies altas están limpias de polvo y telarañas.
- Las cortinas, persianas y visillos están limpias de manchas, polvo, telarañas y signos de uso o desuso. Los cordones de éstas deberán estar limpios y libres de nudos.



- Los equipos están libres de cinta adhesiva / plásticos que puedan entorpecer la limpieza.
- Los muebles no tienen olor desagradable.
- Los estantes, los bancos, los armarios y vestuarios / taquillas están limpios por dentro y por fuera y libres de polvo, basuras y manchas.
- Las papeleras o contenedores están limpios por dentro y por fuera y libres de manchas.
- Los extintores y alarmas de incendios están limpios de polvo, grava, suciedad y telarañas.

#### **Aseos, baños, espejos**

- Los sanitarios, las barandillas de los cubículos y las superficies de plástico están libres de manchas, fluidos corporales, acumulaciones de jabón y depósitos minerales.
- Las superficies de metal, cabinas de ducha y espejos están libres de rayones, tierra, manchas, acumulaciones de jabón y depósitos de óxido.
- Los azulejos e instalaciones de las paredes (incluyendo dispensadores de jabón y toalleros) están limpios de polvo, grava, manchas, moho, acumulaciones de jabón y depósitos minerales.
- La grifería y conducciones visibles están limpias de manchas, polvo, acumulaciones de jabón y depósitos minerales.
- Las instalaciones de los baños están libres de olores desagradables.
- Las superficies pulidas tienen un brillo uniforme.
- Los artículos consumibles tienen un surtido suficiente.
- Las papeleras están por debajo del 75% de su capacidad.
- Los residuos son recogidos de acuerdo con los estándares de servicio del Pliego de Especificaciones Técnicas de Gestión de Residuos.

#### **Luminarias, plafones, lámparas.**

- Las luminarias, plafones y lámparas así como pulsadores, interruptores y otros elementos incorporados, están limpios de manchas, polvo, marcas y telarañas.

#### **Aseos públicos.**

- Las papeleras están por debajo del 75% de su capacidad.
- El material fungible de los aseos se repondrá antes de que se agote.
- Se facilitará cuadro de control de acciones de limpieza en los aseos públicos.
- Los distintos dispensadores están limpios y funcionan correctamente.

#### **Entorno**

##### **Apariencia global**

- La zona aparece ordenada.
- El espacio del suelo está sólo ocupado por muebles designados para estar en el suelo.
- Los muebles se mantienen de manera que permita su limpieza.
- Las salidas de incendios y emergencia están señalizadas y libres de obstáculos.



**Control de olores**

- La zona huele a fresco.
- No hay olores desagradables.
- Los espacios han sido aireados observando las medidas de seguridad establecidas por el hospital (apertura y cierre de ventanas controlado, no se generan molestias a los pacientes, etc.).
- En los aseos públicos el Concesionario incorpora algún sistema desodorizador eficaz y no generador de molestias.



## **5.5. Servicio de Seguridad y Vigilancia**

### **5.5.1. Objeto del servicio**

El objeto general de este servicio es la planificación y programación de la seguridad interna y externa en la totalidad de las instalaciones del nuevo complejo asistencial Can Misses y los dos centros de salud vinculados al mismo, desde el momento de inicio de la actividad de cada una de las citadas infraestructuras, en lo referente a personas y bienes, realizadas por personal especializado en estas labores, para obtener y garantizar la custodia del patrimonio de la organización.

El servicio se realizará con atención 24 horas, todos los días del año, en función del horario de actividad de cada uno de los centros y a través de presencia física y/o vigilancia remota y sistema de alarmas.

### **5.5.2. Alcance y ámbito de la aplicación**

Se prestarán servicios de seguridad, vigilancia y control en el complejo hospitalario de Can Misses y los centros de salud vinculados, sus instalaciones, tanto contenido como continente, los 365 días del año las 24 horas del día y sin carácter limitativo, tanto mediante elementos de seguridad física como a través de equipamientos electrónicos, garantizando la seguridad de las personas, tanto personal como pacientes y visitantes.

El alcance del servicio comprende la realización de las tareas propias de los Servicios de Vigilancia y Seguridad Privada en instituciones públicas sanitarias:

- Identificación de acreditaciones de los usuarios del Hospital (personal, familiares y visitantes) si el responsable del seguimiento de la explotación.
- Control de entrada y/o salida de paquetería y material del centro.
- Evitar la comisión de actos delictivos, vandalismo, desórdenes o infracciones en relación con el objeto de su protección.
- Colaboración por indicación del Hospital, en la ejecución de los trámites de las denuncias a las instancias legales correspondientes.
- Intervenir en la evitación y extinción de incendios, siniestros y accidentes en general, si llegaran a producirse.
- Apertura y cierre de los accesos, así como el control de flujo de personas, mediante identificación y registro de entradas y salidas donde así sea requerido.
- El personal de seguridad utilizará y manejará correctamente los equipos de seguridad, alarma, megafonía, incendios, intrusión, CCTV, arco detector, rayos X, etc., instalados en los diferentes accesos.
- En caso de parada, se evacuará a las personas de los ascensores, siguiendo el protocolo de la empresa de mantenimiento.
- Prevención, auxilio, disuasión y empleo de los métodos reglamentarios en seguridad privada.
- Cualquier otra indicada por la Dirección del Hospital y dentro de las competencias de un servicio de este tipo.

### **5.5.3. Obligaciones generales**

Entre las obligaciones del presente servicio se encuentran:



- Protección y salvaguarda de las personas, tanto de trabajadores como de visitas y pacientes, con la debida consideración a los requerimientos funcionales del complejo hospitalario y los centros de salud vinculados a la presente contratación.
- Velar por el mantenimiento del orden y el respeto a las pertenencias habidas en las instalaciones (de pacientes, empleados, visitantes, etc.), así como los bienes materiales públicos o privados de cualquier tipo dentro de los recintos objeto del presente contrato, ya sea de forma activa a través de la presencia física disuasoria del personal, como pasiva mediante la incorporación de cámaras de vigilancia y sensores.
- Informar a los usuarios y personal del hospital de la existencia y funcionamiento del servicio de seguridad a través de medios materiales (carteles de información de grabación, de disponibilidad de botones de alarma en controles, etc.).
- Elaboración e implantación del Plan de emergencias-contingencias internas y externas del hospital, disponible en el segundo mes de la apertura de la totalidad del hospital y para su aprobación por parte de la Administración.
- Se establecerá una atención especial en aquellas zonas del hospital que por sus peculiares características sean consideradas como críticas: almacén de suministros, farmacia, dirección, puerta de Urgencias, puerta de personal, salida de basuras, salida de difuntos y todas aquellas así determinadas.
- Facilitar un servicio de custodia para los bienes y pertenencias de los pacientes que así lo soliciten o que por sus circunstancias no puedan hacerse cargo de sus pertenencias.

#### **5.5.4 Especificaciones técnicas de la prestación del servicio**

##### **Manual de Procedimientos y Protocolos de Actuación**

El Servicio de Seguridad y Vigilancia elaborará un Manual de Procedimiento y Protocolo de Actuación del servicio, que deberá ser aprobado por la Administración Sanitaria. Dicho Manual de Procedimientos será presentado ante el órgano de contratación con una antelación mínima de seis meses antes de la entrada en funcionamiento del servicio.

El concesionario garantizará que todo el personal del servicio conoce el citado Manual de Procedimientos, sugiriendo las modificaciones pertinentes para su aprobación en el periodo establecido.

El citado Manual estará en concordancia con lo previsto para este servicio en la normativa legal vigente de aplicación para el mismo:

- Ley de Seguridad privada 23/1992
- Reglamento de Seguridad Privada de 16 de noviembre de 1994
- Convenio Colectivo del sector
- Aquellas que fueran publicadas durante el período de vigencia del contrato en relación con la Seguridad Privada.

##### **Centro de Control**

Se establecerá un Centro de Control, ubicado en la Isla de Eivissa, y con funcionamiento las 24 horas del día, como punto principal de las comunicaciones y toma de decisiones relativas a todos los servicios de seguridad que se prestan.



Esta operatividad permite una rápida capacidad de reacción para dar respuesta inmediata ante cualquier contingencia. El responsable de este servicio será un Jefe de Equipo especialmente cualificado y entrenado en el manejo de situaciones de crisis, las 24 horas del día, todos los días del año. El Centro de Control tendrá acceso directo a la central de alarmas y a cada uno de los puntos remotos de videovigilancia instalados, así como la apertura de puertas y el manejo del sistema de buscapersonas, entre otras funciones.

El concesionario realizará una gestión técnica del servicio de seguridad y vigilancia mediante un sistema informatizado adecuado.

El concesionario aportará el software y hardware necesarios para esta gestión, así como su instalación y puesta en funcionamiento, siendo compatibles con el resto de equipos y aplicaciones implantadas en el complejo hospitalario y los centros de salud vinculados.

### **Tiempos de respuesta**

Para resolver cualquier incidencia que surja fuera de lo establecido e impedir que el servicio se encuentre afectado, se determinan unos tiempos de repuesta máximos:

- Sustitución de personal: 2 horas
- Ampliación de servicios: 24 horas
- Emergencias: respuesta inmediata

### **Sistemas de partes e informes**

Para mantener convenientemente informado tanto al Hospital como a la Organización del Servicio, el personal del servicio de seguridad tendrá órdenes concretas y el entrenamiento adecuado para la realización de informes, de formato estándar de dos tipos:

- **Informe diario de Seguridad:** diariamente se consignarán los hechos que sucedan en el servicio, para conocimiento por parte del Hospital y de la Organización del Servicio.
- **Informe de Incidencias:** Cuando algún hecho ocurrido se salga de la normalidad del informe diario de seguridad, se confeccionará este otro tipo de informe que amplía al máximo la información

Mensualmente se entregará la Administración Sanitaria, o su representante, un informe resumen de seguimiento y ejecución de la actividad realizada en el periodo.

### **Control de accesos**

Supone una restricción de paso a las instalaciones del complejo hospitalario y los centros vinculados, bajo unos criterios de control y organización por parte de la Dirección del Centro y unas medidas que garanticen la seguridad de las instalaciones.

Este control de accesos comprenderá:

- Control de Accesos en zonas de entrada restringida fuera del horario laboral
- Control de accesos durante el horario autorizado por la dirección del Hospital

### **Rondas de vigilancia**

La *Ronda de Vigilancia* es el recorrido periódico y sistemático de una zona para tener bajo control los puntos de riesgo que existan en ella. Los denominados “puntos de riesgo” son las zonas más vulnerables del sistema bien por su forma de acceso, bien por su contenido.



A medida que sean cerradas las instalaciones, se realizarán *Rondas de Comprobación* por el perímetro interior y semiexterior de las mismas, verificando el estado de todos los elementos de protección pasiva (accesos, puertas, ventanas, etc.), medios técnicos (detectores, cámaras, etc.) y resto de instalaciones (maquinaria, aparatos eléctricos, etc.), como medida de Prevención y Detección de Riesgos (Incendio, Intrusión, Inundaciones, etc.).

Se comprobará que todos los puntos de iluminación existentes (focos, farolas, etc.) funcionan correctamente, reflejando, en caso contrario, dichas anomalías en el Informe Diario de Seguridad

Diariamente se verificará el estado de las instalaciones y en especial de los elementos y *equipos de extinción de incendios*, anotando en el Informe Diario de Seguridad todas las anomalías detectadas.

### **Intervención en catástrofes**

El personal del servicio de seguridad y vigilancia, dispondrá de formación específica para hacer frente a situaciones de peligro y contingencias tales como:

- Amenaza de bomba.
- Control de personas con actitud o perfil sospechoso.
- Sospecha de intrusión no autorizada.
- Incendio.
- Ataques personales.

### **Otras funciones**

Se considerarán dentro de las funciones del presente servicio las siguientes, sin carácter limitativo:

- Custodia de objetos autorizados por el hospital.
- Escolta o acompañamiento a los empleados del Hospital en áreas remotas o “calientes” de las instalaciones sanitarias, cuando la Dirección del Hospital así lo requiera.
- Evacuación de personas atrapadas en ascensores.
- Gestión de llaves de acceso.
- Colaboración en el aterrizaje de helicópteros.
- Confeción de identificaciones para los visitantes del complejo asistencial.

### **Recursos Materiales**

#### **Infraestructuras**

Para el adecuado control de todo el edificio, durante la fase de diseño y construcción de los edificios asistenciales se dotará a estos de las infraestructuras necesarias para llevar a cabo los objetivos propuestos de seguridad para el personal y vigilancia de las instalaciones, equipamientos y materiales auxiliares tales como:

- CCTV (domos y minidomos)
- Pulsadores de alarma en controles de enfermería, recepción del servicio de urgencias, vestíbulo principal y otros puntos establecidos.



- Sistema de control de rondas.
- Apertura de accesos mediante sistemas remotos.
- Control de accesos instalados en puertas con alarma remota (electroimán) en farmacia (interfono con cerradura), mortuorio, informática, acceso de mercancías, edificio industrial,...

### **Caja de seguridad**

Se dispondrá de una caja de seguridad con llave y combinación para la custodia de ciertos objetos considerados de valor y entregados por el propio hospital. No se custodiará medicación ni objetos personales que no cuenten con la aprobación del hospital.

### **Medios de locomoción**

Para realizar el control de los accesos exteriores se utilizará un ciclomotor que facilite el desplazamiento entre las zonas. El desplazamiento en el interior del edificio se realizará a pie o mediante sistema de automoción eléctrico de baja sonoridad (tipo *segway* o similar).

### **Equipamiento personal**

El personal del servicio dispondrá de la equipación necesaria para realizar sus funciones adecuadamente, y entre las que se encuentra:

- ***Equipo de iluminación para servicio nocturno:***
- ***Equipamiento defensivo:***
  - Grilletes, ubicados en una funda especial en el cinturón para su rápida y fácil extracción.
  - Tahalí o porta-defensas (funda movable que facilita la rápida extracción de la defensa).
- ***Silbato***
- ***Chaleco reflectante para acciones en el exterior del edificio***
- ***Medios de localización:***
  - Equipo buscapersonas,
  - Walkie-talkie (que no afecte al funcionamiento de los equipos médicos).

### **Medios auxiliares**

El concesionario será responsable de la dotación y reposición de todo el material fungible necesario para la realización de sus funciones, incluyendo material de señalización (barreras, cintas, señales de obras,...) y cartelería de aviso de grabación en cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999.



Deberá así mismo tener a disposición de los interesados impresos en los que se detalle la información prevista en el artículo 5.1 de la citada Ley.

### **Personal**

El concesionario dispondrá del suficiente personal para la realización de las funciones que son del alcance del servicio, de manera que la actividad no se vea interferida por cuestiones relacionadas con falta de recursos humanos (bajas, formación, ausencias, etc.).

El personal del presente servicio dependerá del concesionario, que tendrá a su cargo sus retribuciones, así como la sustitución del mismo. El concesionario deberá cumplir con cualquier mejora en las condiciones de trabajo o en las retribuciones de dicho personal, tanto si dicha mejora ha sido consecuencia de convenios colectivos, pactos o acuerdos de cualquier índole, que puedan conllevar o conlleven equiparación a otras situaciones, de modo que en ningún caso podrán repercutir dichas modificaciones en un incremento en el precio de adjudicación.

Todos los miembros de seguridad deben haber realizado con éxito un programa de entrenamiento y preparación profesional, así como haber superado distintas pruebas para conseguir un perfecto desarrollo de las funciones a realizar.

Con independencia del plan de presencias aportado, si las circunstancias lo exigiesen, la Administración Sanitaria, o el responsable del seguimiento de la explotación como su representante, se reserva el derecho a las posibles modificaciones de los horarios o de personal.

El concesionario asumirá al personal ya trabajador de este servicio en el actual hospital de Eivissa según las condiciones establecidas en la cláusula 48.2 del PCAP. En Apéndice se incluye listado con las características de dicho personal.

El tratamiento del personal del servicio hacia el resto del personal del hospital, incluidos pacientes, deberá respetar su dignidad y privacidad, pudiendo solicitar la Administración Sanitaria, o su representante, la sustitución de cualquier trabajador que, a su juicio, no reúna los requisitos expresados en el pliego o bien no sea adecuado para las labores requeridas.

Los relevos se harán siempre y en todos los casos en el puesto de trabajo y no en los vestuarios, de forma que el servicio no pierda efectividad.

En su oferta, el concesionario presentará la identificación de los puestos que conformarán el servicio, así como sus jornadas y funciones, de manera que haya un Jefe de Seguridad las 24 horas del día todos los días del año. Se dispondrá del organigrama del servicio, indicación de funciones y establecimiento de vías de comunicación entre los distintos estamentos, así como relación con las posibles subcontratas.

**Uniformidad reglamentaria**, el personal de seguridad deberá ir convenientemente uniformado, con el equipamiento personal establecido para este tipo de servicios, presentando un aspecto de limpieza y pulcritud, a la vez que resulte fácilmente reconocible por su indumentaria. Deberá portar a lo largo de toda su jornada la identificación que lo acredite como personal del Servicio de Seguridad.



#### **5.5.5. Calidad**

El Servicio de Seguridad y Vigilancia para el nuevo complejo Asistencia Can Misses y centros vinculados, deberá disponer de la acreditación ISO correspondiente en el plazo máximo de 3 años desde la fecha de inicio del servicio.

La Administración Sanitaria se reserva el derecho de proceder a cuantas inspecciones o comprobaciones estime oportunas sobre el buen funcionamiento y eficacia, aceptando y dando el concesionario todas las facilidades necesarias al respecto.

#### **Encuesta de satisfacción**

Se realizarán mensualmente encuestas de satisfacción en las diferentes áreas del Hospital para que pueda valorarse la calidad del servicio por parte de los usuarios.

Cualquier reclamación contra el Servicio de Seguridad y Vigilancia deberá ser contestada, en el plazo máximo de 10 días desde su fecha de entrada, por el responsable del servicio, debiendo adjuntarse a dicha respuesta la firma del gerente del concesionario, que deberá asumir cuantas responsabilidades se deriven de la misma (civil y penal si fuera el caso).



## **5.6. Servicio de Mantenimiento de Instalaciones**

### **5.6.1. Objeto del servicio**

El servicio de Mantenimiento se realizará en las instalaciones del complejo asistencial de Can Misses y los dos centros de salud vinculados al mismo. El concesionario, a través de este servicio, gestionará y realizará de manera integral todas las labores de conservación, reparación de las estructuras y de todo el edificio hospitalario, tanto interior como exterior, incluyendo la atención a las instalaciones técnicas incluidas en la infraestructura de la obra.

El concesionario mantendrá, durante todo el periodo de concesión, las mismas características estructurales, funcionales y de seguridad definidas en el proyecto inicial de construcción, planteando aquellas iniciativas a su cargo que supongan tanto una mejora que afecte a las infraestructuras como a su equipamiento, así como las posibles adaptaciones a nuevos requisitos normativos.

El servicio de mantenimiento comprenderá la realización de las labores concernientes a:

- Mantenimiento y conservación de la estructura del edificio y su entorno.
- Mantenimiento y conservación de la maquinaria industrial del edificio y su entorno (equipos e instalaciones energéticas, de comunicaciones, y de suministros –agua, gas, etc.).
- Mantenimiento y conservación de los espacios y entorno del complejo asistencial y los dos centros de salud vinculados al mismo.
- Realización y mantenimiento del inventario de equipos incluidos en obra.
- Gestión y seguimiento de los planes de mantenimiento realizados por terceros en las estructuras incluidas en los diferentes edificios que conforman el complejo asistencial y los dos centros de salud vinculados al mismo.

Estas labores de mantenimiento se concretarán en los distintos Planes diseñados específicamente para el nuevo hospital y las infraestructuras que constituyen la presente contratación, de forma que se mantenga la obra civil, máquinas, instalaciones y servicios de que dispone el complejo asistencial y los dos centros de salud vinculadas en perfecto estado de funcionamiento, minimizando las posibles paradas y manteniendo los niveles de confort óptimos indicados por el responsable del seguimiento de la explotación, alcanzando con la finalización de garantías, la cobertura total del mantenimiento a realizar.

### **5.6.2. Alcance y Ámbito de aplicación**

El alcance del presente servicio comprende la totalidad de las instalaciones, tanto interiores como exteriores y siempre dentro del complejo asistencial (incluidos los dos centros de salud vinculados).

El servicio de Mantenimiento de Instalaciones comenzará su prestación a partir de la puesta a disposición efectiva del edificio de consultas externas y el centro de Salud de Sant Josep, realizando sus funciones en ese momento tanto en las nuevas infraestructuras (totalidad de las labores de mantenimiento –preventivo, técnico legal, ...), como en el edificio del actual hospital de Can Misses (en las mismas condiciones que se realiza actualmente), asumiendo al personal actual del servicio (Apéndice 1).

El servicio se prestará de manera integral (incluyendo cuantas revisiones legales le sean de aplicación), en cada nueva infraestructura puesta a disposición, siendo estas según hitos de entrega:

1. Centro de Salud de Sant Josep y Edificio de Consultas Externas.



2. Centro de Salud de Can Misses
3. Ampliación del hospital Can Misses
4. Edificio reformado del actual hospital Can Misses.

El concesionario realizará un servicio de mantenimiento de alta calidad que asegure la integridad de la estructura de los edificios, los servicios prestados, los sistemas de energía y resto de equipos que comprenden las instalaciones.

El concesionario deberá:

- Conseguir el mejor estado de conservación de las partes y elementos componentes del alcance de su actuación.
- Asegurar el funcionamiento continuo y eficaz de las instalaciones, minimizando las posibles paradas como consecuencia de averías y por tanto la alteración de las operaciones del hospital
- Organizar provisiones y equipos de emergencia y reserva para atender las eventualidades que puedan tener los proveedores de servicios públicos, que impidan satisfacer la demanda de suministro que requiere el hospital.
- La prestación de un eficiente y eficaz servicio integral de mantenimiento de la obra civil e instalaciones del Complejo asistencial Can Misses y los dos centros de salud vinculados, basado en requerimientos y estándares técnicos y operacionales acordes con el seguimiento de la correspondiente normativa en vigor en cada momento.
- Mantener un ambiente seguro en el interior y el exterior del complejo asistencial y centros vinculados en lo que se refiere a aspectos técnicos de su competencia, incluyendo el uso de un sistema de asesoramiento/gestión de riesgos, para asegurar que los estándares están altos y que cualquier error es detectado y corregido.
- El cumplimiento de la normativa referente a las instalaciones objeto del contrato, utilizando prácticas de trabajo adecuadas basadas en requerimientos y estándares técnicos y operacionales estables.
- Asegurar que todas las plantas, edificios, equipos, sistemas, y servicios de energía no causan o crean ningún peligro para el medioambiente y/o para cualquier persona en el hospital. Además se realizarán los distintos trabajos según la normativa medioambiental vigente en cada momento y conforme al Plan de Gestión Medioambiental del concesionario.

### **5.6.3. Obligaciones generales**

El concesionario, a través del Servicio de Mantenimiento de instalaciones, garantizará el correcto uso de la totalidad del edificio y su entorno durante las 24 horas del día, todos los días del año, para lo que realizará los siguientes cometidos:

- Mantenimiento global de Activos.
- Gestión del inventario técnico de activos.
- Conducción y explotación de instalaciones
- Gestión Técnica de Mantenimiento.



Deberá, así mismo, implantar los siguientes Planes de Mantenimiento:

- Mantenimiento Preventivo Programado
- Mantenimiento Correctivo.
- Mantenimiento Predictivo
- Mantenimiento Técnico Legal.
- Mantenimiento Modificativo

Además de aquellos otros que complementan el adecuado uso de la instalación y sus componentes:

- Plan de acciones ante contingencias o catástrofes.
- Plan de vigilancia predicativa (termografías...).
- Plan de prevención y control de Legionelosis.
- Plan de control energético.
- Plan de gestión medioambiental.

#### **5.6.4. Especificaciones técnicas de la prestación del servicio**

##### **Manual de Procedimientos y Protocolos de Actuación**

El concesionario elaborará un Manual de Procedimiento y Protocolo de Actuación del servicio, que deberá ser aprobado por la Administración Sanitaria y revisado con la periodicidad que se establezca.

Dicho Manual será presentado para su aprobación en un periodo de, como mínimo, seis meses antes de la entrada en funcionamiento del servicio.

##### **Mantenimiento global de Activos**

El Servicio de Mantenimiento deberá proporcionar un servicio global de mantenimiento en todo momento, de tal manera que las instalaciones, plantas y equipos alcancen los estándares de calidad y uso, las buenas prácticas de industria y los requerimientos de la ley en todo momento.

El servicio será responsable del cuidado, mantenimiento y reparación de todos los elementos que corresponden a la infraestructura del entorno hospitalario, para lo que se llevarán a cabo las labores de mantenimiento preventivo y correctivo que resulten necesarias en los elementos que forman parte de la totalidad de:

- Edificios
- Infraestructura
- Sistema de agua
- Sistema de climatización y suministros
- Sistema Eléctrico
- Sistema de Comunicaciones



- Seguridad y Protección Contra Incendios
- Seguridad electrónica
- Sistema de Instalaciones Hospitalarias
- Sistema de Transporte
- Sistemas de señalización y rotulación

Será responsabilidad del concesionario cualquier fallo de servicio que deje inoperativo e impida el uso de una parte o la totalidad de un área funcional, debiendo proveer los medios necesarios para volver la situación a los estándares de funcionamiento.

El servicio reducirá activamente el posible riesgo que las reparaciones y trabajos de mantenimiento puedan generar.

El concesionario dispondrá del personal especializado para la realización de las distintas actividades que competen al servicio, incluyendo así mismo los espacios de trabajo adecuados, los materiales, herramientas, maquinaria y repuestos necesarios para realizar el trabajo convenientemente.

### **Gestión del inventario técnico**

El concesionario, previo al inicio de la actividad en el nuevo hospital y edificios vinculados, realizará un inventario en de todos los equipos técnicos a mantener en el ámbito de su actuación.

Para la gestión del inventario de equipos e instalaciones de su competencia se realizarán las siguientes tareas:

- Recuento físico inicial: durante el periodo de puesta en marcha se realizará el inventario de las instalaciones y sus equipos, contenidos tanto en el complejo asistencial como en los dos centros de salud vinculados al mismo.
- Histórico: una vez realizado el recuento físico de instalaciones y equipo a mantener se incorporará en el inventario:
  - La información necesaria para el mantenimiento:
    - Proveedor y servicio post-venta.
    - Empresa mantenedora.
    - Manuales técnicos y de uso.
    - Características técnicas.
  - La información histórica de cada bien:
    - Fecha de adquisición y precio.
    - Precio de reposición.
    - Amortización acumulada.
    - Historia de mantenimiento
  - Bajas de equipos.

El inventario se gestionará informáticamente.



### **Conducción y explotación de instalaciones**

El concesionario, como responsable de la conducción y explotación de las instalaciones, atenderá tanto a las exigencias del servicio (puesta en marcha y parada de las instalaciones y equipos) como a los parámetros que definen una buena explotación.

Se incluye en este punto la realización de las tareas necesarias para que las instalaciones funcionen de forma óptima y con el mínimo consumo energético:

- Puesta en marcha y parada de equipos.
- Control de los parámetros de funcionamiento.
- Anotación de los parámetros de funcionamiento.
- Control de funcionamiento de todos los dispositivos de seguridad.
- Control y anotación de consumos y rendimiento (agua, gas, combustibles, electricidad, etc.).

En función de los consumos generados, el concesionario proporcionará información referente a alternativas energéticas, cambios de contratación, reducción de consumos, etc., para que puedan ser valorados por la Administración según los costes de cada uno de los conceptos

### **Gestión técnica del mantenimiento**

Se realizará una gestión del mantenimiento a través de aplicación informática que permita el acceso integral a todos los aspectos concerniente al mantenimiento de instalaciones.

Será por cuenta del concesionario la incorporación del software y el hardware necesario para dicha gestión, incluyendo cuantas licencias y actualizaciones sean necesarias tanto para su correcto funcionamiento, como para su compatibilidad con el resto de equipos y aplicaciones implantadas por el Ib-Salut.

La instalación de dicho software y hardware será asumida en su totalidad por el concesionario, de manera que el sistema quede instalado para su completo funcionamiento y con el alcance y accesos previstos.

Dicha aplicación permitirá la gestión y acceso a la siguiente información:

- Programa de Mantenimiento Preventivo.
- Gestión de solicitudes y órdenes de trabajo.
- Gestión de Inventarios.
- Soporte documental.
- Programas de Mantenimiento técnico legal.
- Ciclo de vida de los equipos.
- Generación de informes y documentación de funcionamiento y control del servicio (indicadores de calidad, histórico, calendario de acciones, etc.).

El responsable de seguimiento de la explotación dispondrá de acceso a dicha aplicación para asegurar el correcto desarrollo de los Planes Establecidos.



## Planes de mantenimiento

### Plan de Mantenimiento preventivo programado

El concesionario realizará las actuaciones de mantenimiento preventivo, sobre los elementos incluidos en el apartado 4.1. y sus equipos componentes, de forma programada y en las que se incluirán todas las actividades de limpieza, mediciones, comprobaciones, regulaciones, chequeos, ajustes, reglajes, engrases, etc., y todas aquellas acciones que tiendan a asegurar un estado óptimo de las instalaciones desde el punto de vista funcional, de seguridad, de rendimiento energético e incluso de protección de medio ambiente, reduciendo las operaciones de mantenimiento correctivo.

Dicho Plan de Mantenimiento Preventivo se concretará en un periodo máximo de tres meses desde la puesta en funcionamiento de cada una de las infraestructuras que conforman la presente contratación y según los hitos de entrega planteados en este documento, generándose un calendario con todas las revisiones a realizar y su periodicidad.

El servicio dispondrá de un detallado Programa de mantenimiento preventivo que contemplará para cada equipo o espacio:

- Plan de Actuación
  - Listado de acciones
  - Instrucciones de seguridad
  - Recursos necesarios
  - Verificaciones
- Frecuencia
  - Periodo de tiempo fijo o variable
    - por caso
    - por contador o actividad

En cuanto a la programación de dichos planes, estos se establecerán según tres criterios temporales:

- **Planes a largo plazo.**-Planes para los edificios e instalaciones, incluyendo mantenimiento de ciclos de vida, sustituciones y mejoras previstas y programas de reposición y renovación.
- **Planes a medio plazo.**- Programas detallados para cada período de 12 meses. Estos programas anuales serán presentados a la Administración Sanitaria al menos 4 meses antes de su puesta en ejecución. Se incluirá información sobre posibles repercusiones que la realización de estos trabajos puedan tener en la actividad del complejo asistencial y los dos centros vinculados.
- **Planes a corto plazo.** Programa detallado, de los trabajos a realizar en el próximo mes, informando como mínimo de:
  1. Localización del trabajo que será llevado a cabo identificando claramente las actividades que alterarán el funcionamiento del hospital.
  2. Valoración de los riesgos.
  3. Período de tiempo en que el trabajo va a ser desarrollado.
  4. Calidad y estándares a ser alcanzados.



5. Recursos/subcontratas usadas.
6. Permisos de trabajo requeridos

El programa de mantenimiento preventivo se adaptará a los requisitos y necesidades de cada momento para satisfacer los requerimientos del estándar de servicio, los requisitos según Ley y las buenas prácticas de industria.

### **Mantenimiento Correctivo**

El mantenimiento correctivo comprenderá la totalidad de las instalaciones descritas y sus equipos, e incluirá la realización de todo tipo de actuaciones tendentes a su reparación y puesta en servicio en los plazos más exiguos posibles, disponiendo para cubrir las emergencias de personal autorizado las 24 horas todos los días del año.

Incluye todas aquellas intervenciones no sistemáticas originadas por la detección de averías o anomalías, la interrupción del servicio, el funcionamiento fuera de los parámetros normales de servicio, y el funcionamiento en condiciones que puedan generar daños para el propio equipo o perjuicios en las instalaciones del complejo, así como la seguridad e integridad física del personal propio y los usuarios.

Las solicitudes de trabajo darán lugar a al correspondiente Orden de Trabajo, en la que vendrá indicada entre otros aspectos:

- Servicio peticionario y hora
- Prioridad y tiempo establecido de respuesta y resolución
- Tareas a realizar
- Instrucciones de seguridad
- Verificaciones

Las intervenciones que impliquen parada de equipos o riesgos de parada sobre otras instalaciones serán autorizadas previamente por el responsable del seguimiento de la explotación y realizadas en las fechas y horarios que se establezcan, sin limitación alguna.

Las tareas de mantenimiento correctivo se realizarán dentro del tiempo asignado de respuesta y rectificación en función de su grado (emergencia, urgencia, rutina) y de la zona a la que afecte (zonas de alto riesgo, riesgo medio y bajo riesgo), considerándose dos niveles de intervención:

- Críticas: precisarán de una respuesta inmediata aquellas averías que supongan peligro para personas o que puedan generar daños al propio equipo o perjuicios en las instalaciones del Centro.
- Ordinarias: precisarán de una respuesta siempre inferior a 2 horas aquellas averías que dificulten el trabajo de las personas o puedan provocar la avería de alguna instalación de persistir.

El concesionario deberá presentar una relación de los tiempos de respuesta y resolución establecidos según el equipo afectado en los primeros tres meses de funcionamiento del hospital, para su valoración y revisión por parte de la Administración Sanitaria.

El concesionario incluirá los procedimientos de aviso necesarios para asegurar el cumplimiento de los plazos de respuesta previstos.

Se registrarán las incidencias ocurridas, así como las solicitudes de servicio presentadas, la respuesta dada a cada situación especificando la solución adoptada y el tiempo transcurrido.

Después de cada intervención se realizará una revisión del funcionamiento del equipo, basada en los protocolos de Mantenimiento Preventivo definidos, quedando todas las intervenciones



registradas informáticamente en un documento denominado "Orden de Trabajo" con el detalle de horas dedicadas, piezas sustituidas y trabajo realizado. Cada intervención se archivará en el histórico del equipo.

En el caso de descubrir defectos de los equipos que disminuyan el rendimiento, produzcan un mayor consumo energético o puedan ser motivo de futuras averías, se comunicará de inmediato al representante del seguimiento de la explotación.

### **Mantenimiento Predictivo**

En ausencia de averías y entre periodos de mantenimiento preventivo, se realizarán las acciones predictivas necesarias para evitar averías, paradas o accidentes en determinados equipos, controlando su correcto funcionamiento y estado (no implica una intervención, sólo la observación de parámetros):

Sirvan como ejemplos los siguientes:

- Termografías de instalaciones eléctricas.
- Termografías de instalaciones térmicas y edificios (falta de aislamiento).
- Medición de vibraciones en equipos.

### **Mantenimiento técnico legal**

El Mantenimiento técnico-legal será realizado sobre aquellas instalaciones que, de acuerdo a las especificaciones de los reglamentos industriales, ya sea de carácter general, comunitario, nacional o autonómico, de obligado cumplimiento, lo requieran.

Se realizará el control, conducción y ejecución del mantenimiento Técnico-Legal, incluyendo los gastos de las inspecciones legales aplicables a instalaciones y equipos. Se incluirán las labores necesarias para tener actualizados los libros de mantenimiento y toda aquella documentación a que obligue la normativa vigente, de tipo general, autonómico, nacional o europeo, y serán recogidas en el "Programa de Mantenimiento Técnico-Legal" con la siguiente información:

- Equipos e instalaciones afectados.
- Protocolos.
- Sistema operativo.
- Instrumentos de medida necesarios.
- Documentación de los trabajos: se creará un archivo de documentación Técnico-Legal, que recogerá copia de la documentación existente hasta el momento, más la de nueva creación, como esquemas de principio de las instalaciones, de los cuadros de mando y control o los planos actualizados de las diversas instalaciones (en formato CAD).

El concesionario será el titular de los Libros Oficiales de Mantenimiento y en consecuencia de su legalización, actualización y correcta cumplimentación.

El concesionario tendrá la obligación de sufragar y gestionar las inspecciones periódicas según establezca la normativa vigente en cada momento y a demanda del responsable del seguimiento de la explotación, facilitando los medios y recursos para su realización.



El servicio de mantenimiento deberá efectuar todas las acciones correctivas resultantes de las inspecciones realizadas. Será responsable así mismo de sufragar las posibles sanciones por no adecuación de los equipos para la actividad y uso que tienen asignados.

Será responsabilidad del concesionario la modificación total o parcial de las instalaciones derivadas de cualquier cambio de la legislación, durante la vigencia del contrato.

### **Mantenimiento modificativo**

Comprende aquellas actuaciones encaminadas a la realización de pequeñas modificaciones resultantes de la necesidad de mejorar, ampliar o sustituir alguna de las instalaciones, bien por cambios de normativa vigente o por mejoras operativas.

Siempre que su realización pueda interferir la actividad asistencial, su realización se deberá poner en conocimiento de la dirección del hospital o responsable del seguimiento de la explotación.

### **Otros planes**

#### **Plan de acciones ante contingencias**

Se confeccionará un plan de actuación para casos de emergencia que marque explícitamente las actuaciones a realizar en caso de corte fortuito de corriente, gas o agua, inundaciones, averías de los equipos elevadores y de comunicaciones, etc., con relación de las principales direcciones, teléfonos, buscapersonas y llaves a tener en cuenta en cada caso. Este Plan, que formará parte como anexo del Manual de Autoprotección del Centro, se presentará en el plazo máximo de un año desde la firma del contrato, asumiendo las obligaciones que en él se determinen. En este mismo plazo se confeccionarán los protocolos de corte y arranque programados para las distintas instalaciones que así lo requieran.

#### **Plan de prevención y control de Legionelosis**

En cumplimiento al Real Decreto 865/2003, de 4 de julio, por el que se establecen los criterios higiénico-sanitarios para la prevención y control de la legionelosis, se analizarán cada una de las instalaciones que puedan ser susceptibles de convertirse en focos para la propagación de la enfermedad y las medidas que se tomarán para disminuir en lo posible su propagación.

El concesionario aplicará a las instalaciones que utilicen agua en su funcionamiento y produzcan aerosoles, y puedan ser susceptibles de convertirse en focos para la propagación de la enfermedad durante su funcionamiento, pruebas de servicio y mantenimiento a las que se acompañará la correspondiente documentación de control y seguimiento.

#### **Plan de control energético**

Se realizará una regulación y equilibrado de la instalación con el fin de optimizar el consumo de energía, así como una puesta a punto de los equipos para optimizar sus rendimientos y para que funcionen en su estado óptimo.

Se llevará a cabo un control de los consumos, almacenamiento y, cuando corresponda, distribución de los productos primarios tales como gas y energía eléctrica, así como lecturas de los contadores de consumos del Hospital y demás infraestructuras vinculadas. Estos datos se anotarán en el libro de consumos existente y se recogerán en soporte magnético.



Mensualmente se entregará una relación de los consumos producidos durante ese periodo al responsable del seguimiento de la explotación. Se realizará un estudio de los datos obtenidos, analizándose cada uno de ellos y, en el caso de haber alguna desviación de los límites habituales, se realizará una evaluación de la variación detectada, informando de dicha anomalía al representante del órgano de contratación.

### **Plan de gestión medioambiental**

Se establecerá un Plan de Gestión Medioambiental en el que queden recogidos los principales aspectos que afecten a la gestión del servicio, incluyendo segregación y tratamiento de residuos producidos por el mismo, sustancias, etc.

Dicho Plan de Gestión Medioambiental estará incluido en el Plan General correspondiente del complejo asistencial Can Misses.

### **Autorizaciones, partes e informes**

Será preciso solicitar y conseguir de la dirección del hospital o responsable del seguimiento de la explotación, la correspondiente autorización cuando el trabajo a realizar implique interrupción de la labor asistencial o molestias para los pacientes, acompañantes o trabajadores, independientemente del área en la que se produzcan. Tales acciones deberán acomodarse a la actividad del hospital, pudiéndose realizar incluso en turno de noche o fin de semana.

El concesionario estará obligado a suministrar periódicamente información del servicio (partes de trabajo, incidencias, etc.), datos técnicos (parámetros, rendimientos de los equipos etc.) y energéticos (consumos de energía) a la Dirección del Hospital u Oficina Técnica.

### **Personal**

El concesionario dispondrá del suficiente personal para la realización de las funciones que son del alcance del servicio, de manera que la actividad no se vea interferida por cuestiones relacionadas con falta de recursos humanos (bajas, formación, ausencias, etc.).

Dicho personal contará con experiencia y formación para desarrollar adecuadamente su labor. Así mismo, se dispondrá de Jefes de servicio, responsables de turno y demás figuras para una correcta organización del servicio.

El concesionario asumirá al personal ya trabajador de este servicio en el actual hospital de Eivissa de acuerdo con lo establecido en la cláusula 48.1 del PCAP. En Apéndice se incluye listado con las características de dicho personal.

El servicio estará disponible las 24 horas todos los días del año a través de los sistemas y recursos que el concesionario estime y siempre contando con el visto bueno del responsable de seguimiento de la explotación, disponiendo de personal debidamente capacitado para llevar a cabo las tareas de mantenimiento requeridas.

En la propuesta del servicio se incluirá número de personas, categoría y titulación/formación que formarán parte de la prestación.

Se dispondrá del organigrama del servicio, indicación de funciones y establecimiento de vías de comunicación entre los distintos estamentos, así como relación con las posibles subcontratas.

El personal del servicio dispondrá de la correspondiente uniformidad e identificación con cargo a la SC, así como los EPIs necesarios para el desarrollo de su actividad.



El personal del servicio deberá ir en todo momento debidamente uniformado e identificado (nombre y apellidos, fotografía, servicio al que pertenece y cargo/puesto que ocupa), presentando un aspecto de limpieza personal y pulcritud.

El tratamiento del personal del servicio hacia el resto del personal del hospital, incluidos pacientes, deberá respetar su dignidad y privacidad.

### **Materiales y equipos**

El concesionario deberá proporcionar todos los equipos, aparatos y artículos consumibles requeridos para el correcto desarrollo del presente servicio, garantizando que la falta de repuestos habituales no afectará al correcto funcionamiento de algún servicio o área funcional.

El servicio dispondrá de aquellos elementos auxiliares que requiera para su actividad, tanto propios como contratados: andamiaje, grúas, aparejos, maquinaria, herramientas y otros aparatos, siendo responsable de su transporte, almacenado, custodia, instalación, uso y limpieza.

### **Gestión Técnica del Mantenimiento**

El concesionario aportará el hardware y software necesarios para esta gestión, que serán compatibles con el resto de equipos y aplicaciones implantadas en el área de salud de Eivissa.

La gestión informatizada del servicio de mantenimiento permitirá la gestión de los inventarios, la gestión de Solicitudes y Órdenes de Trabajo, la gestión de recursos, el soporte documental y el control de gestión del mantenimiento.

Igualmente permitirá la gestión de los estándares de servicio, parámetros e indicadores de cumplimiento indicados en estas prescripciones.

El sistema reflejará los indicadores de funcionamiento del equipo para conocer su fiabilidad y disponibilidad, con datos referentes a:

- Averías
- Paradas
- Índices de mantenimiento
- Fechas de las distintas acciones

Finalmente permitirá la elaboración de informes de tipo histórico y estadístico, así como cualesquiera otros requeridos.

### **Sistemas de partes e informes**

Se establecen dos tipos estandarizados de informes a facilitar por parte del concesionario, sin menoscabo de aquellos otros que el responsable de seguimiento de la explotación solicite de forma expresa.

El concesionario deberá preparar y suministrar la información requerida por el responsable de seguimiento de la explotación, autoridad gubernamental u otro organismo a quien la Administración Sanitaria esté obligada a facilitar información en cualquier momento en relación con el cumplimiento del servicio de mantenimiento.



El concesionario deberá responder a todas las quejas según lo acordado con el responsable de seguimiento de la explotación. También deberá mantener registros detallando cada una de las reclamaciones recibidas respecto al servicio, así como de las acciones tomadas en respuesta de dichas solicitudes.

### **Informe mensual**

El responsable del Servicio de Mantenimiento elaborará un informe mensual de actividad y resultados del servicio, en un formato acordado con el responsable de seguimiento de la explotación.

Este informe tendrá una estructura fija y permanente y recogerá como mínimo:

- Datos relativos a la actividad: Servicios realizados por tipos de mantenimiento: averías, inspecciones preventivas o legales, etc. y desglose por oficios, así como índice de ocupación por tareas.
- Datos técnicos: Rendimientos, parámetros, niveles seguridad, etc.
- Datos económicos y energéticos: Consumos de materiales, consumos de energía, costes relativos por tipo de mantenimiento, costes por Grupos Funcionales Homogéneos (GFH).
- Detalle del trabajo que se llevará a cabo en las próximas 5 semanas, incluyendo al menos lo siguiente:
  - Localización de los trabajos que se llevarán a cabo identificando aquellas que pudieran afectar las operaciones de la Administración Sanitaria.
  - Período de tiempo en el cual el trabajo se llevará a cabo.
  - Condiciones de los equipos.
  - Recursos a emplear (propios o subcontractados).
  - Permisos de trabajo requeridos y servicios a los que afecta.

### **Informe anual**

Anualmente presentará un informe del estado de las instalaciones, en un formato que será acordado por las partes, y que contendrá al menos:

- Estado de las principales instalaciones
- Actividades de adaptación de las infraestructuras realizadas o programadas para el nuevo año.
- Actividades de adaptación de las infraestructuras que no se han realizado aunque estuvieran programadas para ese periodo de tiempo.
- Equipos sustituidos y equipos a sustituir en los próximos meses.
- Reclamaciones presentadas, solucionadas y pendientes.
- Estado de los sistemas de seguridad (puertas antipático, extintores, control de fuego, alarmas,...).
- Otros aspectos que así se determine.



#### **5.6.5. Calidad**

El Servicio de Mantenimiento Integral deberá disponer de la acreditación ISO correspondiente en los tres primeros años de funcionamiento efectivo del servicio.

#### **Encuesta de satisfacción**

Se realizarán trimestralmente encuesta de satisfacción en las diferentes áreas del hospital para que pueda valorarse la calidad del servicio por parte de los usuarios.

Cualquier reclamación contra el servicio de Mantenimiento de Instalaciones deberá ser contestada, en el plazo máximo de 10 días desde su fecha de entrada, por el responsable del servicio en el hospital, debiendo adjuntarse a dicha respuesta la firma del gerente del concesionario.



## **5.7. Servicio de Gestión de Residuos**

### **5.7.1. Objeto del servicio**

El objeto principal del Servicio de Gestión de Residuos es la eliminación y gestión, segura, eficaz y diferenciada, de los residuos de todo tipo generados en el Complejo Asistencial de Can Misses y el resto de centros vinculados y dependientes de la Gerencia de Área, asumiendo dicha gestión en todas sus fases: recogida, transporte interno (de los así establecidos), transporte externo y eliminación de los residuos.

El cumplimiento del objeto del servicio se regirá por la normativa nacional, autonómica y europea de referencia para su actividad:

- RD 833/1988, de 20 de julio, por el que se aprueba el Reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986, Básica de Residuos Tóxicos y Peligrosos.
- Ley 10/1998, de 21 de abril de Residuos.
- RD 952/1997, de 20 de junio, por el que se modifica el Reglamento para la ejecución de la Ley 20/1986, de 14 de mayo, Básica de Residuos Tóxicos y Peligrosos, aprobado mediante RD 833/1988, de 20 de julio.
- Ley 11/1997, de 24 de abril, de envases y residuos de envases.
- Real Decreto 782/1998, de 30 de abril por el que se aprueba el Reglamento para el desarrollo y ejecución de la Ley 11/1997, de 24 de abril, de envases y residuos de envases.
- Orden MAM/304/2002, de 8 de febrero, por la que se publican las operaciones de valorización y eliminación de residuos y la lista europea de residuos.
- Decreto 136/1996, de 5 de julio, de ordenación de la gestión de los residuos sanitarios de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.
- Decreto 46/2001, de 30 de marzo, de aprobación definitiva del Plan Director Sectorial para la Gestión de los Residuos Urbanos de Eivissa y Formentera.
- Orden de la Consellera de Medi Ambient, de 26 de abril de 2001, de desarrollo y ejecución del Plan Director Sectorial para la Gestión de los Residuos Urbanos en Mallorca relativa al tratamiento de los residuos de origen animal y de los residuos sanitarios grupo II.
- Borrador del Plan Nacional Integrado de Residuos 2007 – 2015.
- Otra normativa en vigor, así como sus actualizaciones o sustituciones durante el periodo de vigencia del presente contrato.

El concesionario asumirá, como parte del objeto del servicio, la correcta manipulación de los residuos, contemplando la identificación y aplicación de las medidas más adecuadas, desde el punto de vista de salud laboral, técnico, económico y ambiental, para minimizar, clasificar, envasar, almacenar, transportar, tratar o disponer todos los residuos que se generan en complejo asistencial y los dos centros de salud vinculados, teniendo en cuenta los siguientes principios básicos:

- En el interior del complejo asistencial y el resto de centros vinculados: proteger la salud de los pacientes, trabajadores, visitantes y público en general.
- En el exterior del complejo asistencial y los centros: proteger la salud de las personas que manipulan los residuos, reducir al máximo los riesgos de contaminación del medio ambiente y favorecer el reciclaje.



### **5.7.2. Alcance y ámbito de la aplicación**

La prestación de este servicio incluye las labores de recogida, transporte, gestión y eliminación de los distintos tipos de residuos generados en las infraestructuras vinculadas, comenzando su actividad con la puesta a disposición del edificio de consultas externas y el centro de salud de Sant Josep de Sa Talaia.

El concesionario establecerá un punto de gestión, tratamiento y clasificación de los residuos del área en la actual infraestructura sanitaria, y a partir del hito III de entrega de infraestructuras, en la ampliación del hospital Can Misses.

La tipología de estos residuos, siguiendo la clasificación aportada por el Decreto 136/1996, de 5 de julio, de ordenación de la gestión de los residuos sanitarios en la Comunidad Autónoma de las Illes Balears de la Conselleria de Sanitat i Consum, es la siguiente:

#### **Grupo I: residuos sanitarios asimilables a urbanos**

Los que se generan en las instalaciones sanitarias, como el papel, cartón material de oficina, residuos de cocinas y bares, etc., y también aquellos procedentes de pacientes no infecciosos, no incluidos en el grupo III por falta de peligrosidad específica y de efecto contaminante.

#### **Grupo II: residuos sanitarios no específicos**

Son residuos derivados de actividades sanitarias, no incluidos en el grupo anterior, que están sujetos a procedimientos adicionales, de gestión, únicamente en el ámbito del propio centro sanitario, como el material de curas, yesos, ropas y materiales de un solo uso, etc. Se consideran residuos del grupo II aquellos que no estén en contacto con pacientes con enfermedades infecciosas que puedan transmitir alguna de las enfermedades infecciosas relacionadas con el anexo I del decreto 136/1996.

En el caso de que estos residuos, a pesar de su naturaleza, hayan estado en contacto con pacientes con enfermedades infectocontagiosas, serán tratados como pertenecientes al grupo III, tanto en su manipulación como en su gestión.

#### **Grupo III: residuos sanitarios específicos**

Son residuos respecto a los que se debe observar medidas de prevención en la manipulación, recogida, almacenamiento, transporte, tratamiento y eliminación, tanto dentro como fuera del centro sanitario generador, puesto que pueden representar un riesgo para las personas que laboralmente estén en contacto con ellos, para la salud pública o para el medio ambiente. Los residuos incluidos en este grupo se clasifican a su vez en:

- a) Residuos sanitarios infecciosos, procedentes de humanos o animales capaces de transmitir alguna de las enfermedades infecciosas que figuran como Anexo I en el Decreto 136/1996, de 5 de julio, de ordenación de la gestión de los residuos sanitarios en la Comunidad Autónoma de las Illes Balears de la Conselleria de Sanitat i Consum.
- b) Residuos anatómicos, con exclusión de aquellos regulados en el Reglamento de Policía Sanitaria Mortuoria.
- c) Material punzante, cortante y agujas.
- d) Sangre y hemoderivados en forma líquida.
- e) Vacunas.



- f) Cultivos y reservas.
- g) Restos de medicamentos, incluidos citostáticos.

Así mismo, entra en el alcance del presente servicio la recogida, tratamiento y eliminación de los **residuos peligrosos** definidos según el R.D. 952/1997 de junio por el que se modifica la ejecución de la Ley 20/1986 Básica de residuos tóxicos y peligrosos.

#### **Otros residuos**

El concesionario incluirá en este servicio la gestión de cualquier otro residuo que precise de un tratamiento diferenciado en función de su potencial contaminante o reciclable:

- Pilas.
- Radiografías.
- Tóner
- Otros
- Productos químicos de laboratorio.
- Medicamentos caducados.

En referencia a los medicamentos caducados el real decreto 726/1982, de 17 de marzo, regula la caducidad y devolución a los laboratorios farmacéuticos, establece los supuestos que pueden ser devueltos al productor. En caso de que la devolución no fuera posible, se gestionara como restos de medicamento, es decir como RESIDUO SANITARIO DEL GRUPO III.

Si en el envase del medicamento aparece el logotipo del sistema integrado de gestión y recogida de envases del sector farmacéutico (SIGRE), la gestión de estos residuos se podría hacer a través del sistema integrado de gestión.

El concesionario ofrecerá un servicio de gestión de residuos con inclusión de las acciones de recogida y transporte de residuos todos los días del año en los turnos que garanticen la cobertura del servicio y la respuesta ante posibles emergencias propias de la actividad asistencial.

Este servicio no interferirá con las actividades médicas o asistenciales por lo que se adaptará al horario más conveniente para el funcionamiento del complejo asistencial y los dos centros de salud vinculados. Este horario quedará recogido en el Manual de Procedimiento y Protocolo de Actuación del servicio, que deberá ser aprobado por el responsable del seguimiento de la explotación durante el primer año de funcionamiento del mismo, siendo revisado con la periodicidad que se establezca para incluir mejoras o modificaciones. Dicho Manual será presentado para su aprobación en un periodo de, como mínimo, seis meses antes de la entrada en funcionamiento del servicio.

El concesionario organizará rutas –siempre por los circuitos de sucio establecidos- y horarios de recolección y transporte interno de los distintos tipos de residuos de forma que se garantice la asepsia del centro y de los elementos usados en ellas (ascensores, pasillos, carros de transporte, etc.), así como la no interferencia en las labores asistenciales.

#### **5.7.3. Obligaciones generales**

Entre las obligaciones del presente servicio se encuentran:

- Recogida de los residuos generados (residuos sanitarios urbanos y asimilables a urbanos (grupos I y II con la salvedad indicada en el apartado 5.7.2 del presente pliego) en almacén final; residuos grupo III y peligrosos en almacén intermedio de residuos o



punto de generación en su caso). El gestor de los residuos del grupo III y peligrosos, trasladará éstos desde el almacén final hasta el vehículo de transporte autorizado. Los residuos urbanos y asimilables a urbanos serán depositados en el compactador y demás contenedores de segregación hasta su retirada.

- Pesaje de residuos grupo II Y III recogidos en los centros objeto del contrato.
- Registro de residuos del grupo II Y III retirados y servicio de procedencia.
- El gestor de residuos trasladará éstos, en vehículos autorizados, hasta la planta de tratamiento.
- Tratamiento final de residuos por parte del gestor autorizado.
- Implantación y actualización de un sistema de registro y control de residuos y cualquier otra información de obligado cumplimiento.
- Documentar la entrega de los diferentes residuos, cumpliendo con todos los requisitos legales vigentes.
- Realizar el mantenimiento, la limpieza y mantener en orden los almacenes de residuos.
- Tomar las medidas apropiadas cuando, debido a averías, mal funcionamiento u otras causas, los residuos no se puedan retirar en el horario establecido.
- Garantizar que al finalizar la jornada, no queden contenedores pendientes de retirar en almacenes intermedios.
- Trasladar los contenedores de residuos en medios adecuados desde el almacén intermedio hasta el almacén final o punto de recogida externa.
- Señalizar claramente el área destinada al almacenamiento final, al cuál solo tendrá acceso el personal autorizado.
- Asegurar que el personal dispone de la capacitación y los medios adecuados para la segura e higiénica manipulación de los envases y contenedores de residuos.

La empresa gestora de residuos peligrosos deberá poseer las autorizaciones vigentes para la gestión de los mismos, debiendo disponer de los recursos humanos y materiales precisos para la correcta ejecución del servicio.

El gestor de residuos dispondrá de los medios de transporte necesarios, así como del personal para proceder a su carga y descarga. La periodicidad de la recogida será la establecida en la legislación vigente (Comunidad Autónoma de les Illes Balears), fijándose las rutas y horarios con anterioridad a la puesta en funcionamiento del servicio.

Tratamiento de los residuos:

- Los residuos urbanos (Grupo I) y biológicos asimilables a urbanos que determinan la normativa (Grupo II) se depositarán en vertedero municipal.
- Los Residuos peligrosos serán eliminados en plantas de tratamiento autorizadas, valorándose la eliminación mediante métodos de esterilización.
- Los Residuos químicos serán entregados a gestores para que procedan a su eliminación según sistemas autorizados.
- Los sistemas utilizados para la gestión de residuos cumplirán con las normativas de protección de la Salud y el Medio Ambiente.



El concesionario asumirá cuantas obligaciones se deriven de la adecuada gestión de todo tipo de residuos generados, incluyendo el pago de tasas, la disponibilidad y mantenimiento de compactadores, etc.

#### **5.7.4. Especificaciones técnicas de la prestación del servicio**

##### **Manual de Procedimientos y Protocolos de Actuación**

El concesionario elaborará un Manual de Procedimiento y Protocolo de Actuación del servicio que deberá ser presentado a la Administración Sanitaria, con una antelación mínima de seis meses antes de la entrada en funcionamiento del servicio, para su valoración y aprobación. meses antes de la entrada en funcionamiento del servicio.

Todo lo relativo a esta actividad se recogerá en un Plan de Gestión de Residuos (PGR) que como mínimo contendrá:

- Los planos con los puntos de recogida ubicados en el hospital y en los centros vinculados, previo acuerdo con los Servicios asistenciales.
- Los métodos y rutas de recogida y entrega de contenedores.
- Las medidas de seguridad en el manejo de contenedores.
- El almacenamiento intermedio de los contenedores vacíos y llenos entre las recogidas.
- La Gestión de pesos, procedencia y fechas.
- Los métodos y programación de limpieza de carros de transporte y contenedores.

El citado Manual estará en concordancia con lo previsto para este servicio en la normativa de aplicación referida en apartados anteriores.

##### **Organización interna**

El servicio dispondrá de personal dedicado a la colaboración con los responsables del centro en todo lo referente a la gestión interna de los residuos.

Con el objetivo de disminuir el volumen de los residuos sanitarios generados, así como para garantizar una adecuada segregación en origen, el servicio proporcionará formación a los trabajadores de la Administración Sanitaria implicados en la generación de residuos, a diferentes niveles:

- Se organizarán grupos reducidos de personal sanitario para informarles de la correcta gestión interna de residuos: segregación de los residuos; empleo de envases según el grupo; legislación actual; tratamiento que recibe cada uno de los tipos de residuos; otros.
- Confeción y entrega de folletos informativos.
- Colocación de cartelería en los puntos donde están situados los contenedores, como recordatorio al personal sanitario responsable de los servicios de la necesaria segregación de los residuos.
- Disponibilidad, en la intranet de toda la información sobre segregación, puntos de recogida de los diferentes tipos de residuos (cartón, papel, pilas....), normativa de residuos y protocolos de seguridad ante vertidos y derrames.
- Otros medios a ofertar por el concesionario.



Cualquier medida de organización y divulgación que se proponga, deberá someterse a la aprobación por parte del departamento de Medicina Preventiva del Hospital, o en su caso, del responsable del seguimiento de la explotación.

### **Identificación de los residuos**

Cada tipo de residuo, en función de su grupo, será colocado en su correspondiente contenedor, conforme a las indicaciones que para los mismos establece la normativa de aplicación en la Comunidad de las Islas Baleares. Dichos contenedores deberán disponer del correspondiente pictograma con indicación de su peligrosidad/contenido.

Además, los contenedores llevarán en etiqueta visible el Servicio al que pertenecen y la fecha de depósito, cuando éste se recoja, se imputará al sistema informático la tipología, el Servicio, el peso del residuo (restar el contenedor) y la fecha de recogida.

De la explotación de esta información se puede obtener:

- Los residuos generados por cada Servicio y por el Hospital.
- El balance diario de producción para cruzarlo con la actividad.
- El tiempo que un contenedor ha quedado abierto, para modificar la capacidad del mismo en el Plan de Gestión de Residuos.
- Permitirá disponer de la trazabilidad del residuo una vez ha sido entregado al gestor externo.
- El procedimiento que externamente se realizará de estos residuos según su tipología.

### **Limpeza y desinfección de contenedores y almacenes**

Aunque el servicio de limpieza asume la limpieza diaria de pequeños contenedores de los residuos sanitarios del grupo II no infecciosos, el personal del servicio de Gestión de Residuos mantendrá en perfectas condiciones de orden y limpieza los almacenes intermedios y finales de todo tipo de residuos. Así mismo procederán a la limpieza de los contenedores específicos con los medios más indicados para ello (salvo contenedores de un solo uso).

El servicio de Gestión de Residuos asumirá el lavado y desinfección de los carros de transporte de residuos y los contenedores. Dicha limpieza consistirá en la aplicación de agua caliente a presión y la utilización de detergentes y desinfectantes que eliminen los residuos pegados a los contenedores, los gérmenes que pudiera tener, y adicionalmente, evitar la aparición de malos olores.

### **Segregación y acumulación**

Los residuos sanitarios asimilables a urbanos, deberán separarse de todas las demás clases de residuos, si bien los residuos sanitarios no específicos podrán acumularse en los contenedores para los residuos sanitarios asimilables a urbanos.

Los residuos sanitarios específicos (grupo III) deben depositarse separadamente de todas las demás clases de residuos generados en el centro sanitario, en envases exclusivos para dichos residuos.

Los residuos citotóxicos deben acumularse separadamente de todas las demás clases de residuos generados en el centro sanitario, en envases exclusivos para dichos residuos.

### **Depósito intermedio**

El depósito intermedio de los residuos sanitarios específicos y peligrosos se hará sólo en los lugares dispuestos para ello. Queda prohibido el almacenamiento intermedio en estancias en las



que se realice actividad sanitaria o en zonas de paso, pasillos y ascensores, y en general fuera de los locales habilitados con este fin.

La evacuación de los contenedores de residuos sanitarios específicos del punto generador o depósito intermedio debe ser como mínimo diaria.

Los envases deberán almacenarse en soportes o contenedores, no pudiendo depositarse las bolsas de residuos directamente en el suelo, ni juntarse en los mismos contenedores con las que contengan residuos de los grupos I ó II.

Todos los locales destinados al depósito intermedio de residuos deberán estar cerrados y señalizados con el texto "Área de depósito de residuos. Prohibida la entrada a toda persona no autorizada", visible desde todas las direcciones a una distancia mínima de cinco metros. Cada local destinado al depósito intermedio de residuos dispondrá de los equipos y productos adecuados para las labores de limpieza y desinfección del área en caso de vertido o derrame accidental de cualquier tipo de residuo.

### **Traslado interno**

El traslado interno de los residuos debe realizarse de forma que se evite cualquier riesgo para los pacientes, el personal y los visitantes. Se evitará el traslado de los residuos por los mismos circuitos que los pacientes. Queda prohibido el traslado de los residuos en los ascensores destinados al personal, pacientes o público.

Los envases deben trasladarse convenientemente cerrados, de forma que en ningún momento los residuos queden al descubierto.

Los envases no deben arrastrarse por el suelo en ningún caso. Tampoco podrán hacerse, bajo ningún concepto, trasvases de residuos de un envase a otro.

### **Depósito final**

Se dispondrá de depósitos finales diferenciados para cada uno de los grupos de residuos generados en el hospital. En los centros de salud vinculados, el Proveedor del Servicio establecerá una adecuada compartimentación que garantice la seguridad de las personas y la integridad de los envases contenedores.

Para los residuos sanitarios asimilables a urbanos se dispondrá de contenedores diferenciados que faciliten las labores de reciclaje (papel, vidrio, envases,...).

### **Tratamiento y eliminación de los residuos sanitarios**

El tratamiento y forma de eliminación de los residuos sanitarios del grupo III cumplirá las indicaciones establecidas en el Decreto 136/1996, de 5 de julio, de ordenación de la gestión de los residuos sanitarios de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares, así como sus actualizaciones y modificaciones a lo largo de la duración del contrato.

### **Sistema de registro de actividad**

Se presentará con carácter mensual un Informe que contendrá los datos correspondientes a la actividad del servicio Prestado.

En este apartado es muy importante conocer la generación en Kg. de cada tipo de residuo por unidad, ya que puede dar un indicador de si se estén segregando bien los residuos.

### **Documento de control y seguimiento**



El gestor de los residuos del grupo II y III deberá llevar un registro de los residuos generados y del destino dado a los mismos. A partir de estos datos se generará un informe de periodicidad mensual y contendrá, al menos, la siguiente información:

- cantidad de residuos sanitarios producidos por tipo.
- el origen de los mismos.
- las características de los envases y del depósito final.
- los datos del transporte realizado y su destino final.

### **Inspecciones**

El concesionario, a través del Servicio de Eliminación de Residuos, estará obligado a prestar toda su colaboración a las autoridades competentes, a fin de permitirles realizar exámenes, controles, toma de muestras, recogida de información y cualquier otra operación para el cumplimiento de su misión.

### **Recursos Materiales**

El concesionario suministrará, a lo largo de todo el proceso, el número suficiente de bolsas/envases y contenedores para los residuos del grupo II y III y químicos con los colores y tamaños establecidos para la clasificación y envasado de los distintos tipos de residuos, de acuerdo con la normativa vigente en cada momento y las directrices marcadas por el responsable del seguimiento de la explotación o la Administración Sanitaria en su caso. A modo ilustrativo se incluirán los siguientes tipos de envases:

- Contenedor de 1L, de un solo uso con cierre de seguridad.
- Contenedor de 10 litros.
- Contenedor de 30 litros.
- Contenedor de 30Litros (citostáticos).
- Contenedor de 60 litros.
- Garrafas de distinta capacidad.
- Otros.

El servicio dispondrá de las etiquetas y pictograma que identifican la clase de residuo contenido y las que facilitan el control y procedencia del mismo, de acuerdo con la normativa vigente en cada momento y las directrices marcadas por la normativa de aplicación.

Los residuos serán trasladados, desde el punto de generación hasta los almacenes intermedios y de ahí a los almacenes finales según lo establecido en el Manual de Procedimientos, en carros facilitados por el concesionario, acordes con la naturaleza del residuo trasladado (grupo I, II, III), de forma que se evite la visión de su contenido por personas ajenas al servicio, la diseminación de factores de riesgo y las posiciones forzadas del personal. Los carros dispondrán de ruedas de goma para no marcar el suelo, tapa y asideros para facilitar el transporte, serán inoxidable, resistentes a los choques y golpes, robustos e inalterables a temperaturas extremas (entre -29°C y +60°C).

Los envases, contenedores, carros, etc. deberán estar disponibles en cantidad suficiente y condiciones óptimas para cubrir todo los procesos, desde la generación hasta la eliminación, tanto en el complejo hospitalario como en los centros vinculados.



### **Personal**

El concesionario garantizará que se cumplirán todas las reglamentaciones sanitarias y legales en relación a su personal, informando según el procedimiento establecido, de la existencia, si se produjera, de posible contagio o enfermedad de alguna persona de su plantilla.

El concesionario dispondrá del suficiente personal para la realización de las funciones que son del alcance del presente servicio, de manera que la actividad no se vea interferida por cuestiones relacionadas con falta de recursos humanos (bajas, formación, ausencias, etc.).

El personal del presente Servicio de Gestión de Residuos dependerá íntegramente del concesionario, o empresa subcontratada, que tendrá a su cargo sus retribuciones así como la sustitución del mismo. El proveedor del servicio (concesionario /empresa subcontratada por éste) deberá cumplir con cualquier mejora en las condiciones de trabajo o en las retribuciones de dicho personal, tanto si dicha mejora ha sido consecuencia de convenios colectivos, pactos o acuerdos de cualquier índole, que puedan conllevar o conlleven equiparación a otras situaciones, de modo que en ningún caso podrán repercutir dichas modificaciones en un incremento en el precio de adjudicación.

El citado personal contará con experiencia y formación para desarrollar adecuadamente su labor. Así mismo, se dispondrá de jefes de servicio y demás figuras para una correcta organización del servicio. El concesionario facilitará el organigrama del servicio, con indicación de funciones y establecimiento de vías de comunicación entre los distintos estamentos, así como relación con las posibles subcontratas.

Todo el personal irá debidamente uniformado, con ropa de trabajo homologada, así como traje de agua, calzado de seguridad, guantes de protección y demás prendas de seguridad necesarias para realizar su trabajo de forma adecuada y segura.

Además la ropa del personal estará perfectamente serigrafiada de forma visible, de modo que los operarios sean identificables.

El concesionario establecerá para el personal del servicio un programa formativo inicial para dar a conocer los Manuales de Procedimientos a implantar, incluyendo Planes de Formación Continua para todo el personal, con una periodicidad mínima bianual.

El concesionario facilitará las fichas de evaluación de riesgos laborales propias de este servicio: los posibles riesgos a evitar, tipos de residuos, su tratamiento, etc.

### **5.7.5. Calidad**

El Servicio de Gestión de Residuos para el nuevo complejo asistencial de Can Misses y los centros de salud vinculados, deberá disponer de la acreditación ISO correspondiente en el plazo máximo de 3 años desde la fecha de inicio del servicio.

### **Encuesta de satisfacción**

El licitador incluirá en su oferta el sistema de gestión de calidad a aplicar en el “Servicio de Gestión de Residuos”. Dicho sistema incluirá el depósito, custodia y gestión de la documentación, los certificados del concesionario según las normas habituales (UNE, ISO), la formación del personal, la seguridad, así como aquellos otros aspectos y elementos nucleares del servicio, etc.

Se realizaran mensualmente encuestas de satisfacción en las diferentes áreas del Hospital para que pueda valorarse la calidad del servicio por parte de los usuarios.



Cualquier reclamación contra el Servicio de Gestión de Residuos deberá ser contestada, en el plazo máximo de 10 días desde su fecha de entrada, por el responsable del servicio, debiendo adjuntarse a dicha respuesta la firma del gerente del concesionario.



## **5.8. Servicio de Gestión del Archivo de Historias y Documentación Clínica**

### **5.8.1. Objeto del servicio**

El objeto del presente servicio comprende la organización y gestión del archivo de historias clínicas y otra documentación clínica y administrativa. Se incluye también el depósito y custodia de la totalidad de la citada documentación, tanto activa como pasiva, en un local de archivo ubicado fuera del recinto hospitalario, independiente de éste y aportado por el proveedor del servicio. A dicho local trasladará el proveedor, mediante medios propios, la totalidad del actual archivo desde su actual ubicación.

De manera coherente con las tendencias imperantes en los actuales hospitales, el nuevo hospital de Eivissa, así como las infraestructuras que constituyen la presente contratación, se configurará, organizará y funcionará con una apuesta decidida por las nuevas tecnologías, tanto de diagnóstico y tratamiento como de gestión de la información. Tanto el expediente clínico como el resto de la documentación e información relativa al paciente estará soportada de forma electrónica (“hospital sin papeles”). De esta forma se generará un archivo único que facilite el intercambio de información en una red que incluya los distintos servicios del hospital, los centros de atención primaria, así como aquellas otras instituciones asistenciales que la Gerencia decida. Por ello se valorarán las propuestas técnicas que permitan, en coordinación con la implantación de la Historia Clínica electrónica por parte del Ib-salut, la evolución hacia un servicio de Gestión del Archivo de Historias y Documentación Clínica en soporte electrónico.

El concesionario quedará obligado, bajo su exclusiva responsabilidad, al cumplimiento de todas las disposiciones vigentes que tengan relación con el objeto del servicio. Entre dichas disposiciones cabe destacar las siguientes:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automáticos que contengan datos de carácter personal.
- Ley 3/2001, de 28 de mayo, reguladora del consentimiento informado y de la historia clínica de los pacientes.
- Ley 41/2002, de 14 de noviembre, ley básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.
- Ley 3/2005, de 8 de julio, de información sanitaria y autonomía del paciente.
- Aquellas leyes que actualicen o sustituyan a las anteriores a lo largo de la duración del presente contrato.

### **5.8.2. Alcance y ámbito de la aplicación**

Durante el periodo de duración del contrato de concesión, el presente servicio será responsable de la gestión de la documentación clínica y administrativa en formato papel, tanto activa como pasiva disponible actualmente en el área de salud de Eivissa, comenzando la prestación de este servicio con la puesta a disposición del edificio de consultas externas y el centro de salud de Sant Josep de Sa Talaia.

Dentro del alcance de este servicio se incluye:



- Traslado, revisión e inventariado de los archivos existentes en el área de salud desde su actual ubicación a un archivo único dependiente del concesionario.
- Integración y expurgo de la documentación existente en el archivo único definitivo.
- Organización del archivo a través de sistemas denominados “caóticos” que garanticen la inaccesibilidad a las historias sin autorización.
- Gestión integral de la documentación clínica y administrativa, incluyendo almacenamiento y custodia, préstamo, transporte, distribución, depuración y expurgo.

La gestión y disponibilidad del archivo se realizará las 24 horas del día y los 365 días del año, en todos los circuitos de reparto establecidos.

El concesionario habrá de tener en consideración los siguientes aspectos:

- Toda la documentación incluida en el archivo es propiedad del Ib-Salut.
- La adjudicación del número de historia clínica, así como el mantenimiento del fichero índice de pacientes, será responsabilidad de la Gerencia del área de salud de Eivissa.
- El Ib-Salut, en la persona o entidad que autorice para ello, tendrá derecho a examinar la documentación custodiada en cualquier horario. También podrá realizar los controles de calidad de archivado y préstamo que estime oportunos, independientemente de los realizados por el concesionario en el desempeño de este servicio.

### **5.8.3. Obligaciones generales**

Entre las obligaciones del presente servicio se encuentran:

- **Gestión del archivo activo**

- Archivo y gestión de las historias clínicas generadas por otros hospitales de aquellos pacientes que sean atendidos en el nuevo hospital de Eivissa.
- Archivo y gestión de las historias clínicas generadas por el propio hospital y centros vinculados, incorporándolas a la documentación previamente existente si fuera el caso.
- Archivo y gestión de la documentación que determine el responsable del seguimiento de la explotación.

- **Gestión del archivo pasivo**

- Conservación y custodia de las historias clínicas correspondientes a pacientes que hayan causado exitus, cuya fecha de fallecimiento date de más de un año.
- Archivo y gestión de historias clínicas inmovilizadas durante tres años.
- Conservación y custodia de las historias que determine el responsable del seguimiento de la explotación.
- La conversión a pasivo del archivo activo, según el calendario aprobado a tal fin por el responsable del seguimiento de la explotación.



- La documentación administrativa pasiva generada por los departamentos de compras y recursos humanos, así como aquella otra documentación administrativa que determine el responsable del seguimiento de la explotación.

De manera preferente, la documentación solicitada por el personal autorizado del hospital y centros, será remitida en formato digital. La necesidad de digitalización previa de dicha documentación correrá a cargo del concesionario. Podrá remitirse también la documentación solicitada en formato papel a través de medios facilitados en todo caso por el Servicio.

Serán responsabilidades del concesionario:

- Garantizar la confidencialidad de la información documental.
- Conservar y custodiar la documentación conforme a las normas que regulan la Historia Clínica.
- Controlar la falta de devolución de las historias por parte del hospital y centros vinculados.
- Comunicar a los responsables del hospital cualquier error detectado o cambio en los datos personales o administrativos del paciente de forma que se puedan realizar las correcciones pertinentes.
- Ordenar y depurar la documentación clínica.
- Localizar, revisar y resolver diariamente las historias clínicas correspondientes a pacientes que hayan causado exitus letalis, así como aquellas otras que estén duplicadas.
- Cuantas otras que, en orden a la correcta ejecución de los procesos de gestión, le sean encomendadas por el responsable del seguimiento de la explotación.

#### **5.8.4. Especificaciones técnicas de la prestación del servicio**

##### **Manual de Procedimientos y Protocolos de Actuación**

El concesionario prestará el objeto del presente servicio a través del “Servicio de Gestión del Archivo de Historias Clínicas y Otra Documentación”, siendo la “Unidad de Documentación Clínica” dependiente de la Gerencia quien gestionará, de forma sistemática, la relación funcional cotidiana con el “Servicio de Gestión del Archivo de Historias Clínicas y Otra Documentación”.

Las funciones y actividades que competen al servicio objeto del presente pliego de condiciones, se describirán detalladamente en un “Manual de Procedimientos”, así como en los correspondientes protocolos de actuación. El citado Manual estará en concordancia con lo previsto en la Ley 41/2002 de 14 de noviembre, “Básica Reguladora de la Autonomía del Paciente y de los Derechos y Obligaciones en Materia de Información y Documentación Clínica”, así como lo regulado por parte de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares. Además, el Manual se ajustará a la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal.

El Manual de Procedimientos será presentado para su aprobación en un periodo de, como mínimo, seis meses antes de la entrada en funcionamiento del servicio.

El personal del “Servicio de Gestión del Archivo de Historias Clínicas y Otra Documentación” no tendrá acceso al contenido de la documentación archivada.



### **Archivo y custodia de historias clínicas activas**

Las historias clínicas estarán identificadas mediante un número. Dicho número identificativo será asignado de manera secuencial por el sistema informático.

Las historias clínicas activas serán archivadas por el “Servicio de Gestión del Archivo de Historias Clínicas y Otra Documentación” a través de un sistema que permita su localización mediante código de barras, nunca a través del nombre del paciente, de manera que se garantice la inaccesibilidad a la información de datos de carácter personal.

Las historias clínicas y demás documentación serán solicitadas al “Servicio de Gestión del Archivo de Historias Clínicas y Otra Documentación” siempre a través de la “Unidad de Documentación Clínica” del hospital. Dicha Unidad podrá conceder privilegio de acceso a aquellos facultativos que determine la Gerencia única de área o, en su caso, la dirección del hospital.

Todas las historias clínicas solicitadas serán localizadas y recuperadas por el personal del “Servicio de Gestión del Archivo de Historias Clínicas y Otra Documentación”, cualquiera que sea su ubicación.

La puesta en disposición de la documentación solicitada podrá hacerse por dos medios: de manera digital, asumiendo el concesionario las labores de digitalización pertinentes, o en formato papel, trasladando la historia hasta el centro peticionario mediante medios propios de aquella.

### **Preparación y entrega de la documentación solicitada**

Independientemente del acceso informático previsto, la “Unidad de Documentación Clínica” del hospital podrá solicitar la entrega de historias clínicas y demás documentos en soporte papel u otro soporte físico (p.ej.: radiografías) cuando así lo considere necesario. La citada Unidad solicitará la documentación al “Servicio de Gestión del Archivo de Historias Clínicas y Otra Documentación” bien a petición de los servicios y unidades asistenciales o a solicitud de otras instancias autorizadas.

En estos casos, el citado servicio establecerá unos plazos de entrega que deberán ser aprobados por el responsable del seguimiento de la explotación. Los plazos podrán ser diferentes en función de:

- La actividad programada de consultas externas y de quirófanos.
- La actividad no urgente y no referida al funcionamiento del hospital (p.ej.: estudios o proyectos de investigación).
- La actividad urgente.

### **Control de la documentación entregada**

Antes de que una historia salga del archivo se modificará su situación, conceptualizándose como historia clínica “prestada”. Los préstamos se efectuarán a través de la lectura del código de barras de la propia historia clínica.

Se realizará un control exhaustivo de las historias clínicas no devueltas, reclamándolas a los responsables de su petición e incluyendo, si así fuera el caso, informe de su no devolución.

El procedimiento de seguimiento de la documentación entregada por el Servicio de Gestión de Archivo incluirá los siguientes aspectos:



- Registrar en el sistema de información del hospital, a través de la aplicación informática de gestión del archivo, cualquier incorporación, devolución o entrega de documentación clínica que se realice.
- Archivar diariamente las historias clínicas reingresadas.
- Registrar las entradas y salidas de historias clínicas, descartando la duplicidad de historia mediante la comprobación de la no coincidencia de los datos.
- Establecer plazos de devolución de la documentación, con el consenso de la Gerencia del Hospital, que podrá ser expresada a través de la “Unidad de Documentación Clínica”, de ella dependiente
- Identificar qué historias clínicas no han sido devueltas en el plazo establecido.
- Comprobar que la documentación incluida en las historias clínicas devueltas es la correcta.
- Comprobar que los formularios de solicitud de la documentación clínica estén debidamente cumplimentados.
- Solicitar a los profesionales o unidades depositarias de la documentación que comuniquen los cambios de ubicación de los expedientes prestados durante el tiempo que la documentación permanezca fuera del archivo.

### **Custodia de la documentación**

El Servicio de Gestión del Archivo será el responsable jurídico de la documentación clínica y administrativa almacenada en sus instalaciones, siendo el garante de su tutela. Para ello se establecerán procedimientos que eviten su pérdida o destrucción indebida y garanticen su seguridad y estado, vigilando las condiciones de conservación y controlando los movimientos de forma organizada.

### **Conservación de los archivos pasivos:**

En función de su utilidad y frecuencia de uso, las historias clínicas de los pacientes atendidos en el área se clasificarán en activas o pasivas:

- Se consideran historias activas en los casos en los que el paciente está siendo atendido en consultas o ingresado y, por tanto, genera información que queda registrada en su historia clínica. También se consideran activas aquellas historias que son solicitadas para investigación o docencia aunque el paciente no haya acudido al centro o haya fallecido.
- Se consideran historias pasivas, las siguientes:
  - Historias clínicas de pacientes fallecidos (exitus) de más de un año de antigüedad.
  - Historias clínicas que permanecen más de dos años sin movimiento, tanto de enfermos que han tenido ingreso como de pacientes atendidos en régimen ambulatorio.
  - Todas aquellas otras historias que la Dirección del Hospital determine.

### **Expurgo y destrucción de la documentación clínica**

En relación con el expurgo y destrucción de esta documentación, se realizarán los procedimientos previstos por la Ley 41/2002 de 14 de noviembre “Básica Reguladora de la Autonomía del Paciente y de los Derechos y Obligaciones en Materia de Información y Documentación Clínica”, así como los que se regulen, como desarrollo reglamentario de la citada Ley, por parte de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.



El procedimiento para abordar el expurgo del archivo incluirá los siguientes aspectos:

- Determinar el valor de los documentos, analizando y estableciendo sus valores primarios y secundarios, y fijando los plazos de transferencia, acceso y conservación o eliminación total o parcial.
- Seleccionar los documentos que han de ser eliminados o conservados en virtud de los plazos establecidos en el proceso de valoración en función a lo previsto en el “*Manual de Procedimientos*”.
- Establecer el *cuadro de eliminación* con la relación de documentos contenida en el correspondiente *Manual de Procedimientos*, cuya propuesta de eliminación ha sido autorizada previamente por el responsable del seguimiento de la explotación.
- Redactar el acta de eliminación donde se atestigua qué documentos se han eliminado en virtud del correspondiente cuadro de eliminación.
- Eliminar los documentos, destruyéndolos físicamente, con garantía de imposibilitar la reconstrucción, para lo que se utilizará una destructora de nivel de seguridad 3. El producto obtenido será recogido por una empresa de gestión de residuos para su posterior reciclaje.

### **Creación y conversión al archivo pasivo de documentación clínica**

Se considerará documentación clínica pasiva a la que cumple con los siguientes criterios:

- Historias clínicas de exitus de más de un año de antigüedad.
- Historias clínicas que lleven el año en curso más de dos años sin movimiento, tanto de enfermos que han tenido ingreso como ambulatorios.
- Segundos sobres de historias clínicas voluminosas.
- Las historias que la dirección del Hospital determine.

Estas historias, a través de los datos del sistema de información, serán extraídas del archivo activo, procediéndose a desarchivarlas y a trasladarlas al local determinado para su custodia.

### **Transporte entrega y recuperación de la documentación clínica y administrativa solicitada por el personal autorizado**

El personal del Servicio de Archivo, dependiente del concesionario, incluirá dentro de sus funciones la entrega y recuperación de las historias clínicas y de la documentación tanto clínica como administrativa que se solicite en el nuevo hospital y las infraestructuras vinculadas.

### **Traslado del archivo de su ubicación actual hasta las nuevas instalaciones**

El concesionario, a través de sus propios recursos y bajo su responsabilidad, trasladará la totalidad del archivo de historias clínicas y documentación administrativa desde sus actuales ubicaciones hasta el archivo central provisto por el nuevo proveedor del servicio.

El concesionario deberá garantizar el mantenimiento del servicio mientras se está llevando a cabo el traslado de los archivos activo y pasivo, indicando el Plan de Trabajo y los controles a establecer.



### **Confidencialidad y seguridad**

Considerando los postulados establecidos, con carácter general, en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, y en concreto su artículo 12, de protección de datos de carácter personal y normativa de desarrollo, así como la necesidad de garantizar los derechos constitucionales a la intimidad y privacidad en su proyección informática, es necesario articular un circuito de confidencialidad y seguridad de los datos sanitarios en el gestión de la documentación clínica objeto del presente contrato.

Por este motivo, el licitador deberá incluir la referencia a aquellos sistemas que se aportarán para garantizar la confidencialidad de la información a la que se tenga acceso en el desempeño de sus funciones.

Se deberá garantizar tal requisito con cada trabajador adscrito al servicio, incluyendo tanto la información perteneciente a la historia clínica como aquella referida al área de salud.

### **Recursos Materiales**

#### **○ Estructura Física e Instalaciones**

El espacio y la estructura física necesarios para la creación del archivo de documentación clínica activa (en soporte papel) y para la documentación clínica y administrativa “pasiva” será proporcionado por el concesionario y contará con la capacidad suficiente para el archivo, gestión y consulta de las mismas, disponiendo de un apartado para la custodia específica de la documentación que así se determine. Se estructurará mediante un sistema automatizado con capacidad para 200.000 historias clínicas,.

El archivo estará gestionado mediante un sistema informatizado de toma/depósito, clasificación y búsqueda. Se incluirá un sistema de respaldo y seguridad para evitar en toda circunstancia la interrupción de la prestación del servicio.

El local dispondrá de las medidas de seguridad pasiva y activa pertinentes (vigilancia, alarmas, sistema antiincendios, etc.); no estará exteriormente señalizado e interiormente dispondrá de las condiciones que garanticen la confidencialidad, el buen estado de conservación y seguridad de todo su contenido.

El local de archivo puesto a disposición para el presente contrato, contará al menos con las siguientes áreas:

- ✓ Zona de recepción e información.
- ✓ Zona de tratamiento de la documentación.
- ✓ Servidor central y reprografía.
- ✓ Aseos y vestuarios.
- ✓ Equipamiento informático.
- ✓ Depósitos documentales.
- ✓ Depósitos documentales especiales de custodia específica.

El licitador deberá aportar en su oferta, detalle del espacio físico (propio o arrendado) que pondrá a disposición para la realización del presente servicio. La ubicación de dicho local deberá permitir el cumplimiento de los plazos de respuesta en la entrega de documentación clínica previstos por el concesionario y aprobados por el responsable del seguimiento de la explotación.

#### **○ Software y hardware de transmisión de datos**



Las tecnologías a utilizar y los programas informáticos para la gestión de imágenes y sistemas de información sanitaria serán los mismos que el Ib-Salut haya aprobado como institucionales para el resto de la Comunidad Balear, a fin de garantizar la transmisión e intercambio de la información con los Servicios Centrales y con el resto de niveles asistenciales (de esta forma se garantizará la consecución de los objetivos institucionales respecto a la identificación única de pacientes, Historia Clínica Digital Balear, accesibilidad de la información clínica, informes y resultados, etc.).

El servicio dispondrá a su cargo, de todo el software y hardware necesario para la correcta prestación de su objeto (ordenadores, equipos digitalizadores, red de voz y datos con capacidad suficiente, equipos de escáner, lápices lectores de códigos de barras, impresoras, fotocopiadoras y teléfonos, módem, faxes, grabador de CD-DVD, otros).

○ **Material auxiliar de archivo**

El Servicio de Gestión de Archivo dispondrá de cuanto material auxiliar sea necesario para el correcto desarrollo de sus actividades, según los modelos y calidades aprobadas por la Dirección del hospital de Can Misses. Dicho material incluirá como mínimo:

- ✓ Sobres contenedores de las historias clínicas: sobres de forma apaisada con abertura en la parte superior y sin cierre, de papel grueso, medidas de 35 X 25 cm.
- ✓ Recipientes y contenedores para transporte y depósito de fondos: cajas de plástico de rejilla para transporte; cajas de cartón de doble canal reforzado con doble pared en caja y tapa, automontable sin grapas o adhesivos, cierre mediante ajuste a presión de la tapa y con opción de precinto adhesivo.
- ✓ Etiquetas para la identificación de las historias clínicas, adhesivas, en color y con alta resistencia al deterioro. Interiores, exteriores y de código de barras).
- ✓ Mobiliario de oficina.
- ✓ Destrucción de documentos de nivel de seguridad 3 (partículas de 4 x 46 mm.) con capacidad para destruir CDs, clips, grapas y tarjetas plásticas.
- ✓ Carros de estructura tubular para transporte de las historias clínicas.

Sistemas de transporte

- ✓ El Archivo a gestionar estará situado fuera del entorno del nuevo Hospital. Cuando se solicite la entrega de documentación en soporte papel u otro convencional se realizará el transporte a través de los medios del Servicio de Archivo, dependientes del concesionario o, en su caso, por sistema de mensajería contratado por la misma

**Personal**

El concesionario dispondrá del suficiente personal para la realización de las funciones que son del alcance del presente servicio, de manera que la actividad no se vea interferida por cuestiones relacionadas con falta de recursos humanos (bajas, formación, ausencias, etc.).

El personal del presente Servicio de Gestión de Archivo dependerá íntegramente del concesionario, o empresa subcontratada, que tendrá a su cargo sus retribuciones así como la sustitución del mismo. El proveedor del servicio (el concesionario/empresa subcontratada por ésta) deberá cumplir con cualquier mejora en las condiciones de trabajo o en las retribuciones de dicho personal, tanto si dicha mejora ha sido consecuencia de convenios colectivos, pactos o acuerdos de cualquier índole, que puedan conllevar o conlleven equiparación a otras situaciones,



de modo que en ningún caso podrán repercutir dichas modificaciones en un incremento en el precio de adjudicación.

El citado personal contará con la suficiente experiencia y formación para desarrollar adecuadamente su labor. Así mismo, se dispondrá de jefes de servicio, responsables de turno y demás figuras para una correcta organización del servicio. El concesionario facilitará el organigrama del servicio, con indicación de funciones y establecimiento de vías de comunicación entre los distintos estamentos, así como relación con las posibles subcontratas.

El personal del “Servicio de Gestión del Archivo de Historias Clínicas y Otra Documentación” estará debidamente uniformado e identificado (nombre y apellidos, fotografía, servicio al que pertenece y cargo/puesto que ocupa), debiendo presentar en todo caso un aspecto de limpieza personal y pulcritud. Igualmente también será responsabilidad del concesionario el dotar al citado personal de los Elementos de Protección Individual (EPIS) necesarios para el desarrollo de su actividad. El trato del personal del “Servicio de Gestión del Archivo de Historias Clínicas y Otra Documentación” hacia el resto del personal del Hospital, y en particular hacia los pacientes y sus allegados, deberá ser en todo momento respetuoso de su dignidad e intimidad, pudiendo solicitar la Dirección del hospital, o el Ib-Salut en su caso, la sustitución de cualquier trabajador que, a su juicio, no reúna los requisitos expresados en el pliego o bien no sea adecuado para las labores requeridas.

El personal del servicio no tendrá acceso al contenido de la documentación archivada, observando el estricto cumplimiento a la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal 15/1999 y guardando secreto sobre cualquier dato al que pudieran tener acceso con ocasión de la prestación del servicio, para lo cual cada uno de los trabajadores ha de suscribir un compromiso personal en tal sentido.

El concesionario establecerá para el personal del servicio un programa formativo inicial para dar a conocer los Manuales de Procedimientos a implantar, incluyendo Planes de Formación Continua para todo el personal, con una periodicidad mínima bianual.

### **Sistemas de partes e informes**

El concesionario facilitará, de manera estandarizada, un sistema de partes e informes tanto de la actividad programada como de los posibles incidentes ocurridos durante el periodo de tiempo que comprende el informe.

Dicha información se proporcionará con una periodicidad no inferior al mes ni superior a los dos meses, de manera que resulta fácil realizar el seguimiento del desarrollo del servicio.

Se incluirá, en dichos informes, todos aquellos aspectos referentes a cambios organizativos, reconfiguración de plantillas, peticiones a través del Centro de Control y Ayuda, incidencias (tanto resueltas como pendientes de resolver), y demás aspectos de interés en el desarrollo del servicio.

### **5.8.5. Calidad**

El Servicio de Gestión de Archivo de historias clínicas y otra documentación, para el nuevo hospital de Eivissa y centros vinculados, deberá disponer de la acreditación ISO correspondiente en el plazo máximo de 3 años desde la fecha de inicio del servicio.

### **Encuesta de satisfacción.**

El licitador incluirá en su oferta el sistema de gestión de calidad a aplicar en el “Servicio de Gestión del Archivo de Historias Clínicas y Otra Documentación”. Dicho sistema incluirá el



depósito, custodia y gestión de la documentación, los certificados del concesionario según las normas habituales (UNE, ISO), la formación del personal, la seguridad, la confidencialidad, así como aquellos otros aspectos y elementos nucleares del servicio, etc.

Se realizarán mensualmente encuestas de satisfacción en las diferentes áreas del Hospital para que pueda valorarse la calidad del servicio por parte de los usuarios.

Cualquier reclamación contra el Servicio de Gestión de Archivo deberá ser contestada, en el plazo máximo de 10 días desde su fecha de entrada, por el responsable del servicio, debiendo adjuntarse a dicha respuesta la firma del gerente del concesionario.



## **5.9. Servicio de Desinsectación y Desratización**

### **5.9.1. Objeto del servicio**

El objetivo general de este servicio es la desinsectación y desratización de todas las dependencias del complejo asistencial de Can Misses, así como de los dos centros de salud vinculados al mismo, comenzando su actividad con la puesta a disposición del edificio de consultas externas y la entrega del Centro de Salud de Sant Josep de Sa Talaia, y asumiendo en ese momento las labores inherentes a su alcance en el actual hospital de Can Misses. El concesionario asumirá las labores de DD, tanto en las zonas interiores como exteriores del complejo asistencial y los dos centros de salud vinculados, implementando un adecuado Plan de Prevención y Tratamiento en todas las áreas.

El servicio también comprenderá el control de animales vagabundos (perros, gatos), aves molestar (palomas, otros) y el control de la procesionaria del pino.

Se incluye las labores de desinfección de aquellas zonas que así se precise por parte del responsable del seguimiento de la explotación.

### **Zonas a tratar**

Todas las instalaciones del complejo asistencial y los dos centros de salud vinculados: Interiores, Exteriores y Perímetro de Protección (viales, desagües, arquetas, conducciones de saneamientos, instalaciones, etc.).

### **5.9.2. Alcance y ámbito de la aplicación**

Se implantará un sistema de control de plagas preventivo-planificado y correctivo cuando se requiera, de las siguientes plagas sin limitarse a ellas:

- Artrópodos.
- Roedores.
- Pájaros molestos o sucios.
- Procecionaria del pino.
- Animales vagabundos.
- Abejas y avispas.

### **5.9.3. Obligaciones generales**

Entre las obligaciones del presente servicio se encuentran:

- Establecer y aplicar un programa de lucha antivectorial integrado y permanente, con metodología correctiva y preventiva, contra los roedores comensales y artrópodos nocivos para la salud, controlando la existencia de plagas y animales aislados en toda la zona hospitalaria, tanto interiores como exteriores; donde se hagan procedimientos a pacientes y donde no se hagan, y en todo el perímetro de protección nuevo centro asistencial así como en los centros de salud vinculados.
- Realizar todos los tratamientos correctivos que sean necesarios y los preventivos que sean recomendables, en exteriores y en zonas especialmente problemáticas en este



sentido: alcantarillado, red eléctrica, etc., retirando cuantos restos puedan quedar tras su intervención.

- Los tratamientos correctivos se realizarán previa solicitud de los responsables autorizados de la zona afectada (salvo limpiezas y tratamientos establecidos) a través de los canales de comunicación que se establezcan en el Manual de Procedimientos.
- Establecer un sistema de comunicación en el que el responsable del área afectada conocerá el método de aplicación y el plazo de seguridad del producto.
- El servicio de control de plagas se realizará con las debidas precauciones tanto para los aplicadores como para pacientes, visitantes, empleados, etc., y en los horarios que determine la dirección del hospital de forma que no se interfiera en la atención médica.
- Empleo, en todos los casos, de productos que respeten y no deterioren el medio ambiente, a la vez que cumplen con toda la normativa de uso de rodenticidas e insecticidas. Contarán con la homologación y autorización de la autoridad competente y del Servicio de Medicina Preventiva del hospital que deberá autorizar el producto, la forma de aplicación y la zona de uso.
- Se elaborará, antes de la puesta en funcionamiento del servicio, un Manual de Procedimientos del presente servicio, que deberá contar con la aprobación del responsable del seguimiento de la explotación, o entidad autorizada, para su puesta en funcionamiento, siendo revisado con la periodicidad que se establezca. Dicho Manual será presentado para su aprobación en un periodo de, como mínimo, seis meses antes de la entrada en funcionamiento del servicio.
- Se establecerá un servicio de respuesta inmediata que atienda las solicitudes urgentes en función de los tiempos de respuesta establecidos en el Manual de Procedimientos y Protocolos de Actuación.
- Solicitar autorización a los responsables de la zona afectada para la aplicación de los tratamientos correctivos necesarios, adaptándose a los horarios indicados por el responsable del seguimiento de la explotación.
- Realizar los estudios necesarios a fin de recomendar al responsable del seguimiento de la explotación la adopción de metodología de lucha pasiva contra cualquiera de las especies a tratar.
- Asumir los costes de los servicios de desinfección que se soliciten por parte del Servicio de Medicina Preventiva del complejo asistencial Can Misses.

#### **5.9.4. Especificaciones técnicas de la prestación del servicio**

##### **Manual de Procedimientos y Protocolos de Actuación**

El concesionario elaborará un Manual de Procedimiento y Protocolo de Actuación del servicio, que deberá ser aprobado por el responsable del seguimiento de la explotación y revisado con la periodicidad que se establezca.

Dicho Manual será presentado para su aprobación en un periodo de, como mínimo, seis meses antes de la entrada en funcionamiento del servicio.

El citado Manual estará en concordancia con lo previsto para este servicio en la normativa legal vigente de aplicación para este servicio.



### **Periodicidad**

El servicio establecerá un calendario de intervenciones, especificando las campañas preventivas y de mantenimiento a realizar en cada una de las instalaciones del hospital y los centros vinculados, ya sean tratamientos de desratización o de desinsectación.

En su oferta presentará un programa de trabajo específico (para cada especie a tratar de las señaladas), y la metodología de aplicación de los tratamientos correctivos necesarios para problemas concretos, disponiéndose de servicios para turnos diurnos y nocturnos, así como para domingos y festivos, en caso de que sean necesarios.

En el caso de los tratamientos de mantenimiento la periodicidad estará también en función de las zonas y su nivel de riesgo:

- ✓ **Nivel 1: Periodicidad semanal:** zonas en que proliferen insectos actuando como nichos ecológicos: cocinas, comedores, almacenes de alimentos, zonas de salida de ropa sucia, cubos de basuras, contenedores y cuartos de salida de sucio, y aquellas que se determine.
- ✓ **Nivel 2: Periodicidad quincenal:** zonas en que actúen como nichos ecológicos de insectos no voladores (cucarachas, lepismas, cochinillas de la humedad, etc.): cuartos de baño, aseos, duchas, laboratorios, etc.
- ✓ **Nivel 3: Periodicidad mensual:** dependencias y zonas comunes de paso como: cafeterías, pasillos, oficinas, consultas externas, sótano, morgue, administración, servicios de comedores y áreas quirúrgicas.

### **Tiempos de respuesta**

Siempre que surja alguna incidencia referente al servicio, y cuyo carácter de urgencia y necesidad de resolución inmediata sea evidente, se responderá entre 2 y 4 horas desde que se recibió el aviso.

Los trabajos de desinsectación y desratización se aplicarán en las horas que menos interfieran en la función médico-hospitalaria.

Se dispondrá de servicios para turnos diurnos y nocturnos, así como para domingos y festivos en caso de que sean necesarios.

### **Programa de control integral**

Además del uso controlado de pesticidas y venenos para la prevención y erradicación de cualquier tipo de plaga, el concesionario, a través del servicio de DDD, identificará los factores que puedan limitar el potencial reproductivo y la supervivencia de las especies parasitarias, desarrollando un Programa de Control Integral que se apoyará en las siguientes fases:

1ª Inspección: el especialista debe determinar los posibles refugios de los parásitos y las condiciones que favorecerán su desarrollo (humedad, calor, oscuridad, disponibilidad de alimentos), así como las posibles rutas de entrada (mercancías, sistemas de drenajes, estructuras deterioradas, etc.).

2º. Identificación: de las especies parasitarias encontradas o sus indicios.



3ª Recomendaciones para el control: medidas preventivas a tener en cuenta para que el control sea más eficaz y duradero (adopción de medidas físicas preventivas y aplicación de productos adecuados).

4ª. Tratamiento: implantación de un programa de control que deberá incluir medidas de saneamiento, prevención y aplicaciones periódicas de pesticidas en zonas concretas.

### **Control de trabajo e informes**

A través del aplicativo dotado por el concesionario para el control de los servicios de apoyo ofertados, el servicio de DDD ofrecerá la siguiente información:

#### **Boletines de trabajo**

Para el control del trabajo se emitirán unos boletines en los que figurará el centro de trabajo, planta, departamento, plaga tratada, plaguicidas aplicados, método de aplicación, fecha y hora, que será firmado por el aplicador del servicio y una persona responsable del servicio tratado.

#### **Controles del servicio**

Se utilizarán etiquetas en las que se indique si el tratamiento efectuado es de desinsectación o de desratización, así como la fecha.

#### **Programación**

Mensualmente se presentará la programación de los trabajos a realizar durante ese mes.

Estas programaciones se entregarán al Responsable del Servicio de Limpieza, o persona que se indique, antes de iniciarse el mes correspondiente, para que sean aprobados (han de contar con el conocimiento previo por parte de los supervisores de los servicios afectados –médicos y no médicos).

#### **Informe de resultados**

Cada tres meses se emitirá, por parte del Supervisor del Servicio de DDD, el Informe de Resultados en el que se reflejará el estado de infestación por plantas y servicios, los niveles de presencia de insectos y roedores así como las incidencias que pudieran haber surgido. Con el correspondiente soporte documental se informará de los resultados de los tratamientos aplicados durante ese periodo. Al mismo tiempo se informará de aquellas deficiencias estructurales que puedan influir en la lucha pasiva y que el Servicio de Mantenimiento deba corregir a la mayor brevedad.

#### **Recursos Materiales**

Todos los productos empleados dispondrán de su correspondiente autorización de uso y Registro Oficial de Plaguicidas/ Biocidas del Ministerio de Sanidad y Consumo, debiendo estar su uso autorizado por el Servicio de Medicina Preventiva del hospital, que dispondrá de la ficha de seguridad del cada producto.

#### **Productos para la desinsectación**

Para el control y erradicación de insectos se emplearán productos que además de eficaces sean inocuos y efectivos y que dispongan del correspondiente registro sanitario:

- productos microencapsulados.
- feromonas.
- insecticidas convencionales.
- sistemas de ultrasonido.



En su oferta, el proveedor del servicio facilitará los procedimientos de aplicación, su protocolo y los métodos de monitoreo previstos.

El servicio dispondrá de los equipos necesarios para la correcta administración de los productos insecticidas, garantizando su alcance y seguridad para las personas.

### **Productos para la desratización**

La desratización tendrá como objetivo la eliminación de roedores en caso de existir y la prevención de que pueda surgir algún foco. Los procedimientos a seguir serán en todos los casos efectivos, limpios y caritativos con el animal, siguiendo la elección del método este orden de prioridad.

- raticidas en bloque.
- raticidas en bolsita.
- raticida soluble.
- trampas de captura.

El servicio dispondrá de los equipos necesarios para la correcta administración de los productos raticidas, garantizando su alcance y seguridad para las personas.

### **Otros productos**

Se emplearán trampas para la captura de animales molestos (perros/gatos) que se pondrán a disposición del centro de acogida de animales vagabundos.

En el caso de las aves, se instalarán sistemas que ahuyenten su presencia sin molestar a las personas.

Para el control de las moscas, se tratará la existencia de las mismas con cebo específico en la zona de basuras.

### **Personal**

El servicio de DDD, por la especificidad de su actividad, dispondrá de personal propio, debiendo garantizar el concesionario que la empresa proveedora del servicio de DDD cumple con todas las reglamentaciones sanitarias y legales en relación a su personal.

El personal del servicio de Desinsectación y Desratización deberá ir convenientemente uniformado (mono integral de trabajo) e identificado en los desplazamientos que realice en las instalaciones del hospital y los centros de salud vinculados durante su horario de trabajo, tratando de que esos desplazamientos se realicen por las zonas menos concurridas.

Una vez haya llegado al destino en el que tiene la actividad prevista, pasará a protegerse con los Elementos de Protección Personal correspondientes. En ningún caso estará permitido vestir el uniforme fuera del horario de trabajo o de los recintos donde desarrolla su actividad.



#### **5.9.5. Calidad**

El Servicio de Desinfectación, Desratización y Desinfección para el complejo asistencial Can Mises y los dos centros de salud vinculados, deberá disponer de la acreditación ISO correspondiente en el plazo máximo de 1 año desde la fecha de inicio del servicio.

#### **Encuesta de satisfacción**

Se realizarán mensualmente encuestas de satisfacción en las diferentes áreas del Hospital para que pueda valorarse la calidad del servicio por parte de los usuarios.

Cualquier reclamación contra el Servicio de DDD deberá ser contestada, en el plazo máximo de 10 días desde su fecha de entrada, por el responsable del servicio, debiendo adjuntarse a dicha respuesta la firma del gerente del concesionario.



## **5.10. Servicio de Jardinería y cuidados exteriores**

### **5.10.1. Objeto del servicio**

El objeto de este servicio es la conservación, desarrollo y fomento de la zona ajardinada tanto interior como exterior del complejo hospitalario de Can Misses y los dos centros de salud vinculados, comenzando su actividad con la entrega del edificio de consultas externas y el centro de salud de Sant Josep de Sa Talaia, asumiendo desde ese momento el concesionario, tanto las labores de jardinería y cuidados exteriores en el actual hospital Can Misses como al personal que actualmente desarrolla tales actividades en el recinto hospitalario.

El concesionario, para el servicio de jardinería y cuidados exteriores, realizará las labores de mantenimiento programado, preventivo y correctivo necesarias para mantener dichas zonas en perfecto estado.

Como parte del servicio se incluye el cuidado, limpieza y conservación de los viales y zonas de paso del recinto hospitalario, limpieza y conservación de señalizaciones y cartelería vertical y horizontal y resto del mobiliario urbano.

### **5.10.2. Alcance y ámbito de la aplicación**

- Ofrecer un amplio servicio de conservación de suelos y jardines, adecuado a las condiciones climáticas y respetando en todo momento el medio ambiente.
- Mantener un paisaje estéticamente agradable y funcional que proporcione una imagen positiva de la institución para todos los usuarios de la misma (pacientes, visitantes y empleados)
- Mantener los suelos y jardines de forma que faciliten el acceso a las instalaciones en todo momento.
- Mantener las vías de tránsito en condiciones seguras y debidamente señalizadas para facilitar el acceso a la institución de todos los usuarios (paciente, visitantes y empleados, servicios de emergencia, otros).

Las actividades del servicio se realizarán a lo largo de todo el año, en la franja horaria más conveniente para la realización de los trabajos requeridos. Las actividades referidas a jardinería se acomodarán a la estación y al momento del día más adecuado para su realización. Las labores de limpieza y conservación de viales y demás estructuras se harán diariamente, teniendo en cuenta que no coincidan con los momentos de mayor afluencia de personas al hospital.

Las instalaciones exteriores y los viales ofrecerán un aspecto limpio y cuidado todos los días del año.

### **5.10.3. Obligaciones generales**

Entre las obligaciones del presente servicio se encuentran:

- Ofrecer un servicio de jardinería planificado y específico, tanto de las plantas interiores ornamentales como exteriores, tanto del complejo hospitalario como de los centros de salud vinculados.
- Mantener en perfecto estado todas las superficies y estructuras externas, procediendo a su limpieza (eliminación de graffitis incluidos) y reparación en caso de necesidad.
- Limpieza de exteriores (barrido, baldeo, despegado de chicles,...).
- Reposición de plantas ornamentales por otras de idénticas características (siempre que se detecte la falta y lo permita la estacionalidad).



- Mantenimiento de los sistemas de riego y alumbrado exterior así como otras instalaciones existentes.
- Facilitar un servicio de respuesta ante incidencias o emergencias que impidan o dificulten la movilidad en el entorno del nuevo hospital o las infraestructuras vinculadas a la presente contratación (árboles caídos, encharcamiento del terreno, condiciones que dificulten el acceso con seguridad al edificio (barro, agua, otros).
- Garantizar el adecuado acceso a la institución a las ambulancias y a otros vehículos a urgencias.
- Mantener las vías de tránsito en condiciones seguras y debidamente señalizadas para facilitar el acceso al complejo hospitalario y a los centros vinculados (pacientes, visitantes, personal, vehículos de emergencia, etc.).
- Facilitar el acceso a los servicios de emergencia a las fachadas del hospital si así fuera requerido.
- Colaborar en los planes de protección y contingencias implantados por el concesionario para el hospital y las nuevas infraestructuras vinculadas.
- Empleo, en todos los casos, de productos fitosanitarios que respeten y no deterioren el medio ambiente, a la vez que cumplen con toda la normativa de aplicación. Contarán con la autorización del Servicio de Medicina Preventiva del hospital para su uso.
- Se establecerá un servicio de respuesta inmediata que atienda las solicitudes urgentes en función de los tiempos de respuesta establecidos en el Manual de Procedimientos y Protocolos de Actuación.

#### **5.10.4. Especificaciones técnicas de la prestación del servicio**

##### **Manual de Procedimientos y Protocolos de Actuación**

El concesionario elaborará un Manual de Procedimiento y Protocolo de Actuación del servicio, que deberá ser aprobado por el responsable del seguimiento de la explotación, la Dirección del Hospital o entidad autorizada y revisado con la periodicidad que se establezca.

Dicho Manual será presentado para su aprobación en un periodo de, como mínimo, seis meses antes de la entrada en funcionamiento del servicio.

El Servicio de Jardinería y Cuidados Exteriores, empleará con preferencia especies autóctonas, de poco consumo de agua (que deberá ser reciclada dentro de lo posible), y la utilización de productos químicos que respeten el medio ambiente.

##### **Periodicidad**

El servicio establecerá un calendario de intervenciones, especificando las distintas labores a desarrollar en cada uno de las variedades de flora que se hayan incorporado (poda, siembra, regado, fumigación, etc.).

Mensualmente, el concesionario presentará un programa de mantenimiento en el que deberá identificar y planificar todo el trabajo programado, la naturaleza del mismo y las zonas afectadas en un formato convenido con el representante del responsable del seguimiento de la explotación, dicho programa destacará las áreas en las que se requiere la cooperación de la institución o de otros proveedores de servicios antes de empezar los trabajos:



- Ubicación de la labor que se realizará, identificando claramente las actividades que preverán la interferencia o interrupción de las operaciones de una parte y/o la totalidad de un Área Funcional.
- Evaluación de riesgos, incluida la salud y la seguridad y sustancias dañinas para la salud.
- Métodos de operación.
- Período de tiempo en el que el trabajo se llevará a cabo.
- Estándares y la calidad que se deben alcanzar.
- Condiciones de los activos.
- Recursos / subcontratistas utilizados.
- Los permisos de trabajo necesarios.

La limpieza de áreas exteriores, viales y zonas de paso dispondrá de su propia periodicidad establecida en el Manual de Procedimientos, diferenciándose entre limpieza programada básica o de rutina (diaria), limpieza planificada o general (limpieza en profundidad) y limpieza correctiva (originada por hechos fortuitos que obliga al servicio a responder dentro del tiempo de respuesta establecido, devolviendo la situación a los estándares de calidad iniciales dentro del tiempo de rectificación asignado).

### **Descripción de actividades**

El concesionario, a través del servicio de Jardinería y Cuidados Exteriores, asume la realización de las labores de limpieza de áreas exteriores y la jardinería de las zonas verdes del recinto hospitalario y del interior de las infraestructuras objeto de la concesión:

- **Labores de limpieza en las áreas exteriores:** retirada de papeles, plásticos, colillas, botellas o latas de refrescos y similares que puedan observarse; se retirarán los residuos de jardinería que se produzcan. Limpieza diaria, por barrido mecánico o manual, haciendo el menor polvo posible y baldeando con la frecuencia que se establezca o precise. Limpieza de las infraestructuras de evacuación de aguas pluviales, para que cumplan adecuadamente con su misión. Limpieza de señalizaciones y mobiliario urbano perteneciente al recinto hospitalario.
- **Jardinería de las zonas verdes** que están dentro del recinto del complejo hospitalario, incluyendo las tareas de poda, replantación, resiembra del césped, abonado, corte y todas aquellas operaciones que sean necesarias para el mantenimiento de las mismas, incluso recogida y retirada de residuos. Esta actividad queda extendida a las jardineras que se encuentren en zonas comunes del nuevo hospital y de los centros de salud vinculados.

En su oferta, el concesionario incluirá la metodología a emplear en la realización de las actividades que forman las competencias del presente servicio.

### **Control de trabajo e informes**

El concesionario asegurará la correcta reglamentación y regulación conforme a todas las áreas bajo su responsabilidad, reportando a través del medio que se considere oportuno, al responsable del seguimiento de la explotación o su representante, sobre cualquier anomalía que



provenga desde afuera de las áreas que estén bajo su responsabilidad pero que puedan afectar la prestación de los Servicios, así cuantos informes e seguimiento se estipulen.

### **Boletines de trabajo**

Para el control del trabajo se emitirán unos boletines en los que figurará las actividades a realizar en cada elemento vegetal por fechas o periodos de trabajo.

### **Programación**

Antes de la puesta en funcionamiento del servicio, y una vez valorada la flora a mantener en las instalaciones hospitalarias, tanto en la zonas interiores como exteriores, el concesionario elaborará un *Manual de Procedimiento* y un *Protocolo de Actuación del servicio*, que deberá ser aprobado por el responsable del seguimiento de la explotación y revisado con la periodicidad que se establezca, de forma que se incluyan cuantas modificaciones resulten oportunas.

En este Manual se recogerá la programación de la zona ajardinada respondiendo a aspectos inherentes de la propia flora a mantener: podado, regado, abonado, ...; así como la programación y periodicidad de acciones en la zonas de viales para mantener en óptimas condiciones los suelos de forma que faciliten el acceso a las instalaciones en todo momento, manteniendo las vías de tránsito en condiciones seguras y debidamente señalizadas para facilitar el acceso al Hospital de todos los usuarios (pacientes, visitantes y personal).

Periódicamente se presentará la programación de los trabajos extraordinarios a realizar durante ese mes al responsable de seguimiento de la explotación, de esta forma se facilita las labores de adecuación exterior y de cierre de pasos si estos resultasen necesarios (siempre en las horas de menos afluencia).

### **Informe de resultados**

Cada tres meses se remitirá, por parte del Supervisor del Servicio del Servicio, información de las actividades realizadas por el servicio de conservación de viales y jardines conforme al plan de trabajo previsto y al Manual de Procedimientos.

### **Recursos Materiales**

El concesionario dotará al servicio de jardinería y cuidados exteriores de toda la maquinaria y útiles precisos para el desarrollo de las actividades estipuladas (barredoras, cortacésped, sopladores, motosierras, cortasetos, escaleras, palas, tijeras, paños, etc.), así como de los elementos de protección personal que se requieran (mascarillas parciales y panorámicas, guantes de protección, arneses para trabajos en altura, sistemas de insonorización personal, botas impermeables, etc.).

Los jardines se regarán a través de sistema de goteo que serán mantenidos por el presente servicio.

El Servicio de Jardinería y cuidados exteriores dispondrá de productos fitosanitarios registrados, con bajo nivel de toxicidad para el ser humano, baja permanencia en el ambiente, biodegradables y efectivos para su uso, considerando que su empleo se va a realizar en un centro hospitalario (existencia en él de personas inmunodeprimidas, alérgicas, con problemas respiratorios,...). El empleo de estos productos deberá ser aprobado por el Servicio de Medicina Preventiva del hospital Can Misses, que dispondrá de la ficha de seguridad del cada producto.

El servicio aportará un compostador para la reutilización de los productos de las siegas y podas como abono.



La maquinaria empleada para los procedimientos de limpieza en exteriores debe presentar un bajo nivel de sonoridad para no molestar la actividad asistencial, disponiendo de los sistemas de seguridad necesarios y el correspondiente marcado CE.

Forma parte de la dotación del servicio la reposición de aquellas plantas que así lo precisen y de los maceteros internos y externos, conservando las características de los originales.

### **Personal**

El concesionario dispondrá del suficiente personal para la realización de las funciones que son del alcance del servicio, de manera que la actividad no se vea interferida por cuestiones relacionadas con falta de recursos humanos (bajas, formación, ausencias, etc.).

El personal del presente servicio dependerá del concesionario que tendrá a su cargo sus retribuciones, según las condiciones establecidas en la cláusula 48 del PCAP, así como la sustitución del mismo. El concesionario deberá cumplir con cualquier mejora en las condiciones de trabajo o en las retribuciones de su personal, tanto si dicha mejora ha sido consecuencia de convenios colectivos, pactos o acuerdos de cualquier índole, que puedan conllevar o conlleven equiparación a otras situaciones, de modo que en ningún caso podrán repercutir dichas modificaciones en un incremento en el precio de adjudicación.

Dicho personal contará con la suficiente experiencia y formación para desarrollar adecuadamente su labor. Así mismo, se dispondrá de responsable del servicio, supervisor o demás figuras para una correcta organización del servicio.

El concesionario asumirá al personal que actualmente realiza las funciones de jardinería en el hospital Can Misses, cuyas características se adjuntan en el Apéndice 1, según las condiciones establecidas en la cláusula 48.1 del PCAP.

El personal del servicio dispondrá de la correspondiente uniformidad e identificación con cargo al concesionario, así como los EPIs necesarios para el desarrollo de su actividad.

El personal del Servicio de Jardinería y Cuidados Exteriores deberá ir convenientemente uniformado e identificado en los desplazamientos que realice en las instalaciones del hospital y los centros de salud vinculados durante su horario de trabajo, tratando de que esos desplazamientos se realicen por las zonas menos concurridas.

Así mismo, el personal del servicio deberá proveer un correcto trato a usuarios en función de responder eficientemente a sus necesidades y consultas si estas se produjeran en el ámbito de su trabajo.

En caso de incidente en las áreas exteriores del Hospital o en los Centros de Atención vinculados, el concesionario adoptará las medidas necesarias para su subsanación y corrección.

El concesionario establecerá para el personal del servicio un programa formativo inicial para dar a conocer los Manuales de Procedimientos a implantar, incluyendo Planes de Formación Continua para todo el personal, con una periodicidad mínima bianual.

### **5.10.5. Calidad**

El Servicio de Jardinería y Cuidados Exteriores para el complejo hospitalario Can Misses y los Centros de Salud vinculados, deberá disponer de la acreditación ISO correspondiente en el plazo máximo de 3 años desde la fecha de inicio del servicio.

### **Encuesta de satisfacción**



Se realizaran mensualment encuestes de satisfacci3n en las diferentes 3reas del Hospital para que pueda valorarse la calidad del servicio por parte de los usuarios.

Cualquier reclamaci3n contra el Servicio de Jardiner3a y Cuidados exteriores deber3 ser contestada, en el plazo m3ximo de 10 d3as desde su fecha de entrada, por el responsable del servicio, debiendo adjuntarse a dicha respuesta la firma del gerente del concesionario.



## **5.11. Servicio de Logística**

### **5.11.1. Objeto del servicio**

El objeto del presente servicio es ofrecer atención Logística Hospitalaria Integral que dé soporte a la Gerencia Única de área, centrándose su actividad desde el complejo Asistencial Can Misses (incluyendo los dos centros de atención primaria vinculados al mismo y el resto de centros a los que da servicio la Gerencia del Área de Salud de Eivissa).

El servicio incluye:

- La Gestión unificada y centralizada de todos los almacenes; desde el almacén central, a los almacenes de Planta del Complejo Asistencial y resto de centros incluidos en la Gerencia del Área de Salud de Eivissa.
- El transporte interno, desde cualquier unidad de los centros asistenciales vinculados, así como el transporte externo, tanto la recogida como la entrega desde cualquiera de los Centros vinculados de muestras biológicas y materiales de almacén, al hospital y viceversa.

Este servicio comenzará con la puesta a disposición efectiva del edificio de consultas externas y el Centro de Salud Sant Josep, dando soporte a toda el área de salud de la gerencia única de Eivissa en ese mismo momento.

### **5.11.2. Alcance y ámbito de la aplicación**

El alcance del servicio incluye todas las mercancías y productos, incluyendo la dotación de gases de uso medicinal en los puntos donde así se requiera.

El servicio estará disponible, bien a través de medios físicos o de cualquier otro que plantee el concesionario, las 24 horas del día todos los días del año.

Se establecerá un sistema de partes de recepción y retirada por parte del concesionario para garantizar el control de la prestación.

### **Gestión de Almacén**

Proporcionar un servicio eficiente, eficaz y de alta calidad para la recepción, almacenamiento y distribución de todo tipo de productos y materiales destinados al uso hospitalario, de manera que los materiales y productos dependientes del servicio de logística estén disponibles las 24 horas del día, todo los días del año, a través de los medios aprobados por el responsable del seguimiento de la explotación:

- Mantener un stock de seguridad de los productos almacenables, de manera que se proporcione la cobertura necesaria a las distintas unidades del complejo asistencial así como a los puntos de consumo de los Centros de Salud vinculados al contrato.
- Mantener abastecidas, mediante medios propios, todas las unidades de materiales almacenables, los materiales no almacenables, así como los de tránsito, realizando así mismo el control de stocks y caducidades.
- Proporcionar la seguridad necesaria para el almacenamiento del material, así como el transporte del mismo.
- Disponer de los medios más punteros en el control de stock y gestión de almacenes y generación de pedidos, así como de imputación de consumos por unidad/paciente.
- Atender cualquier demanda de las unidades dentro de este ámbito de aplicación.



### **Transporte interno y externo de muestras biológicas y materiales de almacén**

La prestación habitual consistirá en entregar las muestras clínicas y materiales de almacén en diversos puntos, tanto intracentros como intercentros. La prestación del servicio requerirá la presencia física de la persona o personas que lo ejecuten, así como los vehículo/s de carga y transporte necesarios.

El servicio consistirá en la realización del transporte diario de muestras clínicas y materiales de almacén de la siguiente manera:

- Recogida y transporte diario (excepto sábados, domingos y festivos) de material y muestras clínicas de los Centros de Salud vinculados a la presente contratación y su entrega en el Laboratorio de Análisis Clínicos del Hospital.
- El horario y las rutas establecidas, deben realizarse ineludiblemente en los horarios que se indican, al objeto de garantizar que las muestras analíticas sean entregadas antes de las horas señaladas en su caso.
- Las muestras clínicas serán transportadas en neveras portátiles propiedad del concesionario, con acumuladores de frío, manteniendo el plano horizontal de la base para evitar que el contenido se derrame. Una vez en el vehículo, deberán fijarse o anclarse para evitar movimientos.
- El concesionario deberá extremar su diligencia en el transporte de productos y muestras clínicas, para lo cual contará con las pertinentes autorizaciones y con vehículos adecuados para su realización.

### **5.11.3. Obligaciones generales**

#### **Gestión de Almacén**

Las obligaciones que se detallan a continuación son las que han de cumplir por el concesionario, para la ejecución del Servicio de Logística:

- Asesoramiento al responsable del seguimiento de la explotación, facilitando la consecución de los objetivos establecidos (control e imputación de consumos,...)
- Elaborar anualmente un plan de mejoras del servicio, razonando las propuestas
- Garantizar el correcto funcionamiento de los trámites administrativos que son del alcance del servicio.
- El concesionario será responsable de la fiabilidad y consistencia de la información aportada periódicamente al responsable del seguimiento de la explotación, por ello se penalizará la falta de rigor en la información, reservándose el órgano de contratación, o su representante, la potestad de realizar cuantas auditorías considere necesarias para el control del correcto funcionamiento del servicio.
- Solicitar autorizaciones pertinentes para el ejercicio de las actividades a realizar, siendo a su cargo el pago de licencias y tasas que sean necesarias.
- Prestar el servicio siguiendo las indicaciones y sometiéndose a los controles y supervisiones que el responsable del seguimiento de la explotación considere oportunas.
- Colaborará en todo momento con los Departamentos de Compras, Gestión y Económico Financiero, en los temas relacionados con el objeto del servicio.



- El concesionario desarrollará un Manual de procedimiento y Protocolo de Actuación del servicio donde se desarrolle la totalidad de las acciones de alcance del servicio. Dicho Manual será presentado para su aprobación en un periodo de, como mínimo, seis meses antes de la entrada en funcionamiento del servicio, siendo aprobado por el responsable del seguimiento de la explotación periódicamente para incluir cuantas mejoras e innovaciones se estimen de interés.

#### **Transporte de muestras biológicas y materiales de almacén**

- El concesionario se compromete a llevar a cabo el objeto del contrato en los términos establecidos en el presente pliego. Las condiciones establecidas en el mismo, podrán ser revisadas para adaptarlas a las necesidades organizativas.
- Se realizarán tareas de logística y de transporte para la entrega, reparto, recogida y devolución a las diferentes unidades del hospital así como a los centros de salud vinculados, tanto de muestras clínicas como de materiales objeto de su contrato..
- El concesionario se comprometerá a velar por el cuidado del material transportado en todos los casos y, muy especialmente, en el traslado de muestras clínicas.
- Obligación de carga y descarga en la realización del servicio: el concesionario asumirá las obligaciones de carga y descarga de las neveras y valija, recibéndolas y depositándolas en el destino que le haya sido indicado.
- Confidencialidad: el personal del servicio guardará la debida confidencialidad sobre la información a la que tenga acceso en el desarrollo de sus funciones.
- Cumplimiento de la normativa específica del transporte de mercancías por carretera: todos los vehículos utilizados por el concesionario para este servicio dispondrán de los documentos acreditativos necesarios para el tipo de transporte objeto de este contrato y en conformidad con la legislación vigente y sus actualizaciones:
  - Ley 16/87 de 30 de julio de Ordenación de transporte terrestre modificada por la Ley 29/03 de 8 de octubre.
  - R.D. 1211/90 de 28 de septiembre, Reglamento de la Ley.
  - R.D. 2115/98 de 2 de octubre, sobre transporte de mercancías peligrosas.
  - R.D. 1566/99 de 8 de octubre que regula los Consejos de Seguridad.
  - ADR/2003: Acuerdo Europeo sobre Transporte Internacional de Mercancías peligrosas por carretera.
- Cumplimiento de horarios: el concesionario ha de cumplir con los tiempos de entrega fijados de las muestras a los laboratorios.

#### **5.11.4. Especificaciones técnicas servicio**

##### **Manual de Procedimientos y Protocolos de Actuación**

El concesionario elaborará un Manual de Procedimiento y Protocolos de Actuación del servicio, que deberá ser presentado para su aprobación en un periodo de, como mínimo, seis meses antes de la entrada en funcionamiento del servicio.

Dicho Manual será aprobado por el responsable del seguimiento de la explotación, la Dirección del Hospital o entidad autorizada y revisado con la periodicidad que se establezca.



El citado Manual estará en concordancia con lo previsto para este servicio en la normativa de aplicación referida en apartados anteriores.

### **Gestión de Almacén**

Se valorará la posibilidad de dotar al almacén general provisto de las últimas tecnologías para la gestión logística (sistema de carruseles), este sistema optimiza la gestión del almacén por aspectos tales como:

- Alta utilización del espacio útil
- Centralización del puesto de picking
- Sin tiempo de búsqueda y localización
- Alta productividad (incremento > 300%)
- Buena ergonomía
- Bajo nivel de errores (escáner o manual)
- Preparación multipedido
- Eliminación de papel (pick to light)
- Empaquetado e identificación simultánea
- Gestión caótica con inventario permanente

Desde este almacén general se gestionará la cadena de suministros hospitalarios, almacenaje, depósito o tránsito, control y distribución a través de las más modernas técnicas de gestión logística, con un fuerte soporte de tecnologías de la información tanto en la gestión de los almacenes como de los puntos de consumo, desde donde se suministrará a los almacenes periféricos del complejo asistencial y demás centros dependientes de la gerencia única.

### **Almacén General**

Las actuaciones integradas en la propia gestión de almacén son fundamentalmente las que se describen a continuación:

- **Planificación de las entradas de productos almacenables.**

Deberán ser programadas las entradas de todos los pedidos realizados por el Departamento de Compras, según la rotación de los productos en ellos solicitados.

- **Recepción de productos**

El concesionario deberá recepcionar las entregas realizadas por los distintos proveedores en el almacén, verificando:

- el embalaje y su estado
- artículo/s entregados
- cantidades
- fechas de caducidad
- número de pedido



- cantidad entregada
- precio
- proveedor

▪ **Devolución de mercancías.**

No se dará entrada a los productos si, durante la recepción, se observan deficiencias en cuanto a embalaje, discrepancias con los pedidos, con las cantidades, las fechas de caducidad,..., procediéndose a su notificación a la Central de Suministros y devolviéndolo al proveedor a su cargo.

▪ **Registro de entrada.**

Se dará entrada, en el sistema informático, a todos los movimientos de mercancía en el momento de efectuarse. La entrada genera un movimiento para transmitir "on line" al programa de compras, que debe estar conectado, y donde se reflejará inmediatamente la reducción de la cantidad entrada o del correspondiente artículo en el pedido indicado.

La gestión del almacén general, así como la de los almacenes periféricos, estará soportada por la aplicación informática. Ésta estará abastecida por un catálogo de productos y materiales destinados al uso hospitalario. Dicho catálogo deberá ser actualizado periódicamente por el responsable del seguimiento de la explotación.

Los productos no almacenables o de tránsito, una vez recepcionados serán enviados a la unidad peticionaria correspondiente

Una vez hecha la entrada de las mercancías, el sistema de almacenaje será el que considere más idóneo el concesionario: por proveedor, por producto, por lotes, por caducidad etc.

Se incorporarán los medios para garantizar que los productos se almacenan según las condiciones de conservación establecidas por los distintos fabricantes, siendo el concesionario responsable de la adecuada gestión de caducidades.

▪ **Gestión de trazabilidad**

Los productos que se definan como de tránsito o, en general, los de alta sensibilidad: implantes, válvulas, prótesis, etc. serán objeto de un seguimiento y de una documentación exhaustiva que permitan, en todo momento, gestionar su trazabilidad. Estos productos son objeto de "depósitos" que deberían ser controlados

Los artículos que no estén codificados de origen por los proveedores, deberán ser codificados por el concesionario.

▪ **Stocks de seguridad**

Se mantendrán los stocks acordados de productos establecidos a través de los pactos de consumo con las distintas unidades y servicios, de manera que permita el flujo constante de materiales, asegurando unos stocks mínimos en el almacén general así como en los distintos almacenes de los Centros de Salud, como en los periféricos de los diferentes GFHs (Grupos Funcionales Homogéneos) existentes en el Hospital.

▪ **Caducidad**

El concesionario controlará las caducidades de los materiales que gestiona. Para ello establecerá los métodos adecuados de rotación de los mismos: control de entradas/salidas por LIFO/FIFO, etc.

Además, el concesionario asegurará la emisión de alarmas sobre la situación crítica de caducidades a los almacenes periféricos, para que tomen las medidas oportunas.

Informará al Servicio de Suministros para que notifique a los proveedores que procedan a retirar los productos de próxima caducidad y sin previsión de consumo.



Si no lo hiciese de ese modo, las caducidades producidas serán de su responsabilidad y deberá asumir el coste de dichos productos y de su eliminación.

▪ **Preparación de pedidos**

El almacén general deberá disponer de la correspondiente zona de picking para la preparación de los pedidos a entregar o reposiciones a efectuar.

La preparación se llevará a cabo con los cuidados necesarios para mantener los materiales en sus condiciones adecuadas, así como la de sus envases y embalajes.

▪ **Realización de Inventarios**

Al menos una vez al trimestre el concesionario, realizará en fechas aleatorias los muestreos que se definirán en el Manual de Procedimientos.

Anualmente el concesionario realiza un inventario total, coincidiendo con el cierre del ejercicio.

**Distribución a Almacenes Periféricos**

En los almacenes de los diferentes GFHs existentes en el Hospital, así como en los diferentes centros asistenciales vinculados, los productos se ubicarán en sus correspondientes apartados, aportando el concesionario en los mismos los sistemas más adecuados (etiquetas de código de barras o numérico), para poder hacer recuento de las existencias electrónicamente o con radiofrecuencia y proceder a la reposición del material.

El concesionario, en su oferta, incluirá la dotación y equipamiento de los almacenes de planta de las distintas unidades del hospital así como en los centros vinculados pertenecientes al Área de Salud de Eivissa, combinando la incorporación de los sistemas de doble hueco (gestión llenovació), con los sistemas automatizados de dispensación en aquellas unidades donde su inclusión esté justificada (UCI, Urgencias, Bloque quirúrgico, otros).

El sistema de logística intrahospitalaria dispondrá de su correspondiente aplicación informática (dotada, instalada y puesta en funcionamiento por parte del concesionario que asegurará la completa integración con el programa informático económico financiero del Hospital), que suministrará información a la Gerencia.

La aplicación informática proporcionará información de los consumos habidos en los almacenes periféricos, ubicados en los puntos de consumo. Partiendo de dicha información, se procederá a la reposición, mediante el modelo más eficaz y de mayor garantía de abastecimiento.

El concesionario controlará las caducidades de los materiales que gestiona en los almacenes periféricos de cada unidad.

**Transporte interno y externo de muestras biológicas y materiales de almacén**

**Transporte de Materiales**

El servicio comprende el traslado de los pedidos de material, desde el Almacén General al almacén o almacenes del Complejo Hospitalario y los Centros asistenciales vinculados a la presente contratación.

**Gases de uso medicinal**

El Servicio de Logística establecerá un sistema eficaz para trasladar a las áreas asistenciales que lo precisen, el suministro de envases o balas de carácter portátil que contengan gas de uso



clínico, así como la recogida de las unidades vacías de todas las instalaciones y el transporte al punto de recogida central.

El concesionario será responsable de asegurar que todo el personal tiene el conocimiento y la formación necesarios para el manejo, almacenamiento y suministro de gases de uso clínico.

La responsabilidad de la adecuada provisión de gases recae en la Administración Sanitaria.

### **Modalidades de servicio**

El servicio de logística en este apartado se prestará mediante la conjunción de las siguientes modalidades:

- a) **Activa:** Disponibilidad y presentación en el Hospital, todos los días laborables, en el horario de funcionamiento de los Centros, del personal y dotación de vehículos con los siguientes requisitos:
  - La prestación habitual consistirá en entregar y recoger muestras clínicas, siguiendo la ruta establecida, entre los centros vinculados, todos los días laborables del año.
  - El horario de recogida en los diferentes Centros de Salud, así como la entrega de las muestras en el laboratorio del hospital se realizará según lo indicado por el responsable del seguimiento de la explotación o su representante, de manera que se garantice la integridad de las muestras.
  - El concesionario dotará de los recursos humanos y vehículos suficientes para la realización de las tareas asignadas en los horarios y días correspondientes.
- b) **En espera:** Disponibilidad de personal y vehículos para la realización de servicios de transporte fuera del horario de funcionamiento de los centros asistenciales, todos los días del año, excepto los días 24, 25, 31 de Diciembre y 1 de Enero.

El tiempo máximo de presentación para realizar un servicio en la modalidad de espera será de 30 minutos desde que se reciba el aviso.

La transición de una a otra modalidad deberá garantizarse sin que esto pueda suponer ninguna alteración en la prestación del servicio, ya sea por cambio de conductor o de vehículo.

La distribución interna de puntos de recogida y de entrega, así como de control de horarios se realizará conforme a las directrices que se establezcan por la Dirección del Hospital y que tendrán como interlocutor al Jefe de la Unidad de Gestión del Hospital o a cualquier otra persona designada por la Dirección del Centro.

Los horarios podrán verse modificados según las necesidades organizativas del hospital y los centros vinculados a este servicio.

### **Control de trabajos e informes**

A fin de efectuar el seguimiento de la adecuada ejecución del contrato y del cumplimiento de las especificaciones asumidas por el presente servicio, se facilitará al responsable del seguimiento de la explotación la siguiente documentación

- Se cumplimentará diariamente una “hoja de ruta”, en la que se especificará la hora de llegada a cada punto de la ruta, así como las incidencias surgidas. Esta hoja la llevará el conductor y será cumplimentada por el personal de cada uno de los Centros de la ruta, enviándose diariamente al correspondiente departamento designado por el hospital.



- Mensualmente, se entregará un informe de actividad donde se recogerá, entre otra, la siguiente documentación:

Proveedores:

- Listado de incumplimiento de programaciones de proveedores.
- Relación de devoluciones y motivo de las mismas

Control de consumos:

- Consumos mensuales por producto y proveedor
- Consumos mensuales por punto de consumo y GFH

- Anualmente se presentará el resultado del inventario, aportando información sobre:
  - Listados de existencias y diferencias detectadas
  - Estudio del stock del almacén general.
  - Propuesta de mejoras al Manual de Procedimientos (si las hubiera).

El concesionario facilitará al responsable del seguimiento de la explotación cualquier información que esta requiera sobre el desarrollo del servicio.

### **Recursos Materiales**

El concesionario proporcionará, como medios para la realización de sus funciones en el servicio de Logística, los elementos de transporte y almacenaje necesarios, asumiendo cuantos costes se deriven de su adquisición, mantenimiento, actualizaciones, garantías, limpieza, etc.

A título orientativo, el equipamiento facilitado por el concesionario para el presente servicio dispondrá de:

- Sistemas “Producto a Operador” - Carruseles Horizontales – en Almacén General.
- Carruseles verticales.
- Sistemas portátiles de captura y transmisión de datos.
- Aplicativo Informático (hardware y software).
- Sistemas de armarios de doble cajetín, en almacenes periféricos.
- Codificadora de barras y etiquetadora.
- Sistema de Dispensación Automatizado PYXIS.
- Carretillas.
- Traspaletas.
- Carros para montar pedidos.
- Carros de transporte. Debería especificarse que sean eléctricos
- Teléfonos móviles para poder recibir avisos y encargos del Hospital.
- Neveras portátiles para traslado de muestras biológicas. Especificar número: considero que debería ser más de una
- Elementos de sujeción y precinto necesarios.



- Otros.

**Vehículos de transporte por carretera:**

- El concesionario contará con los medios de transporte adecuados, específicos y suficientes para la prestación del servicio contratado, por consiguiente deberán ofertarse vehículos con capacidad suficiente para la ejecución de las tareas de la naturaleza que les será encomendada. Los gastos de combustible, seguros, reparaciones, impuestos, sanciones y cualquier otro tipo de gasto que grave u origine el medio de transporte serán por cuenta del concesionario.
- Los vehículos deberán contar con los documentos acreditativos necesarios para el tipo de transporte objeto del contrato, conforme a la legislación vigente, tanto a nivel nacional como la dictada por les Illes Balears.
- La Gerencia de Ibiza, queda eximida de todas responsabilidades por accidente (incluidos los de tráfico), suceso o evento que pudiera acaecer tanto al personal como al vehículo, así como a terceras personas.
- En caso de avería, la empresa procederá a la sustitución del vehículo antes de 90 minutos, adoptando en cualquier caso las medidas necesarias para la entrega de las muestras analíticas en el horario previsto

**Neveras de transporte de muestras clínicas:**

- La cubierta de la nevera deberá ser de polietileno duradero con cierre hermético, sin aristas y con el anagrama europeo de biocontaminados en las caras visibles. Incluirán en el interior gradillas para la sujeción de las muestras. Su capacidad será superior a 20 litros.
- Debe contener una capa de aislante altamente efectiva en relación con los acumuladores de frío (-18° C), que se inserten en bolsas especiales.
- La temperatura interior de la nevera debe ser estable durante el transporte y la capa aislante debe evitar que las muestras se congelen en contacto con el acumulador.

**Personal**

- El concesionario designará un representante con poderes suficientes para la resolución inmediata de cuantas incidencias sean observadas.
- El concesionario asumirá al personal ya trabajador de este servicio en el actual hospital Can Misses y el resto de infraestructuras incluidas en la presente contratación, manteniendo sus condiciones laborales actuales, de acuerdo con lo establecido en la cláusula 48.1 del PCAP. En Apéndice se incluye el listado con las características de dicho personal.
- El concesionario dispondrá del suficiente personal para la realización de las funciones que son del alcance del servicio. Dicho personal dependerá del concesionario que tendrá a su cargo sus retribuciones, así como la sustitución del mismo. El concesionario deberá cumplir con cualquier mejora en las condiciones de trabajo o en las retribuciones de su personal, tanto si dicha mejora ha sido consecuencia de convenios colectivos, pactos o acuerdos de cualquier índole, que puedan conllevar o conlleven equiparación a otras situaciones, de modo que en ningún caso podrán repercutir dichas modificaciones en un incremento en el precio del servicio.



- Para el transporte externo el concesionario pondrá a disposición del Hospital el personal que estime necesario y suficiente para atender las obligaciones derivadas de la prestación del servicio contratado, siendo la dotación mínima para la prestación de la modalidad de disponibilidad activa de al menos el mismo número de conductores que de vehículos, todos ellos en posesión de los permisos de conducción correspondientes.
- Será obligatorio comunicar con antelación los datos personales de aquéllas personas que sustituyan coyunturalmente a los profesionales habituales. Dichas personas dependerán exclusivamente del concesionario, debiendo cumplir las obligaciones vigentes en materia laboral, de seguridad social, tributarias y de prevención de riesgos laborales.
- El tratamiento del personal del servicio hacia el resto del personal del hospital, incluidos pacientes, deberá ser respetuoso y respetar su dignidad y privacidad.
- El responsable del seguimiento de la explotación podrá solicitar la sustitución de cualquier trabajador que, a su juicio, no reúna los requisitos expresados en el pliego o bien no sea adecuado para las labores descritas.
- El concesionario se compromete al cumplimiento de todas las obligaciones laborales vigentes, relativas a la contratación y empleo de su personal. Igualmente, cumplirá con toda la normativa vigente relativa a Seguridad Social y Seguridad e Higiene (Ley de Protección de Riesgos Laborales).
- Dicho personal contará con la suficiente experiencia y formación para desarrollar adecuadamente su labor. Así mismo, se dispondrá de Jefe de servicio y demás figuras para una correcta organización del servicio.
- El concesionario deberá de adoptar las medidas necesarias para el control de presencia del personal a su cargo, de forma que cumpla la jornada laboral establecida.
- El concesionario garantizará en todo momento que el personal a su cargo cumple el deber de confidencialidad y con relación a cuantos datos e informaciones conozca por prestación del servicio, siendo responsable el concesionario de las demandas que se pudieran realizar por incumplimiento del mismo.
- El personal del concesionario, estará obligado a realizar cursos de aprendizaje sobre las actuaciones a llevar a cabo en determinados casos de emergencia que puedan producirse en el Hospital

### **Uniformidad**

El personal del servicio dispondrá de la correspondiente uniformidad e identificación con cargo al concesionario, así como los EPIs necesarios para el desarrollo de su actividad.

El personal del servicio deberá ir en todo momento debidamente uniformado e identificado (nombre y apellidos, fotografía, servicio al que pertenece y cargo/puesto que ocupa), presentando un aspecto de limpieza personal y pulcritud.

### **5.11.5. Calidad**

Dentro del marco de una mejora continua de la organización hospitalaria y según los principios de la calidad total, se exigirá al concesionario la implementación de las actuaciones necesarias para la consecución de la homologación del servicio de objeto en el plazo de 3 años desde la puesta en funcionamiento del mismo.

El servicio deberá cumplir en todo momento las directrices del Ib-Salut respecto al objeto de contratación del presente servicio.



Para ello el concesionario procederá a:

- Desarrollo de protocolos, en los que recogerá los planes de ejecución del servicio.
- Evaluación del servicio realizado: EFQM, ISO 9000, o las que se pudieran establecer por el Ib-Salut.

### **Cuidado de los objetos transportados**

El concesionario se comprometerá a velar por el cuidado del material transportado en todos los casos y, muy especialmente, en el traslado de muestras clínicas, utilizando, siempre que sea posible, carros para transportar las neveras con muestras clínicas.

En el transporte de material termolábil se seguirán estrictamente las indicaciones recibidas por el personal de la Administración, respetándose el cumplimiento de la normativa específica.

Será responsabilidad del concesionario la pérdida, deterioro, menoscabo y sustracción de los bienes que le hayan sido confiados, tanto por causas fortuitas o de fuerza mayor en los casos en que le sean imputables a su personal o a terceras personas. Su responsabilidad se inicia desde el momento de la recepción de los objetos en el lugar de origen, permaneciendo durante el traslado y hasta su depósito en el destino que le haya sido indicado.

En el caso de que el personal del servicio observase en la recepción del material defectos en el acondicionamiento de éste, deberá reflejarlo por escrito, asumiendo en caso contrario, su responsabilidad.

La valoración de los daños ocasionados se efectuará por parte de la Gerencia única o representante autorizado de Atención Primaria, oyendo al concesionario, para que se pronuncie sobre la aceptación o desacuerdo con la tasación efectuada. Los importes referidos podrán detrarse de la facturación que presente el contratista.

El concesionario será responsable de los fallos de servicio que afecten a la operatividad y/o al uso de una parte o a la totalidad de un Área Funcional, a menos que la causa sea la rotura de stocks en el almacén General por causas imputables al proveedor, y el concesionario demuestre haber informado y comunicado con suficiente antelación a Suministros o al proveedor de la situación del stock.

### **Encuesta de satisfacción**

Se realizaran mensualmente encuestas de satisfacción en las diferentes áreas del Hospital para que pueda valorarse la calidad del servicio por parte de los usuarios.

Cualquier reclamación contra el Servicio de Jardinería y Cuidados exteriores deberá ser contestada, en el plazo máximo de 10 días desde su fecha de entrada, por el responsable del servicio, debiendo adjuntarse a dicha respuesta la firma del gerente del concesionario.



## **5.12. Servicio de Gestión Telefónica y de Citación de Pacientes**

### **5.12.1. Objeto del servicio**

El objeto del presente servicio es ofrecer la prestación del servicio de Gestión Telefónica y de Citación de Pacientes, que dé soporte a la Gerencia Única de área, concretándose su actividad en el complejo Asistencial Can Misses para el resto centros incluidos en la Gerencia del Área de Salud de Eivissa a partir de la puesta a disposición del edificio de consultas externas y el Centro de Salud de Sant Josep de Sa Talaia.

El concesionario deberá, por tanto, disponer de personal adecuado para la atención telefónica y gestión de citas, accesible en todo momento y para todas las instalaciones, de manera que las comunicaciones telefónicas se establezcan de manera fluida y eficaz todos los días del año, las 24 horas del día.

Como parte del objeto del servicio se incluye la realización y actualización del directorio telefónico con las extensiones para cada servicio y el personal que trabaja en las instalaciones del complejo asistencial de Can Misses y resto de personal del área sanitaria (responsables de servicio, jefes de área o departamento, personal directivo, otros indicados por el responsable del seguimiento de la explotación), siendo responsable de su contenido y actualización.

El concesionario será responsable de los fallos del servicio que afecten a la operatividad o el uso de la totalidad o parte de un Área Funcional.

### **5.12.2. Alcance y ámbito de la aplicación**

El servicio se prestará 365/6 días al año, en los turnos y con las condiciones que concretarán en el Protocolo de Actuación y Manuales de Procedimientos que para este servicio se elaboren antes de la puesta en funcionamiento del mismo, y aprobados por el responsable del seguimiento de la explotación.

Se valorará la posibilidad de la externalización del servicio mediante la implantación de un Contact Center (atención en castellano y balear), que permitirá la recepción de llamadas por múltiples canales y su resolución de forma centralizada, garantizando unos niveles de servicio adecuados para la optimización de la gestión de los recursos humanos, la gestión de la calidad y la gestión del conocimiento y de la información para una mejora de la eficiencia /eficacia del servicio.

El primer contacto con el hospital y los centros sanitarios se suele establecer a través de la vía telefónica por lo que, desde este punto de vista, la importancia de este servicio radica en que se convierte en imagen del centro ya que, con solo palabras, consigue generar en el interlocutor sensaciones de agrado, neutras y hasta de enfado, todo según la atención recibida, motivos por los cuales es muy importante que se preste un alto nivel de atención, debiendo contar con profesionales con unos conocimientos extensos en habilidades de comunicación.

### **5.12.3. Obligaciones generales**

El servicio deberá disponer de gran flexibilidad de manera que pueda adaptarse a cualquier cambio que se pueda producir, garantizando un alto nivel de comunicación con todos los usuarios del sistema.

Las obligaciones generales de este servicio incluirán necesariamente:

- Atención centralizada y distribución de llamadas telefónicas.
- Gestión de las citas previas para los centros y especialidades que establezca la Gerencia de Área, así como las llamadas y localizaciones para programaciones, reprogramaciones



y cancelaciones en su caso de las agendas de consultas y actividad terapéutica, diagnóstica y quirúrgica; de acuerdo con el protocolo que se establezca con la Gerencia de Área, y a través del empleo de las herramientas informáticas de la Administración Sanitaria.

- El establecimiento de un sistema de comunicación ágil y eficiente entre todos los usuarios de los 365/6 días del año, 24 horas al día.
- Proporcionar un sistema de comunicación integral, que garantice la privacidad de los usuarios.
- Atención a las llamadas entrantes, proporcionando un trato cortés, amable y solícito, sin perder el tratamiento de “usted” hacia su interlocutor.
- Poner en conexión una llamada entrante con su destinatario (personal del hospital y centros de atención vinculados).
- Canalizar las llamadas de proveedores y delegados a su destino en desconocimiento de la persona de contacto.
- Gestión de los sistemas buscapersonas del centro.
- Conocer el nombre, ubicación y teléfono interno de contacto de todas las personas relevantes del Hospital y centros de salud vinculados, actualizando estos datos periódicamente.
- Avisar al Servicio de Vigilancia y Seguridad en caso de llamadas sospechosas o amenazantes.

La responsabilidad del concesionario, será exclusivamente la derivada de aquella información que el responsable del seguimiento de la explotación juzgue conveniente facilitar a los familiares y usuarios, quedando terminantemente prohibida cualquier información sobre estado de salud, personas ingresadas, cambios de ubicación laboral, etc.

El concesionario deberá cumplir los requisitos de confidencialidad que exige la Ley Orgánica 15/1999 de 13 diciembre de protección de datos de carácter personal para el registro de los datos de los usuarios recogidos durante los contactos telefónicos en el Contact Center.

Asimismo, el responsable del seguimiento de la explotación se reserva el derecho a modificar cualquier información, que será trasladada al concesionario para su puesta en práctica.

#### **5.12.4. Especificaciones técnicas servicio**

El concesionario deberá cumplir con las siguientes especificaciones técnicas de carácter general:

##### **Manual de Procedimientos y Protocolo de Actuación**

Antes de la puesta en funcionamiento del servicio, el concesionario realizará el Manual de Procedimientos para el nuevo hospital y los centros vinculados conforme a las especificaciones técnicas recogidas en el presente pliego. Dicho Manual será presentado para su aprobación en un periodo de, como mínimo, seis meses antes de la entrada en funcionamiento del servicio.

Este manual recogerá cada una de las funciones a realizar por el personal del servicio, se reflejará el modo de proceder en cada punto y la definición de las correspondientes etapas a desarrollar, entre otros aspectos:

- Descripción de los puestos de trabajo a cubrir, funciones y horarios de cada puesto.
- Relación de medios materiales disponibles.
- Empleo de los medios materiales para su labor (ordenador, central telefónica, etc.).



- Se incluirán los procedimientos específicos de sus diferentes obligaciones:
  - Atención a llamadas entrantes
  - Atención a llamada salientes
  - Conexiones entre llamadas.
  - Gestión de solicitud de citas previas.
  - Gestión de programación y reprogramación de citas.
  - Resolución de incidencias.
  - Información sobre el hospital y su personal.
  - Elaboración de informes de actividad.
  - Atención a llamadas sospechosas o amenazantes.
  - Comunicación con el personal de guardia.
- Tiempos de respuesta.
- Parte de comunicación de incidencia.
- Planes de contingencias ante situaciones de emergencia y catástrofes.
- Sistemas de control del servicio.

Dicha documentación deberá disponer de la autorización del responsable del seguimiento de la explotación en los seis primeros meses de funcionamiento del servicio.

### **Comunicaciones**

En el puesto de centralita, se realizará la aceptación y el enrutamiento de las llamadas entrantes a los distintos usuarios del Hospital, sean pacientes o personal laboral según los protocolos definidos para cada caso. Se incluye en este servicio la atención a la Centralita telefónica así como otros sistemas de comunicación que pudiera utilizar el hospital (buscapersonas, localización personal de guardia, etc.).

- El tiempo máximo de respuesta para las llamadas de entrada, pérdidas y de emergencia serán:
  - Tiempo de respuesta en llamada de entrada máximo 30 seg.
  - Se considera "llamada perdida" si transcurre un mínimo en espera.
  - Tiempo de respuesta en llamada de emergencia máximo 10 seg.
  - En las llamadas entrantes atendidas personalmente el porcentaje de "llamadas perdidas" no debe ser superior al 3%.
- Atender cualquier llamada del interior del hospital.
- Tendrán a su cargo los buscapersonas y los cargadores necesarios para su utilización, así como cualquier otro sistema de intercomunicación.
- Localizará a las personas que estén de guardia localizada en los sistemas de intercomunicación de larga distancia, cuando sean requeridos por personal sanitario del hospital, siguiendo el protocolo se establezca a tal efecto.
- Controlará los diferentes niveles de acceso o de llamadas exteriores y restricciones que defina el responsable del seguimiento de la explotación (llamadas al territorio nacional, llamadas a teléfonos móviles, Europa, etc.).



- Establecerá un sistema de control informatizado de gestión de llamadas que incluirá el gasto por extensión.
- Elaboración de los informes periódicos que determine el responsable del seguimiento de la explotación.
- Facilitará al responsable del seguimiento de la explotación información actualizada de las ofertas de los distintos operadores del mercado.
- Coordinar todos los sistemas de comunicación de emergencia (incendio, amenaza de bomba, alarmas las instalaciones, robo, etc.).
- Establecer sistemas de programación de bloqueo de equipos.
- Deberá disponer de un listado telefónico actualizado mensualmente, que disponga de la relación de nombres, apellidos y ubicación de las personas más relevantes del Hospital, tanto de la dirección como mandos intermedios ya sean del responsable del seguimiento de la explotación o del concesionario.
- Gestionará, previa autorización del responsable del seguimiento de la explotación, las altas bajas y cambios de líneas que se puedan producir.

#### **Atención y Gestión de llamadas**

- **Atención de llamadas entrantes**

- El personal del servicio responderá a todas las llamadas entrantes dentro de los 15 primeros segundos de recibidas (6 tonos).
- La llamada será atendida de forma cortés, identificando el nombre del hospital y dando los buenos días/tardes/noches.
- Una vez solicitada la petición, se pondrá en contacto con el destino de la llamada a través de su correspondiente extensión, si no se responde a la llamada o la extensión está ocupada, se recupera la llamada entrante y se le hace saber la situación para que, si lo prefiere, vuelva a llamar más tarde.

- **Activación del buscapersonas**

Ante la solicitud de un servicio de localizar a una persona del edificio se procede a identificar su número de localizador de busca, enviándole un mensaje con el código / instrucción recibida por el solicitante.

- **Sistema de megafonía**

Se utilizará en ausencia de otros medios de localización de alguna persona y en situaciones de urgencia o emergencia.

- **Emisión de llamadas**

Determinados servicios o unidades, deberán hacer pasar su solicitud de llamada al exterior a través de la central de llamadas, de forma que se evite el acceso a números no autorizados.

El procedimiento de salida de llamadas es igual que el de entrada de las mismas, pero en sentido opuesto:

- Solicitud de salida de llamada indicando el número de destino.
- El personal comprueba la unidad de la que procede la solicitud

Para las llamadas salientes se deben establecer las mismas normas de corrección y cortesía que para las llamadas entrantes.



▪ **Agenda y cita en atención primaria**

El servicio de Gestión Telefónica facilitará hora y día de cita para los usuarios de la atención en los centros vinculados a la presente contratación.

**Recursos Materiales**

Como equipamiento necesario correspondiente al funcionamiento del Servicio de Gestión Telefónica, se establece aquel que permita realizar la totalidad de las operaciones inherentes a su gestión y explotación.

Sin pretender una relación exhaustiva ni una definición concreta del mismo, este equipamiento comprenderá:

- La infraestructura tecnológica del Contact Center deberá poseer funcionalidades de distribución automática de llamadas (ACD). (Automatic Call Distributor), Dispositivo programable que responda llamadas automáticamente (operadora virtual), gestiona llamadas entrantes, distribuye llamadas entre los agentes, reproduce mensajes de demora a los clientes y provee informes de tiempo real e histórico sobre estas actividades.
- Centralitas telefónicas: IP y Analógicas/Digitales /DEC, distribuidas con capacidad suficiente. En aras a una integración de sistemas y dispositivos de una misma red tecnológica, se preferirán soluciones IP frente a cualquier tecnología, salvo mejoras evolutivas de la misma.
- Terminales móviles: IP, DECTS, GPRS, UMTS, etc.
- Buscapersonas alfanumérico, preferiblemente con tecnología IP.
- Estaciones de trabajo tipo PC con su equipamiento periférico.
- Fax, Web, etc., para el correcto funcionamiento de este servicio y conectividad con el exterior/interior.

**Organización del servicio**

El servicio se configura como un servicio integral que incluirá tanto el servicio de Información como de Atención Telefónica, con interconexión de comunicaciones entre todos los puntos de las infraestructuras vinculadas en el presente contrato (hospital, centros de atención primaria y ampliación del hospital).

**Personal**

- El concesionario dispondrá del suficiente personal para la realización de las funciones establecidas para el servicio.
- El personal dependerá del concesionario que tendrá a su cargo sus retribuciones, según las condiciones establecidas en la cláusula 48 del PCAP, así como la sustitución del mismo, de manera que la actividad no se vea interferida por cuestiones relacionadas con falta de recursos humanos (bajas, formación, ausencias, etc.).
- Se valorará la integración de trabajadores con discapacidad, adoptando todas las medidas y adaptaciones que sean necesarias para tal fin.
- El concesionario deberá cumplir con cualquier mejora en las condiciones de trabajo o en las retribuciones de su personal, tanto si dicha mejora ha sido consecuencia de convenios colectivos, pactos o acuerdos de cualquier índole, que puedan conllevar o



conlleven equiparación a otras situaciones, de modo que en ningún caso podrán repercutir dichas modificaciones en un incremento en el precio de adjudicación.

- El concesionario asumirá al personal ya trabajador de este servicio en el actual hospital de Eivissa. En Apéndice 1 se incluye listado con las características de dicho personal.
- El tratamiento del personal del servicio hacia el resto del personal del hospital, incluidos pacientes, deberá respetar su dignidad y privacidad.
- El concesionario pondrá a disposición del servicio los medios suficientes que garanticen en todo momento la correcta prestación del servicio en más de un idioma (inglés, francés, alemán), además de la atención en lengua balear y castellana.
- El responsable del seguimiento de la explotación podrá solicitar la sustitución de cualquier trabajador que, a su juicio, no reúna los requisitos expresados en el pliego o bien no sea adecuado para las labores descritas. El concesionario se compromete al cumplimiento de todas las obligaciones laborales vigentes, relativas a la contratación y empleo de su personal, Asimismo, cumplirá con toda la normativa vigente relativa a Seguridad Social y Seguridad e Higiene (Ley de Protección de Riesgos Laborales).
- Dicho personal contará con la suficiente experiencia y formación para desarrollar adecuadamente su labor. Así mismo, se dispondrá de responsables de servicio y demás figuras para una correcta organización del servicio.
- El concesionario deberá adoptar las medidas necesarias para el control de presencias del personal a su cargo, de forma que la prestación del servicio no se vea interferida por falta de personal.
- El concesionario garantizará en todo momento que el personal a su cargo cumple el deber de confidencialidad y con relación a cuantos datos e informaciones conozca por prestación del servicio, siendo responsable el concesionario de las demandas que se pudieran realizar por incumplimiento del mismo.
- Será por cuenta y responsabilidad de el concesionario la formación y realización de los cursos que se consideren necesarios y convenientes para la correcta prestación del servicio, así como aquella necesaria para la adaptación al puesto específico del Contact Center que puedan requerir las nuevas incorporaciones de personal o las actualizaciones tecnológicas que el sean de aplicación.

### **Uniformidad**

El personal del servicio dispondrá de la correspondiente uniformidad e identificación, con cargo al concesionario, así como los EPIs necesarios para el desarrollo de su actividad.

### **Actuaciones de emergencia**

El personal del concesionario, estará obligado a realizar cursos de aprendizaje sobre las actuaciones a llevar a cabo en determinados casos de emergencia que puedan producirse en el ámbito de su actuación.

### **Sistemas de partes e informes**

El concesionario facilitará, de manera estandarizada, un sistema de partes e informes, tanto de la actividad realizada, como de los posibles incidentes ocurridos durante el periodo de tiempo que comprende el informe.

Dicha información se proporcionará con una periodicidad no inferior al mes ni superior a los dos meses, de manera que resulte fácil realizar el seguimiento del desarrollo del servicio.



Se incluirá, en dichos informes, todos aquellos aspectos referentes a cambios organizativos, introducción de nuevas tecnologías, reconfiguración de plantillas, peticiones a través del Centro de Control y Ayuda, incidencias (tanto resueltas como pendientes de resolver), y demás aspectos de interés en el desarrollo del servicio.

Así mismo, toda incidencia técnica debe ser recogida en el informe de anomalías (saturación de líneas, falta de señal, inaccesibilidad a la red, otras situaciones).

#### **Información disponible previa petición por parte del responsable del seguimiento de la explotación**

Automáticamente a través del aplicativo, se generará un reporte de final de turno o jornada con la actividad habida en el mismo (cantidad de llamadas, extensión de conexión, llamadas perdidas, activaciones de busca, etc.). Esta información se generará si el responsable del seguimiento de la explotación así la solicita y bajo las premisas de la Ley de protección de datos de carácter personal.

#### **5.12.5. Calidad**

El Servicio de Gestión Telefónica deberá disponer de la acreditación ISO correspondiente EFQM o ISO 9001 en los tres primeros años de funcionamiento del servicio.

Con el fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos de calidad, se establecerá un modelo de control y seguimiento de los niveles de servicio ofrecidos por parte del concesionario.

#### **Encuesta de satisfacción**

Se generalizará el uso de encuestas de satisfacción con una periodicidad establecida en acuerdo con el responsable del seguimiento de la explotación, y realizadas a los usuarios de forma aleatoria.

Los resultados de dichas encuestas se utilizarán para desarrollar planes de mejora y para la elaboración del informe de seguimiento de desempeño del servicio (útil en el proceso de acreditación de calidad).



**APÉNDICE I: PERSONAL DE LOS SERVICIOS NO CLÍNICOS DEL ACTUAL  
HOSPITAL CAN MISSES**

**PERSONAL SERVICIO DE RESTAURACIÓN**

GFH	CATEGORIA	EDAD	SEXO	REG.JUR	VINC	INI_CONTRATO	ANTIGÜEDAD
SCOC	COCINERO	50	1	LABORAL	LABORAL		16,61
SCOC	COCINERO	55	1	ESTATUTARIO	ESTATUTARIO FIJO		10,78
SCOC	COCINERO	47	2	ESTATUTARIO	INTERINO		9,34
SCOC	COCINERO	31	1	ESTATUTARIO	EVENTUAL		
SCOC	GOBERNANTA	58	2	ESTATUTARIO	INTERINO		8,21
SCOC	GOBERNANTA	47	2	ESTATUTARIO	INTERINO		12,73
SCOC	PINCHE	45	2	ESTATUTARIO	INTERINO		7,76
SCOC	PINCHE	62	2	ESTATUTARIO	REING.PROVISIONAL		21,11
SCOC	PINCHE	63	2	ESTATUTARIO	ESTATUTARIO FIJO		37,47
SCOC	PINCHE	54	2	ESTATUTARIO	REING.PROVISIONAL		15,46
SCOC	PINCHE	63	2	LABORAL	LABORAL		20,43
SCOC	PINCHE	55	2	ESTATUTARIO	PIT		32,22
SCOC	PINCHE	50	2	ESTATUTARIO	INTERINO		10,75
SCOC	PINCHE	44	2	ESTATUTARIO	INTERINO		8,54
SCOC	PINCHE	46	2	ESTATUTARIO	INTERINO		9,40
SCOC	PINCHE	61	2	ESTATUTARIO	INTERINO		5,95
SCOC	PINCHE	42	2	ESTATUTARIO	INTERINO		4,92
SCOC	PINCHE	48	2	ESTATUTARIO	SUSTITUTO	01/04/2008	
SCOC	PINCHE	50	2	ESTATUTARIO	SUSTITUTO	01/04/2008	
SCOC	PINCHE	49	2	ESTATUTARIO	INTERINO		1,09

**PERSONAL SERVICIO DE LAVANDERÍA**

GFH	CATEGORIA	EDAD	SEXO	REG.JUR	VINC	INI_CONTRATO	ANTIGÜEDAD
SLAV	AUX.ADM.	53	2	ESTATUTARIO	ESTATUTARIO FIJO		6,65
SLAV	COSTURERA	59	2	ESTATUTARIO	INTERINO		9,19
SLAV	GOBERNANTA	59	2	LABORAL	LABORAL		19,72
SLAV	LAVANDERA	58	2	ESTATUTARIO	ESTATUTARIO FIJO		30,37
SLAV	LAVANDERA	53	2	ESTATUTARIO	INTERINO		15,39
SLAV	LAVANDERA	42	2	ESTATUTARIO	INTERINO		13,20
SLAV	LAVANDERA	42	2	ESTATUTARIO	SUSTITUTO	01/08/2007	
SLAV	PLANCHADORA	63	2	ESTATUTARIO	PIT		37,47
SLAV	PLANCHADORA	63	2	ESTATUTARIO	PIT		34,12
SLAV	PLANCHADORA	61	2	ESTATUTARIO	SUSTITUTO	15/10/2001	
SLAV	PLANCHADORA	52	2	ESTATUTARIO	INTERINO		7,76
SLAV	PLANCHADORA	55	2	ESTATUTARIO	EVENTUAL		
SLAV	PLANCHADORA	47	2	ESTATUTARIO	SUSTITUTO	28/08/2008	



**PERSONAL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE INSTALACIONES**

GFH	CATEGORIA	EDAD	SEXO	REG.JUR	VINC	INI_CONTRATO	ANTIGÜEDAD
STEC	AUX.ADM.		43	ESTATUTARIO	ESTATUTARIO FIJO		18,98
STEC	AUX.ADM.		61	ESTATUTARIO	ESTATUTARIO FIJO		19,90
STEC	AUX.ADM.		48	ESTATUTARIO	INTERINO		7,11
STEC	CALEFACTOR		34	1 ESTATUTARIO	REING.PROVISIONAL		11,05
STEC	CALEFACTOR		44	1 ESTATUTARIO	INTERINO		9,03
STEC	CALEFACTOR		47	1 ESTATUTARIO	ESTATUTARIO FIJO		2,09
STEC	CARPINTERO		40	1 ESTATUTARIO	INTERINO		7,18
STEC	CONDUCTOR DE INSTALACIONES		53	1 ESTATUTARIO	REING.PROVISIONAL		19,95
STEC	CONDUCTOR DE INSTALACIONES		64	1 ESTATUTARIO	INTERINO		16,09
STEC	ELECTRICISTA		58	1 ESTATUTARIO	ESTATUTARIO FIJO		18,99
STEC	ELECTRICISTA		51	1 ESTATUTARIO	INTERINO		11,32
STEC	ELECTRICISTA ENC.TURNO		48	1 ESTATUTARIO	EVENTUAL		
STEC	PERS.OFICIO		37	1 ESTATUTARIO	SUSTITUTO	01/03/2007	
STEC	FONTANERO		43	1 ESTATUTARIO	EVENTUAL		
STEC	FONTANERO		46	1 ESTATUTARIO	EVENTUAL		
STEC	INGENIERO SUPERIOR		30	1 ESTATUTARIO	INTERINO		1,92
STEC	JARDINERO JEFE SERVICIO NO		53	1 LABORAL	LABORAL		14,77
STEC	SANIT		48	1 ESTATUTARIO	ESTATUTARIO FIJO		21,67
STEC	MAESTRO INDUSTRIAL		56	1 ESTATUTARIO	ESTATUTARIO FIJO		25,85
STEC	MECANICO		65	1 ESTATUTARIO	ESTATUTARIO FIJO		21,04
STEC	MECANICO		44	1 ESTATUTARIO	INTERINO		11,30
STEC	PINTOR		33	1 ESTATUTARIO	EVENTUAL		

**PERSONAL SERVICIO DE GESTIÓN TELEFÓNICA**

GFH	CATEGORIA	EDAD	SEXO	REG.JUR	VINC	INI_CONTRATO	ANTIGÜEDAD
STEL	TELEFONISTA		49	2 ESTATUTARIO	ESTATUTARIO FIJO		21,01
STEL	TELEFONISTA		54	2 ESTATUTARIO	ESTATUTARIO FIJO		31,81
STEL	TELEFONISTA		30	2 ESTATUTARIO	INTERINO		4,23

**PERSONAL SERVICIO DE LOGÍSTICA**

GFH	CATEGORIA	EDAD	SEXO	REG.JUR	VINC	INI_CONTRATO	ANTIGÜEDAD
SSUM	CELADOR		40	1 ESTATUTARIO	REINGRESO P.		4,67
SSUM	CELADOR		28	1 ESTATUTARIO	INTERINO		6,25
SSUM	CELADOR		59	1 ESTATUTARIO	REINGRESO P.		18,18
SSUM	CELADOR		23	1 ESTATUTARIO	INTERINO		4,17
SSUM	CELADOR		28	2 ESTATUTARIO	INTERINO		2,59
SSUM	CELADOR		35	1 ESTATUTARIO	INTERINO		2,59
SSUM	AUX.ADM.		45	ESTATURARIO	ESTATURARIO FIJO		20,54
SSUM	AUX.ADM.		51	ESTATURARIO	ESTATURARIO FIJO		17,91



**PERSONAL SERVICIO DE LIMPIEZA E HIGIENIZACIÓN**

- 1 Encargado general
- 42 Limpiadoras
- 2 Especialistas

**PERSONAL SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA**

- 4 Vigilantes de seguridad



## 6. INDICADORES DE DISPONIBILIDAD Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SOPORTE NO CLÍNICOS.

Como se indica en la documentación contractual, los fallos de disponibilidad de un área de las nuevas estructuras sanitarias objeto del presente contrato, darán lugar a la aplicación automática de deducciones sobre el Canon Preestablecido que la Administración paga al Concesionario y los defectos de calidad en la prestación de los servicios, tanto en las nuevas infraestructuras como en el resto de centros vinculados de la Gerencia de Eivissa, darán lugar a la aplicación automática de deducciones sobre el Canon Variable.

### **Ponderación de fallos de calidad y disponibilidad**

Fallo del servicio: afectan a la operatividad y correcta prestación de los servicios sanitarios, así como la disponibilidad de parte o la totalidad de áreas funcionales de la instalación.

La ponderación de estos fallos depende del grado de afectación y de la zona en la que se han producido según la siguiente tabla:

Servicio	Categoría del servicio	Factor de ponderación
Jardines y áreas exteriores	<b>Bajo</b>	1,005
Gestión telefónica	<b>Bajo</b>	1,005
Gestión del Archivo de Historias y Documentación Clínica	<b>Bajo</b>	1,005
Seguridad y Vigilancia	<b>Bajo</b>	1,005
Desinfección y Desratización	<b>Bajo</b>	1,005
Logística	<b>Bajo</b>	1,005
Lavandería y Lencería	<b>Medio</b>	1,025
Gestión de Residuos	<b>Medio</b>	1,025
Restauración	<b>Medio</b>	1,025
Limpieza e Higienización	<b>Alto</b>	1,050
Mantenimiento de instalaciones	<b>Alto</b>	1,050
Servicio de Esterilización	<b>Alto</b>	1,050

El Responsable de Seguimiento de la Explotación, a través de la Unidad de Supervisión y Control de la Administración, de la que asume la máxima dirección, establecerá los parámetros de control y evaluación de la operatividad y disponibilidad de la totalidad de las áreas comprendidas en las nuevas infraestructuras, implementando los métodos, frecuencias y revisiones que estime oportunos, incluyendo entre tales los siguientes:

### **Métodos de supervisión**

Se definen los siguientes métodos de supervisión a establecer por la Administración:



- Encuestas de satisfacción y seguimiento
- Auditorias operativas de servicio,
- Inspecciones físicas
- Análisis del sistema de registro de incidencias
- Comparación de estándares o procedimientos de trabajo acordados
- Revisión de documentación exigida en el PPT.

#### **Frecuencia de control**

- Diario (D)
- Semanal (S)
- Mensual (M)
- Trimestral (T)
- Anual (A)

#### **Tiempo de corrección**

Se entiende como el tiempo en el cual el concesionario debe acometer las acciones correctivas que correspondan para solucionar un fallo de calidad.

Clasificación:

- N.P. (no procede)
- T.D. (tiempo determinado, con acuerdo previo o sin él)

#### **Tiempo de respuesta**

Tiempo en el cual el concesionario es requerido para dar entrada y respuesta a la notificación de un fallo de calidad, imputable o no a él mismo.

Clasificación:

- Emergencia (5 minutos)
- Urgencia (30 minutos)
- Ordinario (1 hora)
- Programado (15 minutos respecto a la hora acordada)
- N.P. (no procede)

#### **Indicadores de disponibilidad y calidad**

A continuación se muestran los supuestos de deducciones, por defectos en la calidad y disponibilidad, para cada uno de los servicios recogidos en el apartado 5 del presente PPT.



Cada defecto detectado da lugar a la deducción correspondiente, pudiéndose generar varias faltas en un mismo día por el mismo concepto, cuando correspondan a diferentes emplazamientos, personas, elementos, etc.

**6.1. Supuestos de deducciones generales (IG) por fallos en la dotación de los servicios no clínicos**

Ref	Descripción del Defecto	Tipo de Defecto	Tabla de Zonas
IG1	No se ha desarrollado un Plan de Formación Continuada del personal del servicio.	Intensidad baja (a solventar en seis meses)	No
IG2	No existe un mapa de competencias del personal del servicio.	Intensidad baja (a solventar en seis meses)	No
IG3	El personal no va uniformado y/o no lleva su identificación en lugar visible.	Intensidad baja (una falta por día de omisión)	No
IG4	No existe un Plan de Autocontrol de la Calidad por parte del concesionario.	Intensidad baja (a solventar en seis meses)	No
IG5	Se ha desarrollado algún incidente entre el personal del concesionario y el personal del nuevo hospital, pacientes o visitantes.	Intensidad baja	No
IG6	No se han presentado los resultados de las encuestas de satisfacción a los usuarios con la periodicidad establecida.	Intensidad baja	No
IG7	El concesionario no cuenta con un sistema de evaluación interna de sus resultados.	Intensidad media (a solventar en seis meses)	No
IG8	El concesionario no ha desarrollado un Plan de Emergencias/Contingencias.	Intensidad media (a solventar en seis meses)	No
IG9	El concesionario no presenta antes de la entrada en funcionamiento del servicio su correspondiente Manual de Procedimientos y Protocolos de Actuación.	Intensidad media (a solventar en seis meses)	No
IG10	El servicio no se ha acreditado con la norma UNE 81900 de Prevención de Riesgos Laborales o la que la modifique, sustituya o actualice, según el plazo establecido en PPT o Manual de Procedimientos.	Intensidad media (a solventar en seis meses)	No



IG11	El servicio no ha sido acreditado según la norma ISO 9001 según el plazo establecido en PPT o Manual de Procedimientos.	Intensidad media (a solventar en doce meses)	No
IG12	El servicio no se ha acreditado con la norma ISO 14001 de Sistema de Gestión Medioambiental, según el plazo establecido en PPT o Manual de Procedimientos.	Intensidad media (a solventar en doce meses)	No
IG13	No se han implantado Manuales de Procedimientos (o bien no se ha procedido a su actualización en el tiempo establecido)	Intensidad alta (a solventar en seis)	No

## 6.2. Supuestos de deducciones por defectos de calidad y disponibilidad en el Servicio de Restauración (IR)

Ref	Descripción del Defecto	Tipo de Defecto	Tabla de Zonas
IR1	Incumplimiento de los horarios de servicio de comidas acordados con la Administración	Intensidad baja	No
IR2	Algún paciente no ha recibido la alimentación elegida.	Intensidad baja	Sí
IR3	Alguno de los resultados de los análisis microbiológicos realizados es deficiente	Intensidad baja	Si
IR4	Se incumplen en algún momento los requerimientos técnicos y temporales establecidos en cuanto a oferta de menús, ciclos y alternativas de elección.	Intensidad baja	No
IR5	No se han servido los extras de alimentación establecidos a trabajadores, en el momento acordado para ello.	Intensidad baja	Si
IR6	Se detecta que en algún momento falta el control de la elaboración y emplatado de los alimentos por parte de un dietista.	Intensidad baja	No
IR7	Fallo de servicio que deja inoperativa e impide el uso de una parte o la totalidad de un Área Funcional.	Intensidad media	Sí
IR8	Fallo de servicio que afecta a la operatividad, pero no impide el uso de una parte o la totalidad de un Área Funcional.	Intensidad media	Sí
IR9	Incumplimiento de los protocolos y manuales de procedimientos aprobados	Intensidad media	No
IR10	Alguno de los productos proporcionados y/o almacenados en el centro es de calidad inferior a la establecida.	Intensidad media	No



IR11	Algún paciente CON DIETA TERAPEUTICA no ha recibido la alimentación prescrita en tiempo (a la hora establecida) y forma (limpieza, cantidad, temperatura, presentación, sabor) y ajustada estrictamente a la dieta pautada al mismo, y a la normativa vigente en cada momento.	Intensidad media	Sí
IR12	Alguno de los productos proporcionados y/o almacenados en el centro es de calidad inferior a la establecida.	Intensidad media	No
IR13	El almacenamiento de alguno de los productos alimenticios no cumple la normativa vigente al respecto en cada momento.	Intensidad media	No
IR14	Se detecta algún incumplimiento en la normativa vigente en cada momento relativa a sistemas de análisis de peligros y control de puntos críticos (APPCC) o la normativa que lo sustituya en cada momento.	Intensidad media	No
IR15	Se ha comprobado que alguno de los proveedores de productos utilizados no cumple los requerimientos legalmente establecidos en calidad e higiene.	Intensidad media	No
IR16	Alguno de los alimentos proporcionados a algún paciente y/o trabajador del centro le ha ocasionado una intoxicación.	Intensidad alta	No

### 6.3. Supuestos de deducciones por defectos de calidad y disponibilidad en el Servicio de Lavandería y Lencería (ILa)

Ref	Descripción del Defecto	Tipo de Defecto	Tabla de Zonas
ILa1	Se detecta acumulación de ropa sucia en los puntos de recogida.	Intensidad baja	Si
ILa2	Se detecta que carros o contenedores no se encuentran en condiciones idóneas de uso e imagen.	Intensidad baja	No
ILa3	Se detecta que el transporte de ropa no se realiza por los circuitos de limpio/sucio establecidos.	Intensidad baja	Si
ILa4	No se entrega puntualmente en los puntos de destino toda la ropa limpia necesaria para su buen funcionamiento.	Intensidad baja	No
ILa5	El personal del concesionario que transporta ropa sucia no dispone de los EPI necesarios para su protección, incluyendo su ropa exclusiva.	Intensidad baja	No



ILa6	El personal de la Administraci3n no dispone de uniformidad limpia en n3mero suficiente, tiempo y forma.	Intensidad baja	No
ILa7	Se emplean carros de transporte de ropa limpia para transporta ropa sucia (o a la inversa).	Intensidad baja	No
ILa8	Se detecta que faltan carros de ropa limpia o de sucia.	Intensidad media	No
ILa9	Se detecta que faltan bolsas para la ropa sucia.	Intensidad media	No
ILa10	La lencería facilitada no se ajusta a los requisitos planteados por la Administraci3n (grado de limpieza, costura, calidad, composici3n, ...)	Intensidad media	No
ILa11	Incumplimiento de los protocolos y manuales de procedimientos aprobados	Intensidad media	No
ILa12	No se ha entregado el certificado de calibraci3n semestral de la b3scula.	Intensidad media	No
ILa13	Los resultados de los controles no son satisfactorios.	Intensidad media	No
ILa14	No se han corregido las anomalías detectadas en los controles.	Intensidad media	No
ILa15	No se han presentado al responsable del seguimiento de la explotaci3n los resultados de los análisis de control de calidad de la ropa limpia establecidos.	Intensidad media	No
ILa16	El almacén de ropa no dispone de stock suficiente para cubrir cualquier necesidad imprevista (previamente pactado con el responsable del seguimiento de la explotaci3n).	Intensidad media	Si
ILa17	Se detectan errores en el pesado de ropa a facturar.	Intensidad media	No
ILa18	No se han atendido las peticiones con carácter de urgencia ocasionando contratiempos al funcionamiento cotidiano del complejo asistencial o las infraestructuras vinculadas	Intensidad alta	Si

#### 6.4. Supuestos de deducciones por defectos de calidad y disponibilidad en el Servicio de Esterilizaci3n (IE)

Ref	Descripci3n del Defecto	Tipo de Defecto	Tabla de Zonas
-----	-------------------------	-----------------	----------------



IE1	Fallo de servicio que afecta a la operativa pero no impide el uso de una parte o la totalidad de un Área Funcional	Intensidad media	Sí
IE2	Incumplimiento de los protocolos y manuales de procedimientos aprobados	Intensidad media	Sí
IE3	Existen errores en el sistema informático de Esterilización que impiden verificar la trazabilidad	Intensidad media	No
IE4	El Servicio de Esterilización no ha servido dentro del tiempo previsto, el material solicitado para una intervención urgente	Intensidad media	No
IE5	Fallo de servicio que deja in operativa e impide el uso de una parte o la totalidad de un Área Funcional	Intensidad alta	No
IE6	Entrega de material no esterilizado y que se utilice en los procesos clínicos (por mal uso de los programas, marcadores, falta de controles o cualquier otra causa).	Intensidad alta	Sí
IE7	Falta de material estéril que impida la realización de cualquier intervención considerada de urgencia (fuera de programación quirúrgica).	Intensidad alta	No
IE8	La no presentación de los registros de los controles de calidad (biológicos) durante dos periodos consecutivos (dos semanas) o cuatro periodos alternos (cuatro veces en un trimestre).	Intensidad alta	No



**6.5. Supuestos de deducciones por defectos de calidad y disponibilidad en el Servicio de Limpieza e Higienización (IL)**

Ref	Descripción del Defecto	Tipo de Defecto	Tabla de zonas
IL1	Fallo de servicio que afecta a la operativa pero no impide el uso de una parte o la totalidad de un Área Funcional	Intensidad baja	Sí
IL2	Se han producido incumplimientos respecto a la limpieza diaria de las habitaciones	Intensidad baja	No
IL3	Se han producido incumplimientos respecto a la limpieza de aseos públicos	Intensidad baja	No
IL4	Se han producido incumplimientos respecto a la limpieza de las zonas de acceso al público	Intensidad baja	No
IL5	Se detecta que alguno de los elementos materiales (incluyendo material desechable, productos de limpieza, menaje, maquinaria, elementos a suministrar por el concesionario...) no se ajusta a la normativa vigente en cada momento y/o a los requerimientos técnicos establecidos o no es adecuado a la finalidad asistencial del complejo asistencial y los dos centros de salud vinculados.	Intensidad baja	Si
IL6	Se detecta que los trabajadores dependientes del concesionario utilizan materiales propiedad del complejo asistencial o de los dos centros de salud vinculados (guantes, productos químicos, empapadores...)	Intensidad baja	No
IL7	Las acciones de cambio de ropa de cama y reposición de lencería no se están realizando conforme a lo establecido en el Manual de Procedimientos	Intensidad baja	No
IL8	Se detecta que en alguna zona del complejo asistencial o los dos centros de salud vinculados se producen molestias evitables derivadas del trabajo de limpieza.	Intensidad baja	Si
IL9	Se detecta que, en algún punto de consumo/dotación final, falta alguno de los elementos a suministrar por el concesionario (material fungible y no fungible), o no se ajusta a los requerimientos técnicos y calidades establecidos.	Intensidad baja	Si



IL10	El número de presencias reales detectado resulta inferior al ofertado por el concesionario en un día concreto.	Intensidad baja	Sí
IL11	Las prácticas de limpieza no cumplen con las políticas y procedimientos de control de infecciones establecidas por Medicina Preventiva	Intensidad media	Sí
IL12	Fallo de servicio que deja inoperativa e impide el uso de una parte o la totalidad de un Área Funcional	Intensidad media	No
IL13	La limpieza de protección, no alcanza el estándar acordado y no se lleva a cabo dentro del tiempo acordado	Intensidad media	No
IL14	Fallo de servicio de naturaleza grave que incumple algún aspecto del PPT.	Intensidad media	No
IL15	Se constata un retraso en la realización de una limpieza especial por un brote contagioso en una unidad.	Intensidad media	No
IL16	Se detecta que se ha realizado una limpieza terminal con productos que no garantizan su desinfección.	Intensidad media	No
IL17	Si los resultados de los controles microbiológicos que efectúe el nuevo hospital fueran superiores a 10 UFC en zona de alto riesgo y a 25 UFC en zona de medio riesgo.	Intensidad media	No
IL18	Se detecta que debido a que no se han cumplido los requerimientos técnicos establecidos, se ha producido la infección de algún paciente y/o trabajador del nuevo hospital.	Intensidad alta	No

**6.6. Supuestos de deducciones por defectos de calidad y disponibilidad en el Servicio de Seguridad y Vigilancia (IS)**

Ref	Descripción del Defecto	Tipo de Defecto	Tabla de zonas
IS1	El protocolo de seguridad interna no ha sido elaborado o actualizado, no ha sido puesto en funcionamiento o no cumple los requerimientos técnicos establecidos.	Intensidad baja (a solventar en 3 meses)	No



IS2	Se omite la elaboración del parte diario de apertura y cierre de puertas en las zonas y detalle de posibles incidencias.	Intensidad baja (una falta por día de omisión)	No
IS3	Se deja descubierto el lugar de trabajo por la realización del relevo de forma inadecuada.	Intensidad baja	No
IS4	Los vigilantes de seguridad omiten la realización, al finalizar su turno, del informe de trabajo diario de seguridad.	Intensidad baja (una falta por día de omisión)	No
IS5	El personal de seguridad no se hace cargo de realizar la denuncia ante las autoridades, de los incidentes que lo requieran o que indique el responsable del seguimiento de la concesión	Intensidad media	No
IS6	No existe un plan de emergencias/contingencias.	Intensidad media (a solventar en 6 meses)	No
IS7	Se admiten personas no autorizadas en las áreas de acceso restringido	Intensidad media	No
IS8	No se controlan adecuadamente los accesos al nuevo hospital	Intensidad media	No
IS9	La intervención del servicio no se realiza de forma adecuado según lo establecido en los Manuales de Procedimientos, produciéndose daños a personas	Intensidad alta	No
IS10	No se realiza alguna de las rondas de vigilancia diarias, semanales o mensuales establecidas:  Resultando en daños sobre recursos materiales.  Resultando en daños o incidentes que afecten a personas.	Int. media  Int. alta	No
IS11	No se acude de forma adecuada ante cualquier situación de emergencia o peligro que pueda haber en cualquier punto del recinto asistencial y los dos centros de salud vinculados.  Retraso superior a 5 minutos e inferior a 10 min.  Retraso superior a 10 minutos e inferior a 30 min. Se acude pasados 30 minutos o no se acude	Int.baja  Int. media  Int. alta	No



IS12	<p>No se toman las medidas oportunas para evitar que sean cometidas faltas que alteren el orden:</p> <p>El índice de incidentes que afectan a instalaciones o recursos materiales del nuevo hospital (robos, destrozos o similar) aumenta por encima de un 5% de un mes al siguiente.</p> <p>El índice de incidentes que afectan a personas aumentan por encima de un 5% de un mes al siguiente.</p>	<p>Intensidad media</p> <p>Intensidad alta</p>	No
IS13	<p>Se omite el deber de informar, orientar y auxiliar a los usuarios y visitantes</p> <p>No se responde de forma satisfactoria ante la solicitud de información u orientación de usuarios y visitantes</p> <p>No se responde de forma satisfactoria ante la solicitud de auxilio de usuarios y visitantes</p>	<p>Intensidad media</p> <p>Intensidad alta</p>	No

**6.7. Supuestos de deducciones por defectos de calidad y disponibilidad en el Servicio de Mantenimiento de Instalaciones (IM)**

Ref	Descripción del Defecto	Tipo de Defecto	Tabla de zonas
IM1	Las acciones correctivas surgidas de las inspecciones no se realizan en los tiempos marcados.	Intensidad baja	No
IM2	La empresa no dispone de la documentación necesaria de los activos sobre los que realizar el mantenimiento	Intensidad baja	No
IM3	No se establecen los programas de necesidades para la conducción y explotación según épocas, zonas y horarios.	Intensidad baja	No
IM4	Se detectan fallos en la conducción y explotación de las instalaciones: puesta en marcha, parada de las instalaciones y equipos, etc.	Intensidad baja	Si
IM5	Los materiales de repuesto, accesorios o cualquier elemento utilizado no cumplen los requerimientos técnicos establecidos.	Intensidad baja	No



IM6	Se constata retraso en la reparación de una avería o la reposición del servicio de una instalación debido a fallos de stock de almacenaje de materiales habituales utilizados en mantenimiento	Intensidad baja	No
IM7	Fallo de servicio que deje in operativa e impide el uso de una parte o la totalidad de un área funcional.	Intensidad media	Sí
IM8	Fallo de servicio que afecta a la operativa pero no impide el uso de una parte o la totalidad de un área funcional.	Intensidad media	No
IM9	Fallo de servicio de naturaleza grave que incumple algún aspecto del PPT.	Intensidad media	No
IM10	Se mantiene una persona autorizada 24 horas para cubrir las emergencias	Intensidad media	No
IM11	No se han efectuado en plazo todas las acciones correctivas resultantes de las inspecciones, encaminadas a obtener resultado favorable de las mismas.	Intensidad media	Si
IM12	Se detectan fallos u omisiones en la realización del mantenimiento técnico-legal sobre aquellos elementos objeto de mantenimiento por este servicio, de acuerdo a las especificaciones de los reglamentos industriales, de los reglamentos sanitarios y de cualquier otro que le sea aplicable.	Intensidad media	No
IM13	Los Libros Oficiales de Mantenimiento no están legalizados y actualizados	Intensidad media	No
IM14	No se prepara y suministra la información requerida por el responsable del seguimiento de la explotación respecto al servicio de mantenimiento.	Intensidad media	No
IM15	No se aplica correctamente el plan de mantenimiento para la lucha contra la legionela.	Intensidad alta	No



IM16	El mal estado del equipamiento y/o instalaciones provoca algún daño a personas o infraestructuras.	Intensidad alta	No
------	--	-----------------	----

**6.8. Supuestos de deducciones por defectos de calidad y disponibilidad en el Servicio de Gestión de Residuos (IG)**

Ref	Descripción del Defecto	Tipo de Defecto	Tabla de zonas
IG1	Se detecta acumulación de residuos en los puntos generadores, almacenes intermedios o almacenes finales.	Intensidad baja	No
IG2	Se detecta incumplimiento en las rutas y/o circuitos de recogida.	Intensidad baja	Si
IG3	Se detecta que faltan bolsas o contenedores para los residuos a gestionar por el servicio	Intensidad baja	Si
IG5	Se detectan contenedores sin etiqueta identificativa.	Intensidad baja	Si
IG6	Se detecta falta de medios adecuados para el traslado de residuos entre almacenes.	Intensidad baja	No
IG7	Se detecta que el personal que manipula residuos carece de ropa exclusiva y/o alguno de los EPI necesarios para su protección.	Intensidad baja	No
IG8	Se detecta que las operaciones de carga y descarga en los vehículos de transporte no se realizan en condiciones de seguridad, limpieza y agilidad.	Intensidad baja	No
IG9	No se hace entrega en tiempo y forma al responsable del seguimiento de la explotación de los documentos oficiales establecidos legalmente, resúmenes de cantidades, controles de calidad, etc.	Intensidad baja	No
IG10	Se detecta que no se facilita la recogida selectiva de residuos para reciclaje.	Intensidad baja	No



IG11	No existe documento de planificación de recogida de residuos y circuitos que garanticen la seguridad y asepsia hasta la entrega a los gestores	Intensidad baja	No
IG12	Se constata que se mezclan tipos distintos de residuos en almacenes intermedios o finales o durante su traslado.	Intensidad media	No
IG13	Se detecta que los contenedores de residuos no cumplen la legislación vigente.	Intensidad media	No
IG14	Se detecta falta de medios para el transporte de residuos hasta las plantas de tratamiento y/o transferencia.	Intensidad media	No

**6.9. Supuestos de deducciones por defectos de calidad y disponibilidad en el Servicio de Gestión de Archivo y Documentación Clínica (IA)**

Ref	Descripción del Defecto	Tipo de Defecto
IA1	Se detectan historias en mal estado de conservación pero que no han tenido efecto alguno sobre la documentación que albergan.	Intensidad baja
IA2	Se detectan historias clínicas cuyo movimiento de entrada y salida del archivo no esta debidamente registrada en la base de datos.	Intensidad media
IA3	Se detectan historias clínicas con criterio de estar en el pasivo clasificadas en el archivo activo con una caducidad superior a los 3 meses.	Intensidad media
IA4	Se detectan duplicidades de historia (1 paciente con dos o más nº de historias e historias clínicas) con una antigüedad superior a los 3 meses.	Intensidad media
IA5	Hay falta de personal del archivo incidiendo en una demora de las entregas inferior a 24 horas.	Intensidad media
IA6	Se producen incumplimientos graves de las condiciones recogidas en el Manual de Procedimientos presentado y aprobado por la Administración	Intensidad media
IA7	No se cumplen las medidas contra incendios propias de un establecimiento de archivo de documentación de la Administración.	Intensidad alta



IA8	Se detectan historias en mal estado de conservación que ha derivado en la pérdida de información asistencial por causas imputables al concesionario.	Intensidad alta
IA9	No se garantiza en todo momento la protección de datos y documentos, de conformidad con la normativa vigente en cada momento.	Intensidad alta
IA10	Se detectan historias con un etiquetado y encarpetao erróneo realizado por el concesionario.	Intensidad alta
IA11	Se detecta la existencia de historias que no están registradas en la base de datos.	Intensidad alta
IA12	No se atiende la solicitud de un documento de forma urgente, ni efectuándose por medios telemáticos.	Intensidad alta
IA13	No se realiza la destrucción de la documentación clínica en los términos establecidos en la ley.	Intensidad alta

**6.10. Supuestos de deducciones por defectos de calidad y disponibilidad en el Servicio de Desinsectación y Desratización (ID)**

Ref	Descripción del Defecto	Tipo de Defecto	Tabla de zonas
ID1	No se presenta el estudio pormenorizado de las acciones realizadas con la periodicidad establecida	Intensidad baja	Si
ID2	Fallo de servicio de naturaleza que incumple el P.P.T.	Intensidad baja	Si
ID3	Las operaciones planificadas del servicio de desinfectación no cumplen con la periodicidad establecida	Intensidad baja	Si
ID4	Fallo de servicio que deja inoperativa e impide el uso de una parte o la totalidad de un Área Funcional.	Intensidad media	Sí
ID5	Se detecta que se ha efectuado alguna actuación y no se han llevado a cabo las medias preventivas correspondientes.	Intensidad media	No
ID6	Las operaciones de DDD no se adecuan a lo establecido en el PPT, tanto en periodicidad como en métodos indicados.	Intensidad media	No



ID7	Se detecta que alguno de los productos utilizados no es de baja toxicidad y alta eficacia o no está cuenta con el registro sanitario requerido.	Intensidad media	No
ID8	Se detecta que algún trabajador no dispone de todo el material y medios adecuados para garantizar la seguridad en los tratamientos, tanto la del trabajador, como de los pacientes, usuarios y trabajadores del nuevo hospital.	Intensidad media	No
ID9	Se detecta que no se cumplimenta alguna documentación precisa para el cumplimiento de la legislación vigente, así como para la adecuación a las normativas vigentes en cada momento.	Intensidad media	No
ID10	Se detecta que como consecuencia de alguno de los tratamientos realizados se ocasionan intoxicaciones a trabajadores y/o pacientes y usuarios del complejo asistencial o los dos centros de salud vinculados.	Intensidad alta	No

#### 6.11. Supuestos de deducciones por defectos de calidad y disponibilidad en el Servicio de Jardinería y cuidados exteriores (IJ)

Ref	Descripción del Defecto	Tipo de Defecto	Tabla de zonas
IJ1	No se presenta el estudio pormenorizado de las acciones realizadas con la periodicidad establecida	Intensidad baja	Si
IJ2	Fallo de servicio de naturaleza que incumple el P.P.T.	Intensidad baja	Si
ID3	Fallo de servicio que deja inoperativa e impide el uso de una parte o la totalidad de un Área Funcional.	Intensidad media	Si
ID4	No se incluyen las medidas preventivas adecuadas en la realización de las labores de poda, fumigado, etc., que conllevan riesgo para las personas.	Intensidad media	No
ID5	Se emplean productos fitosanitarios no autorizados por el Servicio de Medicina Preventiva.	Intensidad media	No
ID6	Incumplimiento de los protocolos y manuales de procedimientos aprobados	Intensidad media	No



ID7	Fallo de servicio que afecta a la operatividad, pero no impide el uso de una parte o la totalidad de un Área Funcional.	Intensidad media	Sí
-----	---	------------------	----

### 6.12. Supuestos de deducciones por defectos de calidad y disponibilidad en el Servicio de Logística (ILo)

Ref	Descripción del Defecto	Tipo de Defecto	Tabla de zonas
ILo1	Fallo de servicio que deja in operativa e impide el uso de una parte ó la totalidad de un Área Funcional.	Intensidad media	No
ILo2	Fallo de servicio que afecta a la operatividad, pero no impide el uso de una parte ó la totalidad de un Área Funcional.	Intensidad media	No
ILo3	Fallo de servicio de naturaleza grave que incumple el P.P.T.	Intensidad media	No
ILo4	No se han programado las entradas según la programación facilitada por de departamento de Compras y Suministros	Intensidad media	No
ILo5	Se detecta que no ha comprobado la mercancía en el momento de su entrada	Intensidad media	No
ILo6	Los materiales recibidos no han sido colocados en su ubicación dentro del Almacén General o en los almacenes de planta.	Intensidad media	No
ILo7	El Servicio no ha realizado los inventarios establecidos en el PPT.	Intensidad media	Sí
ILo8	Se constata la rotura de stock en un almacén de planta por causas imputables al concesionario.	Intensidad media	Sí
ILo9	No se entregan los correspondientes informes de actividad según el protocolo establecido.	Intensidad media	No



Ilo10	Se constata la rotura de stock en el almacén general por causas imputables al concesionario	Intensidad alta	No
Ilo11	El aplicativo informático no permite el acceso al personal autorizado de la Administración	Intensidad alta	No

**6.13. Supuestos de deducciones por defectos de calidad y disponibilidad en el Servicio de Gestión telefónica (IT)**

<b>Ref</b>	<b>Descripción del Defecto</b>	<b>Tipo de Defecto</b>	<b>Tabla de zonas</b>
IT1	Las agendas del servicio no se encuentran actualizadas	Intensidad baja	No
IT2	No se ha comunicado con las persona en guardia localizada	Intensidad media	No
IT3	No se han elaborado los informes periódicos	Intensidad media	No
IT4	Fallo de servicio de naturaleza grave que incumple el P.P.T.	Intensidad media	No
IT5	No se han establecido los sistemas de programación para bloqueo de llamadas salientes.	Intensidad media	No
IT6	Se constata que el personal del servicio no ha cumplido el deber de confidencialidad.	Intensidad alta	No



## 7. EXPLOTACIONES COMERCIALES COMPLEJO ASISTENCIAL CAN MISSES.

### Introducción

Debido a la puesta en disposición de los distintos edificios del nuevo complejo asistencial de Can Misses y los dos centros de salud vinculados de una forma gradual (cláusula 6.3 PCAP y 1.2 PPT), los servicios de ingresos de terceros comenzarán su explotación según el momento marcado por los siguientes hitos y, únicamente, en el Complejo asistencial de Can Misses y los dos centros de salud vinculados:

	HITO I	HITO II	HITO III	HITO IV
Servicio de Aparcamiento				
Servicio de Televisión, Telefonía e Internet				
S. Máquinas Vending				
S. Cafetería-Restaurante y Comedor Externo				
S. de Guardería y Ludoteca				
Otros servicios con ingresos de terceros aprobados por la Administración*				

### 7.1. Aparcamiento

#### 7.1.1. Objeto

El objetivo del servicio de Gestión del Aparcamiento comprende el control del acceso y cuidado de la instalación de aparcamiento situada en el complejo hospitalario de Can Misses, y cuya actividad comenzará de forma gradual a partir de la puesta a disposición del Centro de Salud Can Misses, siendo un servicio proporcionado a pacientes, personal y público en general.

El servicio ha de garantizar la seguridad, el orden y la correcta disposición de las plazas de estacionamiento y del deambular de los usuarios.

#### 7.1.2. Alcance y Ámbito de Aplicación

El servicio garantiza el control de acceso de los vehículos al área de estacionamiento del complejo asistencial Can Misses, así como el mantenimiento del orden de dicha área las 24 horas los 365 días del año, empleando los medios que se estimen oportunos y satisfagan los requisitos exigidos.

La explotación del aparcamiento comprenderá las siguientes acciones:

- Gestión.
- Cobro y control económico.
- Atención e información a usuarios (se prestará el servicio de gestión de aparcamiento teniendo presente que el cliente es el usuario del aparcamiento y por tanto aplicará una atención especial en cualquier aspecto que necesite).



- Servicio grúa (no se permitirá aparcar fuera de los lugares señalados y especialmente en los lugares reservados a aparcamientos de minusválidos, pasos de peatones o zonas de evacuación y emergencia).
- Organización del tráfico en el recinto del aparcamiento para asegurar una circulación fluida y el adecuado acceso a las dependencias en todo momento.

#### **7.1.3. Obligaciones Generales**

- El aparcamiento funcionará ininterrumpidamente las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Se establecerá un porcentaje de reserva de plazas para el personal de la administración, diferenciando la zona para el aparcamiento reservado para directivos del complejo asistencial.
- Los aparcamientos reservados para personas con movilidad reducida estarán claramente señalizados, existiendo indicadores verticales para su mejor localización.
- La zona de aparcamiento se encontrará limpia y libre de grasas y otros elementos en el suelo.

#### **7.1.4. Especificaciones Técnicas de la Prestación del Servicio**

- El concesionario será responsable del adecuado estado del tráfico en la zona de aparcamiento del complejo asistencial, cuidando de que los espacios reservados para ambulancias, carga y descarga de mercancías, salidas de emergencia, puntos de hidrante, etc., se encuentren libres y sin vehículos estacionados que entorpezcan el acceso.
- El concesionario asume la vigilancia de todo del estacionamiento, evitando que sean cometidas faltas (roturas, robos, etc.) sobre los vehículos en depósito, siendo responsable de cualquier daño que puedan sufrir los vehículos mientras se encuentran en la instalación.
- El personal del servicio de estacionamiento realizará las labores conservación de la instalación y asegurará la limpieza de manera que ésta se encuentre siempre en óptimo estado y funcionalidad.
- El servicio de aparcamiento dispondrá de personal suficiente, como refuerzo a los medios técnicos disponibles para la gestión del mismo, para realizar las funciones de cobro, información, limpieza y control de la zona. Dicho personal deberá ir debidamente uniformado e identificado durante su jornada laboral.
- El concesionario incorporará en el servicio de aparcamiento los medios materiales necesarios para realizar adecuadamente su cometido, y entre los que se encuentran:
  - Software de control de ingresos-salidas
  - Control de accesos a través de tarjeta identificativa para abonados/personal.
  - Dispositivos de señalización: indicativos de accesos, planta nivel, zona, ubicación de extintores, hidrantes, cajero de pago, caseta de control, etc.
  - Cámaras de control y grabación.
  - Sistema de control de acceso con identificación/grabación del vehículo.
  - Reflectantes
  - Barredora automática.
- Las tarifas a abonar por la utilización de éste servicio estarán debidamente anunciadas (carteles). La cantidad a abonar estará en función del tiempo real de utilización del servicio (tarificación en minutos).



## **7.2. Servicio de Telefonía, Televisión e Internet**

### **7.2.1. Objeto**

El objeto del servicio de telefonía y televisión comprende la incorporación de un servicio de televisión y teléfono en habitaciones de pacientes con acceso a través de prepago en tarjeta.

### **7.2.2. Alcance y Ámbito de Aplicación**

- El concesionario, a través del servicio de telefonía y televisión, instalará en las habitaciones de pacientes los sistemas adecuados para disponer de acceso al servicio de televisión digital terrestre y teléfono, incluyendo los elementos necesarios para hacer efectivo el prepago del acceso a estos servicios.
- En las habitaciones de pediatría se sugiera la conexión a plataformas de televisión con programación enteramente dedicada al público infantil y juvenil.
- El concesionario facilitará un canal a la Administración Sanitaria en el que se pueda emitir información sobre salud.

### **7.2.3. Obligaciones Generales**

- El sistema de pago será único e integrado para el servicio de televisión y teléfono, soportado exclusivamente por un sistema de tarjeta microchip, por cuestiones de higiene, asepsia y comodidad. A fin de evitar que operarios entren continuamente a recaudar en las huchas de las habitaciones, no se aceptaran sistemas de pago mediante monedas.
- Se dispondrá de una máquina expendedora de tarjetas en cada planta de hospitalización, siendo éstas de fácil uso, homologadas y con sistemas de guía en la compra intuitivo, estando disponibles las 24 horas diariamente.
- La ubicación de las máquinas será en lugares accesibles y que no generen molestias ni al personal ni a los usuarios del centro. Las tarifas de precios de localizarán fácilmente, dispondrán de cambio y permitirán la anulación del pedido antes de generar la correspondiente tarjeta.
- Los dispositivos de pago de las habitaciones dispondrán de un display en el que se visualizará en tiempo real el consumo del servicio, el crédito restante y las instrucciones de uso del equipo.
- El sistema dispondrá de mecanismos que impidan el fraude, así como la pérdida de crédito en caso de corte del fluido eléctrico.

### **7.2.4. Especificaciones Técnicas de la Prestación del Servicio**

#### Televisión

- El concesionario instalará en cada habitación de hospitalización un televisor en color LCD de 20' ó superior, incluyéndose el correspondiente soporte a pared antivandálico (caídas y robos), y mando a distancia sujeto con cable de seguridad para evitar posibles hurtos y pérdidas. El volumen disponible de la televisión estará limitado para no molestar a los pacientes de las habitaciones anexas, valorándose la inclusión de sistemas que permitan el uso de auriculares.
- El sistema dispondrá de un canal de vídeo interno para emitir aquella información, programas de divulgación o entretenimiento, que decida la Dirección del Hospital. Dicho canal será gratuito para los usuarios del servicio. El proveedor de este servicio instalará el video necesario para la emisión de dicho canal.

#### Telefonía



- El Servicio de telefonía permitirá a los pacientes y familiares la posibilidad de recibir y efectuar llamadas telefónicas mediante la instalación de un teléfono por cama, situado en la cabecera de la misma y con el mismo sistema de pago que el servicio de televisión.
- El acceso de las llamadas entrantes a las habitaciones será mediante un sistema de operadora automática digital de número único (dotado por el proveedor del servicio, con capacidad suficiente y posibilidad de ampliación). Por parte del responsable del seguimiento de la explotación se determinarán los horarios de acceso de las llamadas externas. Fuera de los horarios señalados, la operadora virtual informará de forma automática de los horarios de acceso. El coste de las llamadas entrantes será gratuito para el receptor.
- El sistema permitirá descontar en tiempo real el consumo telefónico correspondiente a las llamadas salientes, cortando la llamada al finalizar el crédito, previo aviso acústico o mensaje.
- Se instalará un Terminal telefónico por cama homologado por la Dirección General de Telecomunicaciones. Se valorará la facilidad de uso del terminal. Se colocarán instrucciones con el funcionamiento detallado del teléfono y sus funciones. El volumen del timbre de llamada estará limitado. La instalación para el correcto desarrollo de servicio dependerá enteramente del proveedor del mismo.
- La empresa proveedora del servicio será la titular de las líneas que se utilicen y, por tanto, de los recibos que por ellas se generen, y serán facturados a su nombre y exclusivamente a su cuenta.
- El sistema de tarificación deberá disponer de algún medio de comprobación para el responsable del seguimiento de la explotación, a fin de comprobar que el precio aplicado se corresponda con el precio fijado y que la duración del mismo es homogénea con el precio ofertado.

#### Internet

- Se posibilitará el acceso a Internet con el mismo sistema empleado para la telefonía y mediante conexión por cable al ordenador del paciente.

### **7.3. Servicio de Máquinas Vending**

#### **7.3.1. Objeto**

El objeto de este servicio es la instalación y explotación de máquinas expendedoras de bebidas, (frías y calientes) y productos alimenticios sólidos en las instalaciones del complejo asistencial de Can Misses y los dos centros de salud vinculados.

La instalación de dichas máquinas expendedoras se hará en los lugares habilitados para ello por el responsable de seguimiento de la explotación, garantizando que no suponen un obstáculo o molestia de cualquier tipo para los pacientes, trabajadores y personal de los centros.

#### **7.3.2. Alcance y Ámbito de Aplicación**

La oferta de servicios debe garantizar, entre otros, el suministro de:

- Bebidas frías (refrescos, zumos, tés, etc.).
- Bebidas calientes (café, chocolate, té).
- Snacks.
- Sándwiches.
- Otros, previa autorización del responsable del seguimiento de la explotación.



### **7.3.3. Obligaciones Generales**

- La instalación de máquinas vending dentro del recinto del complejo hospitalario y los dos centros de salud vinculados será, en todo caso, conforme a las especificaciones del responsable de seguimiento de la explotación, tanto en características de las máquinas vending como su ubicación.
- La forma de pago del suministro de las máquinas ha de incluir el uso de monedas, billetes e incluso tarjetas de crédito/rédito. El cobro con monedas y billetes permitirá la devolución de cambio. El cobro con tarjeta de crédito generará un resguardo de la operación para el usuario.
- El gestor del servicio garantizará el correcto funcionamiento de las máquinas expendedoras, así como el cobro de los productos a suministrar.
- Las máquinas instaladas deberán presentar un bajo nivel de sonoridad, siendo retiradas en el momento en que el responsable del seguimiento de la explotación así lo indique.
- El concesionario será, de cara al usuario, el único responsable del funcionamiento de los expendedores, así como de la solución de los incidentes que en esta ámbito se pudieran producir (no devolución de cambio, aceptación de monedas sin venta de productos, etc.)
- Las zonas donde se instalen las máquinas han de ser de fácil acceso para el usuario, con inclusión de papeleras en su entorno inmediato, para la recogida de todos los deshechos, de fácil limpieza, con señalización adecuada y que, en todo caso, queden perfectamente integradas en la arquitectura del entorno, no rompiendo la estética del edificio.
- Las máquinas ubicadas en zonas de acceso restringido para trabajadores deberán ofrecer precios bonificados.

### **7.3.4. Especificaciones Técnicas de la Prestación del Servicio**

- El concesionario deberá efectuar el mantenimiento y limpieza de las máquinas, zona de servicio próxima a la máquina.
- Los productos que se oferten irán con todas sus especificaciones en cuanto a cantidad, composición, duración del producto y precio.
- Se repondrán los productos de las diferentes máquinas siempre y cuando sea necesario, realizando un control exhaustivo de las fechas de caducidad de los alimentos.
- El concesionario deberá asegurar que en todas las máquinas figura una indicación claramente visible de cómo actuar en caso de reclamaciones y consultas.

## **7.4. Cafetería-Bar y Comedor**

### **7.4.1. Objeto**

El Servicio de Cafetería-Bar y Comedor, tiene por objeto proveer al complejo asistencial de Can Misses de un espacio que ofrezca atención en restauración de calidad dentro del mismo, de forma que se satisfagan las necesidades que en este contexto puedan surgir tanto al personal de la Administración como a los visitantes del edificio y resto de público.

El servicio además es responsable de la gestión de los menús para el personal de la Administración autorizado, para lo que deberá proporcionar un sistema de vales de comedor que garantice el acceso a la prestación y el control de los menús servidos.



#### **7.4.2. Alcance y Ámbito de Aplicación**

- La gestión del servicio de cafetería-bar abarcará todo el proceso, desde el abastecimiento de las materias primas y su conservación, hasta la presentación ante el cliente final, incluyendo las labores de adquisición y transformación del producto, limpieza y mantenimiento de las instalaciones y control de la calidad del proceso y producto final.
- El gestor del servicio de cafetería-restaurante y comedor externo proporcionará todos los materiales y equipos necesarios para el desarrollo del mismo, incluyendo la dotación de mobiliario para la cafetería y restaurante, tanto de personal como de público.

#### **7.4.3. Obligaciones Generales**

- Se ofertará a los clientes una amplia y variada selección de productos que cubran sus necesidades y preferencias, sin descuidar la gastronomía regional y la dieta mediterránea.
- Existirán protocolos escritos de todos los procesos de funcionamiento así como documentos de registro de las acciones llevadas a cabo por los trabajadores del servicio.
- Se establece un sistema de autocontrol de calidad del servicio basado en el Análisis de Peligros y Puntos de Control Críticos (APPCC), donde se recogen y controlan las normas higiénico-sanitarias de todos los procesos, desde la recepción de la materia prima hasta el servicio al cliente.
- Se realizarán periódicamente análisis a los manipuladores de alimentos a fin de evitar contaminaciones.
- El servicio estará disponible todos los días del año, ampliando la oferta existente en la zona.
- La totalidad de las instalaciones de cafetería-bar serán consideradas como espacio libre de humos, acorde con la naturaleza del edificio en el que se ubica.
- La zona de cafetería de personal estará diferenciada de la destinada a público general.
- Se establecerá un horario de acceso al comedor de personal para las principales comidas, incorporando los recursos humanos suficientes para garantizar la fluidez del personal de la Administración (atención a la línea de autoservicio, recogida y limpieza de mesas, etc.).

#### **7.4.4. Especificaciones Técnicas de la Prestación del Servicio**

- Las instalaciones estarán equipadas y se mantendrán actualizadas técnicamente en todo lo necesario para la prestación del servicio, debiendo someter a aprobación por parte del responsable del seguimiento de la explotación cualquier modificación de espacios u obras de infraestructuras.
- Todo el equipamiento se ajustará a las Normas vigentes marcadas por las directrices de la CEE, RD del 13/10/1983 y Normas de Higiene de los alimentos y análisis de riesgos (ARCPC). Los equipos cumplirán todos los requisitos legales vigentes.
- Todo el personal del servicio de cafetería-bar irá debidamente uniformado, garantizando un aspecto de limpieza, pulcritud e higiene.
- El personal del servicio dispondrá del correspondiente cané de manipulador de alimentos vigente.
- El horario de apertura y cierre de la cocina será el necesario para la correcta prestación del servicio, desde la elaboración de las comidas y la recepción de los productos frescos cotidianos en la prestación del servicio, hasta el cierre de la instalación una vez concluidas las cenas y dejándolas en perfectas condiciones de limpieza y con todo el material limpio y ordenado.
- La oferta de menús será variada, pudiéndose configurar el servicio bien mediante la preparación de platos combinados, bien mediante la oferta de menús con distintas



alternativas para los primeros y segundos platos. En cualquier caso existirá una amplia gama de productos fríos (bocadillos, ensaladas, tapas), repostería, postres, snacks, bebidas de todo tipo, ..., ofreciendo una variabilidad que satisfaga las posibles necesidades de todos los colectivos (vegetarianos, musulmanes, dietas, etc.).

- La lista de precios de todos los productos figurará publicada en un lugar visible, con sello y firma que certifiquen su aceptación.
- Se entregará el tique justificativo del importe de la consumición, no estando permitido el cobro de palabra.
- La zona de cocina y preparación de alimentos dispondrá de espacios diferenciados para la confección de los distintos platos, de igual forma existirán cámaras distintas según la naturaleza de los productos a conservar en cada una de ellas (carnes, pescados, verduras, lácteos y envasados).
- Los aseos propios del servicio de bar-cafetería serán limpiados varias veces al día para mantener su buen estado e higiene por el propio personal del servicio.
- La explotación del servicio de Cafetería - Bar dispondrá de su propio seguro de Responsabilidad Civil para hacer frente a los posibles daños producidos a terceros con el objeto de garantizar la cobertura de riesgo ante cualquier tipo de incidencia. La cobertura de este seguro estará sujeta a actualización anual en la forma establecida en el sector de los seguros.
- Se mantendrá a disposición de los usuarios de forma continuada formularios para recibir las sugerencias, reclamaciones, observaciones, etc., que deseen realizar o manifestar sobre la calidad de los servicios recibidos, menús, condimentación, higiene y limpieza, trato del personal, etc.
- La gestión completa de este servicio incluye los siguientes procesos:
  - Planificación de la oferta (en función de la temporada)
  - Implantación del sistema de autocontrol de Análisis de Peligros y Puntos Críticos (APPCC).
  - Gestión del aprovisionamiento: adquisición y reposición de productos, tanto perecederos como no perecederos (menaje, vajillas, mantelería, etc.).
  - Recepción y Almacenamiento de Materia Prima, control de caducidades, gestión de almacén,...
  - Limpieza y preparación de las materias primas
  - Procesamiento/cocinado de las materias necesarias para la elaboración de los diferentes menús.
  - Preparación y distribución de servicios de Cafetería-Bar y Comedor.
  - Comercialización del producto elaborado.
  - Lavado de vajilla, menaje, bandejas, carros y cualesquiera utensilios empleados.
  - Limpieza general de maquinarias, equipos, instalaciones y utensilios de cocina empleados (Plan de limpieza específico según APPCC)
  - Conservación y mantenimiento de las instalaciones y su equipamiento (según APPCC)
  - Evacuación de residuos
  - Plan de Desinfección, Desratización y Desinsectación.
  - Plan de Mantenimiento de equipos e instalaciones.



- Plan de limpieza de equipos e instalaciones

#### 7.4.5. Supuestos de deducciones por defectos de calidad y disponibilidad en el Servicio de Comedor de Personal (IC)

Ref	Descripción del Defecto	Tipo de Defecto	Tabla de Zonas
IC1	Incumplimiento de los horarios de servicio de comidas acordados con la Administración	Intensidad baja	No
IC2	Se ha constatado fallos en la presentación de los alimentos, o en limpieza, sabor, cantidad, temperatura, etc.	Intensidad baja	No
IC3	Alguno de los resultados de los análisis microbiológicos realizados es deficiente	Intensidad baja	No
IC4	Se detecta alguna queja justificada de los usuarios debida a fallos a la hora de atender sus solicitudes (retrasos, faltas de higiene, presencia, etc.).	Intensidad baja	No
IC5	Se detecta que la sistemática de funcionamiento no se ajusta a los requerimientos técnicos establecidos	Intensidad media	No
IC6	Se detecta, dentro de las instalaciones, la práctica de venta ambulante, mendicidad, realización de asambleas de trabajadores, práctica de algún juego de azar o instalación de máquinas recreativas.	Intensidad media	No
IC7	Se incumplen en algún momento los requerimientos técnicos y temporales establecidos en cuanto a oferta de menús, ciclos y alternativas de elección.	Intensidad media	No
IC8	Alguno de los productos proporcionados y/o almacenados en el centro es de calidad inferior a la establecida.	Intensidad media	No
IC9	Se detecta algún incumplimiento en la normativa vigente en cada momento relativa a sistemas de análisis de peligros y control de puntos críticos (APPCC) o la normativa que lo sustituya en cada momento.	Intensidad media	No
IC10	Se ha comprobado que alguno de los proveedores de productos utilizados no cumple los requerimientos legalmente establecidos en calidad e higiene.	Intensidad media	No

### 7.5. Servicio de Guardería y Ludoteca

#### 7.5.1. Objeto

El objeto del servicio de guardería-ludoteca es el de proporcionar un espacio diferenciado, tanto a trabajadores de complejo asistencial como al público en general, para la atención educativa y lúdica de los más pequeños, diferenciando entre un espacio dedicado a guardería como escuela



infantil de primer ciclo, con los requisitos normativos que se establecen para este tipo de centros; y otro dedicado a ludoteca, con acceso libre salvo por cuestiones de edad.

El personal de la Administración Sanitaria que realiza sus funciones en el Complejo hospitalario, dispondrá de preferencia en el acceso a las plazas de guardería, contribuyendo de este modo al apoyo de los Planes de Conciliación para el personal del centro asistencial.

#### **7.5.2. Alcance y Ámbito de Aplicación**

- Se proporcionará, en función de la demanda detectada, un servicio de guardería-escuela infantil (0 a 3 años), que desarrollará un programa reglado (currículo escolar) acorde a los contenidos establecidos por la Comunidad Balear para este ciclo formativo durante los meses de septiembre a junio, realizándose en los meses de julio y agosto actividades de tipo lúdico.
- La ludoteca funcionará los doce meses del año dentro del horario establecido por el gestor del servicio, acogiendo a niños de hasta 10 años, y por una estancia mínima de 1 hora.
- El servicio podrá incluir una oferta de campamento urbano para los meses de julio y agosto, con plazas preferentes para el personal del complejo asistencial.
- La prestación incluirá un servicio de comedor y alimentación infantil para los niños.
- El acceso al servicio podrá realizarse tanto por mensualidad como por horas, siendo la única restricción la capacidad de las aulas y la edad de los niños.
- El concesionario, o gestor del servicio, dispone de potestad para establecer el uso de la instalación como guardería-escuela infantil, o exclusivamente ludoteca.

#### **7.5.3. Obligaciones Generales**

- La capacidad de las aulas vendrá establecida por la edad de los niños, estando diferenciados de la siguiente manera:
  - Aula para niños menores de un año: 8 niños/niñas
  - Aula para niños de uno a dos años: 14 niños/niñas
  - Aula para niños de dos a tres años: 20 niños/niñas
- El centro reunirá las condiciones higiénicas, sanitarias, acústicas, de habitabilidad, de seguridad y de accesibilidad que sean exigidas por la legislación vigente para la obtención de las correspondientes licencias municipales. La responsabilidad del cumplimiento de dichos requisitos será del titular del centro.
- El servicio dispondrá de la licencia municipal correspondiente antes de la puesta en funcionamiento del mismo.

#### **7.5.4. Especificaciones Técnicas de la Prestación del Servicio**

##### Requisitos referidos a instalaciones

- Ubicación en locales con acceso independiente y de uso exclusivamente educativo en el horario escolar. Un aula por cada grupo de edad, que tendrá como mínimo 30 metros cuadrados. Las aulas destinadas a unidades que atienden a niños menores de dos años dispondrán de equipamiento necesario para el descanso y un cambiador para la higiene del niño.



- En el caso de los centros que tengan menos de 3 aulas podrá autorizarse el funcionamiento de unidades con superficie inferior a 30 metros cuadrados siempre que dicha superficie sea al menos de 2 metros cuadrados por cada niño y que tenga, como mínimo, 18 metros cuadrados.
- Un espacio para la preparación de alimentos (biberones, papillas) cuando haya niños menores de un año, con capacidad para los equipamientos que determine la normativa vigente.
- Un patio de juegos que tendrá las siguientes características:
  - Será de uso exclusivo y con una superficie que, en ningún caso podrá ser inferior a 30 metros cuadrados (centro con 3 unidades).
  - Un aseo por aula, destinada a niños de dos a tres años, que deberá ser visible y accesible desde la misma. El aseo contará con, al menos, dos lavabos y dos inodoros de tamaño adecuado a la estatura de los niños.
  - Una zona de cocina para la preparación de papillas y biberones, así como para la preparación de los menús para los niños.
  - Un aseo para el personal del centro, separado de las unidades y de los servicios de los niños, que contará con un lavabo, un inodoro y una ducha.
  - Un despacho de dirección y secretaría, que podrá ser utilizado como sala de profesores

#### Materiales

- El servicio de guardería/ludoteca dispondrá de la dotación de material necesario para el desarrollo de su actividad:
  - Cunas y camillas para el descanso de bebés y niños.
  - Cambiadores, estanterías ancladas a pared, resto de mobiliario.
  - Tronas
  - Hamaquitas
  - Esterilizador, calienta biberones, resto de menaje. .
  - Mesas y sillas infantiles.,
  - Material educativo y juegos infantiles.
  - Espacio de bolas
  - etc.

#### Personal

- La formación del personal de servicio de guardería estará acorde con las actividades a desarrollar, siendo ésta de Técnicos Superiores en Educación Infantil, o Técnico Especialista Educador Infantil (módulo de nivel III), o Técnico Especialista en Jardines de Infancia, o Maestros con la especialidad de Educación Infantil, o Profesionales que estén habilitados por la Administración Educativa para impartir primer ciclo de Educación Infantil.
- Se dispondrá de, al menos, un profesional por aula más personal de apoyo para diferentes labores (alimentación de niños, cambio de pañales, etc.).

#### Alimentación de los niños

- El menú estará expuesto en la zona exterior de las aulas de una manera visible.



- Para garantizar la calidad de los menús éstos deberán ser preparados por personal de cocina incluido en la prestación del servicio, o proporcionados a través de catering por la propia cocina del hospital o empresa externa.
- Si un niño/a es alérgico a algún alimento deberán hacerlo constar con nota escrita.
- Los padres de aquellos niños que necesiten tomar leche adaptada o papillas, traerán estos productos de casa, procediéndose en el centro a su preparación y dispensación.

Manuel Palomino Chacón

Subdirector de Compras y Servicios IB-Salut