



Apartado 5

Servicio Gestión de Mantenimiento


Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSEJERÍA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



ÍNDICE

1.-OBJETO

2.-ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

3.-OBLIGACIONES GENERALES

4.-ESPECIFICACIONES TÉCNICAS ESPECÍFICAS DEL SERVICIO

A) MANTENIMIENTO GLOBAL DE ACTIVOS

4.1. MANTENIMIENTO DE ACTIVOS FÍSICOS

4.1.1. EDIFICIOS

4.1.2. INFRAESTRUCTURA

4.1.3 SISTEMAS DE AGUA

4.1.4 SISTEMA DE CLIMATIZACIÓN

4.1.5 SISTEMA DE ELECTRICIDAD

4.1.6 SISTEMA DE COMUNICACIONES

4.1.7 SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DE INCENDIOS

4.1.8. SISTEMA INSTALACIONES HOSPITALARIAS

4.1.9 SISTEMAS DE TRANSPORTE

B) GESTIÓN DE INVENTARIO DE FÍSICOS

4.2. PLANES DE MANTENIMIENTO

4.2.1. CONDUCCIÓN Y EXPLOTACIÓN DE INSTALACIONES

4.2.2. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

4.2.3. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

4.2.4. MANTENIMIENTO TECNICO-LEGAL

[Handwritten signatures]



- A) GESTIÓN TÉCNICA DE MANTENIMIENTO
- B) EFICIENCIA DEL MANTENIMIENTO

4.3. GESTIÓN TÉCNICA INSTALACIONES Y EQUIPOS

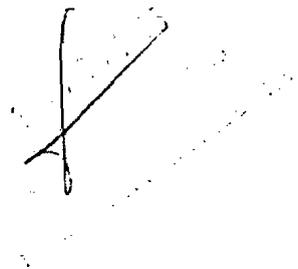
- 4.3.1. COMPETENCIAL DEL PERSONAL
- 4.3.2. TIEMPO DE ACCESO
- 4.3.3. NUEVAS PLANTAS
- 4.3.4. PERMISOS DE TRABAJO
- 4.3.5. DESVIACIONES DE SERVICIOS O RECURSOS
- 4.3.6. RECURSOS MATERIALES
- 4.3.7. SUMINISTRO DE INFORMACIÓN
 - 4.3.7.1. INFORME MENSUAL
 - 4.3.7.2. INFORME ANUAL
 - 4.3.7.3. INFORME GENERAL

5. INDICADORES

ANEXO A.- ESTANDARES DE CALIDAD



Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SANEAMIENTO Y MEDIO
VICENTEN
E INFRAESTRUCTURAS



[Handwritten initials]



1. OBJETO

Es la prestación del servicio integral de mantenimiento. Las prescripciones técnicas y especiales que se definen servirán de base para la ejecución de los servicios de mantenimiento de los edificios, las instalaciones técnicas y tecnológicas, los equipamientos de las instalaciones, el mobiliario, los espacios y el entorno de trabajo del Hospital.

2. ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Comprende la gestión integral siguientes:

Mantenimiento de activos físicos
Planes de Mantenimiento

La Sociedad Concesionaria proporcionará un servicio de mantenimiento de alta calidad que asegure la integridad de la estructura de los edificios, los servicios de los edificios, salud pública, sistemas de energía, muebles y equipos que comprenden las instalaciones. La Sociedad Concesionaria deberá:

- Conseguir el mejor estado de conservación de las partes y elementos componentes.
- Facilitar la obtención de funciones y prestaciones que deben cumplir.
- 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
- Adecuar las instalaciones a las necesidades actuales, manteniendo un correcto equilibrio entre las prestaciones que proporcionan y su costo.
- La prestación de un eficiente y eficaz servicio integral de mantenimiento de la obra civil e instalaciones del Complejo Hospitalario, con un coste efectivo y basado en requerimientos y estándares técnicos y operacionales estables.
- La seguridad integral del Centro Hospitalario 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 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

Comunidad de Madrid
S.A. de Gestión de Servicios
VICEDIRECTOR GENERAL
E. INFERRANTE



3. OBLIGACIONES GENERALES

La Sociedad Concesionaria deberá cumplir con los estándares y los requerimientos de servicio de estas especificaciones.

La Sociedad Concesionaria proporcionará un servicio de mantenimiento 365 días al año, 24 horas al día, de acuerdo con los requerimientos y especificaciones de este pliego

La Sociedad Concesionaria proporcionará al hospital los siguientes servicios, de acuerdo con este pliego:

MANTENIMIENTO DE ACTIVOS FÍSICOS

Mantenimiento global de activos:

- Mantenimiento Inmobiliario
- Mantenimiento Equipos e Instalaciones Energéticas
- Mantenimiento Equipos e Instalaciones Comunicación
- Mantenimiento Equipos y Maquinaria que se incluyan el en Proyecto.
- Mantenimiento Mobiliario Clínico y no Clínico, incluido en el Anexo VI del PCAP , en el Plan Funcional y en los Apartados del Anexo V del presente Pliego.

Gestión inventario técnico activos

PLANES DE MANTENIMIENTO

- Conducción y explotación de instalaciones
- Mantenimiento Preventivo Programado

- Mantenimiento Correctivo
- Mantenimiento Técnico-Legal
- Gestión técnica del mantenimiento

GESTION TECNICA INSTALACIONES Y EQUIPOS

- Gestión sistemas automatizados
- Gestión sistemas seguridad
- Gestión sistemas comunicaciones
- Gestión técnica equipamiento médico (N/I)

119



4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.1. Mantenimiento de Activos Físicos

A) Mantenimiento global de activos.

La Sociedad Concesionaria deberá proporcionar un servicio global de mantenimiento en todo momento de tal manera que las instalaciones, plantas y equipos alcancen los estándares del anexo A, las buenas prácticas de industria, y los requerimientos de la ley en todo momento.

En este sentido será responsabilidad de la Sociedad Concesionaria cualquier fallo de servicio que deje inoperativo e impida el uso de una parte o la totalidad de un área funcional. 1

De igual forma será responsabilidad de la Sociedad cualquier fallo de servicio que afecte a la operatividad, pero que no impida el uso de una parte o la totalidad de un área funcional. 2

Y por último, los fallos de servicios de naturaleza grave que incumplan algún aspecto reflejado en este pliego y que no estén incluidos en los descritos anteriormente. 3

Este servicio buscará reducir activamente el riesgo de reparaciones y trabajos de mantenimiento que puedan o no, afectar al hospital.

La Sociedad Concesionaria dispondrá de toda la documentación: proyectos, planos, plantas, instalaciones, equipamientos, características, garantías, etc. de todos los activos sobre los que realizar el mantenimiento. 4

Este servicio incluirá los siguientes activos y elementos, aunque sin limitarse a ellos:

4.1.1. EDIFICIOS

- ESTRUCTURA
- Estructura
- Salidas de incendios
- Pasarelas

Comité de Asesoría
 Sr. [Nombre]
 VICEDIRECTOR
 EMPRESA



Balcones, voladizos
Petos, chimeneas.
Letreros

FACHADAS Y PARTICIONES

Fachadas
Muros internos
Tabiques
Techos

CUBIERTAS

Tejado
Aleros
Cubiertas
Terrazas

REVESTIMIENTOS

Suelos (solados, pavimentos especiales)
Paredes (alicatados, chapados, enfoscados, guarnecidos, pinturas, revocos. etc.).
Techos (falsos techos)

CARPINTERIA Y CERRAJERIA

Carpintería de puertas.
Carpintería de ventanas.
Carpintería metálica y cerrajería.
Acristalamientos.

OTROS ELEMENTOS

Señalización.
Decorativos
Mobiliario clínico y general.

4.1.2. INFRAESTRUCTURA

APARCAMIENTO

INFRAESTRUCTURAS URBANAS EXISTENTES

Saneamiento
Abastecimiento de agua
Electricidad

Comité de Prescripciones Técnicas
SE
V
E



Gas

Telefonía.

ACCESOS

4.1.3. SISTEMA AGUA

SANEAMIENTO

Red aguas pluviales

Red aguas fecales

Redes especiales saneamiento: cocinas, laboratorios, radioterapia, cabinas de revelado

Aparatos sanitarios, tuberías, pozos, arquetas, red de alcantarillado

Sistemas de bombeo

Sistemas de depuración

ABASTECIMIENTO

Red de acometida

Aljibes

Sistemas de Tratamiento: - Cloración- Descalcificación- Filtración- Diálisis

Grupos de presión

Red de distribución de agua fría

Caudalímetros, filtros, válvulas, fluxores, terminales

RIEGO

Bocas de riego

Aspersores

Tuberías de goteo

4.1.4. SISTEMA CLIMATIZACIÓN

COMBUSTIBLES

Depósitos

Instalaciones

Bombas

Reguladores

Red de distribución

Valvulería

Manómetros.

SISTEMA DE FRÍO

Plantas frigoríficas

Torres

Ventiladores

CONSEJO REGULADOR DE OBRAS DE
SERVICIOS PÚBLICOS DE
VICENTINOS Y COMUNICACIONES
E INFINITES INDUSTRIALES COMUNICACIONES



Bombas circulación
Intercambiadores
Equipos de regulación
Climatizadores
Sondas
Aerotermos
Fancoils
Filtros
Conductos y rejillas
Tubería y valvulería.
Equipos autónomos.

SISTEMA DE CALOR

Calderas
Quemadores
Intercambiadores
Acumuladores
Bombas
Descalcificadores.
Red de distribución, valvulería, equipos terminales.

AGUA CALIENTE SANITARIA

Calderas
Quemadores
Intercambiadores
Acumuladores
Bombas.
Red de distribución, valvulería, puntos de consumo

4.1.5. SISTEMA ELECTRICIDAD

ALTA Y MEDIA TENSION

Acometida general en AT o MT
Transformadores
Seccionadores
Tierras

BAJA TENSION

Cuadro general
Cuadros secundarios
Contadores
Red de distribución
Protecciones diferenciales
Protecciones magneto térmicas
Tomas de corriente
Mecanismos

Comunidad de Madrid

GOBIERNO DE

SANIDAD Y CONSUMO

VICERRECTORIA DE ASISTENCIA

E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



Alumbrado
Luminarias

**ENERGIA DE EMERGENCIA Y RESERVA
GRUPO ELECTROGENO**

Motor
Alternador
Sistema control

GRUPO CONTINUIDAD

SAI. o UPS.
ALUMBRADO EMERGENCIA
Baterías
Luminarias

4.1.6. SISTEMA COMUNICACIONES

TELEFONIA
Centralita telefónica
Red cableado
Aparatos terminales

MEGAFONIA INTERFONIA
Equipo emisor
Red de cableado
Receptores

ANTENAS

4.1.7. SEGURIDAD Y PROTECCION DE INCENDIOS

SEGURIDAD ELECTRONICA

Control de accesos
Barreras electrónicas
Puertas electrónicas
Inspección paquetería/correspondencia
Arcos detectores

Detección de presencia
Detectores infrarrojos
Detectores microondas
Contactores magnéticos
Cámaras CCTV
Fuentes de alimentación
Canalización y cableado

Comunidad Autónoma de Madrid
SECRETARÍA DE PLANEACIÓN Y POLÍTICA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



Control centralizado

Monitores
Videograbadoras
Central microprocesada
Ordenadores
Impresoras
Control remoto
Videosensores
Cableado

PROTECCION CONTRA INCENDIOS

Sistema detección incendios

Sistemas automáticos detección incendios
Central de alarma
Alarmas manuales

Sistemas de extinción

Extintores automáticos
Rociadores
Extintores móviles

Sistema hídrico de extinción

Depósito agua contra incendios
Grupo presión contra incendios
Red contra incendios
Hidrantes
Bocas de incendio equipada (B.I.E.'s)
SISTEMA PARARRAYOS

4.1.8 SISTEMA INSTALACIONES HOSPITALARIAS

GASES DE USO MEDICINAL

Depósitos
Baterías botellas
Centrales reguladoras
Redes
Valvulería
Repetidores
Manómetros

PRODUCCIÓN DE VACÍO

Bombas de vacío
Depósitos acumulación



Redes

PRODUCCIÓN DE AIRE COMPRIMIDO

Compresores

Filtros

Enfriadores

Redes

4.1.9 SISTEMAS DE TRANSPORTE

ASCENSORES Y MONTACARGAS

Grupo motor

Sistema tractor

Sistema seguridad

Cabina

Botonera mando

Puertas

TRANSPORTE NEUMÁTICO

Grupo motor

Central soplantes

Conducto

B) Gestión Inventario de físicos

La Sociedad Concesionaria realizará de forma inmediata un inventario exhaustivo de todos los edificios, sus elementos estructurales y auxiliares, los espacios, sus dimensiones, funcionalidad y características, las instalaciones y los equipos del Centro.

5

Para ello establecerá los criterios, clasificaciones y codificaciones más universales que someterá a la aprobación de la Administración Sanitaria..

Dicho inventario deberá contener además de una detallada descripción de las características técnicas y económicas como:

- Esquema de principio
- Esquema real
- Planos de distribución
- Fichas características de cada equipo
- Costes de adquisición
- Periodos de amortización

La documentación técnica organizada y codificada de cada uno de dichos activos, instrucciones de explotación y mantenimiento, etc.

Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSEJERÍA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



Este inventario se realizará en soporte informático y permitirá la gestión activa y de mantenimiento sobre el mismo.

4.2. Planes de Mantenimiento

4.2.1. Conducción y explotación de instalaciones

La Sociedad Concesionaria, 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 y a las debidas prestaciones y confort: vigilancia y control, como a los parámetros que definen una buena explotación. 6

Establecerá de acuerdo con la Administración Sanitaria, los programas de necesidades, en función de las distintas épocas, zonas y horarios, compatibilizando en todo momento las mejores prestaciones con las máximas eficiencias y economías posibles. 7

Como responsable de la conducción y explotación de las instalaciones, deberá llevar un exhaustivo control de consumos: agua, combustible, gases, electricidad, etc, tanto para conocer los rendimientos y parámetros de explotación, como para prever con la suficiente antelación la necesidad de aprovisionamiento. 8

Comunicará igualmente a la Administración Sanitaria los costes de cada uno de estos conceptos y las posibilidades de ahorro en función de la reducción de consumos, precios de adquisición o modalidad de contratación.

4.2.2. Mantenimiento preventivo

La Sociedad Concesionaria realizará las actuaciones de mantenimiento preventivo, sobre las instalaciones descritas en el apartado anterior 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. 9

Para ello la Sociedad Concesionaria elaborará un detallado Programa de Mantenimiento Preventivo (PMP) que contemplará para cada activo o grupo:

- Plan de actuación
 - Listado de acciones
 - Chek-list
 - Instrucciones de seguridad



Verificaciones
Descargos

- Frecuencia:
Período de tiempo fijo o variable,
Por caso
Por contador o actividad

En concreto realizará y someterá a la Administración Sanitaria para su aprobación:

- **Planes a largo plazo.**-Planes de 5 años 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 Hospital
- **Planes a corto plazo.** Programa detallado, cada mes, 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

La Sociedad Concesionaria deberá llevar a cabo y completar este mantenimiento en el tiempo acordado para satisfacer los requerimientos del estándar de servicio, la ley y las buenas prácticas de industria.

4.2.3. Mantenimiento correctivo

El mantenimiento correctivo será realizado sobre la totalidad de las instalaciones descritas, realizándose sobre las mismas todo tipo de actuaciones tendentes a su reparación y puesta en servicio en los plazos más exiguos posibles, disponiendo para cubrir las emergencias de una persona autorizada 24 horas.

10

La Sociedad Concesionaria deberá proporcionar un servicio global de reparaciones

11,12,
13

Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSERÍA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

id



y mantenimiento correctivo, incluyendo un servicio inmediato de apoyo y consejo técnico y administrativo en los trabajos que surjan de peticiones o Solicitudes de Trabajo (ST) de emergencia, de urgencia y de rutina del servicio. La Sociedad Concesionaria deberá responder y rectificar dentro de los tiempos de respuesta y rectificación para alcanzar los estándares del servicio establecidos en el Anexo A y para satisfacer los requerimientos de la ley.

Las ST darán lugar a las correspondientes Ordenes de Trabajo (OT) en las que vendrán especificadas las tareas a realizar, las instrucciones de seguridad, las verificaciones y los correspondientes descargos.

Este servicio será desarrollado consecuentemente, y será sensible a las necesidades clínicas y de cuidados de los pacientes y a los requerimientos cambiantes del Órgano contratante.

4.2.4. Mantenimiento técnico-legal

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

14

Será igualmente de obligado cumplimiento, la normativa que dicte la Administración Sanitaria.

A efectos de planificación la operativa será la misma que la indicada para el Mantenimiento Preventivo en el párrafo anterior.

La Sociedad Concesionaria será la titular de los Libros Oficiales de Mantenimiento y en consecuencia de su legalización, actualización y correcta cumplimentación.

15

Se incluye en el mantenimiento técnico-legal, las inspecciones periódicas a realizar por las empresas colaboradoras de la Administración competente, en orden al cumplimiento de la normativa vigente. La Sociedad asumirá la responsabilidad de planificar y organizar dichas inspecciones, así como su coste.

16

La Sociedad Concesionaria deberá preparar los equipos, cuando sea requerida, para permitir la inspección.

La Sociedad Concesionaria será responsable de todas las acciones correctivas y sanciones que surjan de esas inspecciones y se encargará de aquellos trabajos que aseguren que las plantas y los equipos alcanzan y mantienen los estándares requeridos para satisfacer los requerimientos de las pruebas reglamentarias

17

Será responsabilidad de la Sociedad Concesionaria la modificación total o parcial de

18



las instalaciones derivadas de cualquier cambio de la legislación, durante la vigencia del contrato.

La Sociedad Concesionaria será responsable de las pruebas regulares y rutinarias de los generadores, las tuberías, alarmas de incendios, sistemas de alumbrado de emergencia, señales de salida y sistemas de distribución eléctrica; las pruebas y revisiones de los extintores y las pruebas de legionela.

La Sociedad Concesionaria será responsable de probar, etiquetar y verificar todos los equipos portátiles de medida, según exige la normativa correspondiente.

Esto incluye lo siguiente, aunque sin limitarse a ello:

- Probar y certificar todos los equipos portátiles, manómetros y equipo de medida
- Probar y certificar todos los instrumentos fijos y llevar a cabo las reparaciones, recambios y ajustes necesarios.
- Asegurar que todos los equipos han sido probados y tiene la correspondiente certificación.

Además de la legislación y consejos señalados en el plan detallado general, y las obligaciones a cumplir con la ley y las buenas prácticas de industria, la Sociedad Concesionaria tendrá en consideración lo siguiente:

- Las políticas de la Administración Sanitaria y los procedimientos de documentación.
- Las notas de prácticas en caso de incendio.
- La política de la Consejería de Sanidad y Consumo en materia de mantenimiento.

Y las siguientes normas:

- Reglamento de instalaciones petrolíferas (R.D. 1523/99 de 1 de Octubre por el que se modifica el aprobado por R.D. 2085/94 de 20 de Octubre, y las ITC MI-IP 03, "Instalaciones petrolíferas para uso propio", aprobada por R.D. 1427/97 de 15 de Septiembre y MI-IP 04 aprobada por R.D. 2201/95 de 28 de Diciembre).
- Reglamento de Instalaciones de Protección contra Incendios (R.D. 1942/93 de 5 de Noviembre).



Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSEJERÍA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



- Reglamento de Prevención de Incendios de la Comunidad de Madrid. Decreto 341/1991
- Reglamento sobre Condiciones Técnicas y Garantías de Seguridad en Centrales Eléctricas, Subestaciones y Centros de Transformación e ITC (R.D. 3275/82 de 12 de Noviembre y Orden de 18 de Octubre de 1984).
- Reglamento Electrotécnico para Baja Tensión e Instrucciones Técnicas Complementarias (Real Decreto 842/2002 de 2 de Agosto)
- Reglamento de Aparatos de Elevación y Manutención e ITC (R.D. 2291/85 de 8 de Noviembre).
- Reglamento de Aparatos a Presión e Instrucciones Técnicas Complementarias (R.D. 1244/79 de 4 de Abril y R.D. 769/99 de 7 de Mayo, por el que se dictan disposiciones de aplicación de la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo y se modifica el R.D. 1244/79).
- Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios (RITE) e Instrucciones Técnicas Complementarias (R.D. 1751/98 de 31 de Julio).
- Reglamento de Seguridad para Plantas e Instalaciones Frigoríficas (R.D. 3099/77 de 8 de Septiembre).
- Criterios higiénicos-sanitarios para la prevención y control de la legionelosis (R.D. 909/2001 de 27 de Julio).
- Señalización de Seguridad y Salud en el Trabajo (R.D. 485/1997 de 14 de Abril).
- Norma Básica de la Edificación NBE-CPI/96 Condiciones de Protección contra Incendios (R.D. 2177/1996 de 4 de Octubre).
- Y cualquier otra normativa de aplicación no determinada en las anteriores o que sustituya, modifique o actualiza las mismas.

a) Gestión técnica del mantenimiento

La Sociedad Concesionaria realizará una gestión técnica del servicio de mantenimiento mediante un sistema informático adecuado.

La Sociedad Concesionaria aportará el hardware y software necesarios para esta



gestión, que serán compatibles con el resto de equipos y aplicaciones implantadas en el Hospital.

La gestión informatizada del servicio de mantenimiento permitirá la gestión de los inventarios, la gestión del PMP, 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.

Finalmente permitirá la elaboración de informes de tipo histórico y estadístico, pero también permitirá documentar los informes acordados en este pliego.

b) Eficiencia del mantenimiento

La gestión informatizada del mantenimiento permitirá igualmente medir la eficiencia del mantenimiento bajo los parámetros del TPM.

TPM es el acrónimo de "Total Productive Maintenance" que para este apartado podría traducirse como Mantenimiento orientado a la Producción Total.

El sistema reflejará los indicadores de funcionamiento del Activo para conocer su mantenibilidad, fiabilidad y disponibilidad.

Con los datos referentes a:

- Averías
- Paradas
- Índices de mantenimiento
- Fecha en que se calcularon los datos de TPM

Se obtienen los Índices de funcionamiento

$$* \text{Tiempo medio de funcionamiento} = (TR - (TPT + TPI)) / NP$$

$$* \text{Fiabilidad o Tiempo medio entre fallos} = (TRF - TPA) / NAF - 1$$

$$* \text{Mantenibilidad o Tiempo medio que dura una parada por avería} = TPA / NA$$

$$* \text{Tiempo medio de parada} = (TPT + TPI) / NP$$

$$\text{Disponibilidad propia} = (TR - TPT - TPI) / (TR - TPI)$$

$$\text{Disponibilidad operacional} = (TR - TPT - TPI) / TR$$

teniendo en cuenta la siguiente leyenda:

Comisaría de Madrid
 CONSEJERÍA DE
 SANIDAD Y CONSUMO
 VICEDIRECCIÓN DE EFICIENCIA
 E INFRAESTRUCTURAS ANÁLISIS



- TR: Tiempo Requerido teórico de funcionamiento.
- TPT: Tiempo Parada Total propia
- TPI: Tiempo Parada Total Inducida = Tiempo Parada Inducida Propia + Tiempo Parada Inducida por Componente.
- TPA: Tiempo total de Parada por Avería.
- NA: Número total de Averías.
- NP: Número total de Paradas = Número Paradas Propias + Número Paradas Inducidas Propias + Número Paradas Inducidas por Componente.
- TRF: Tiempo Requerido teórico de funcionamiento entre el primer fallo y el último producido.
- NAF: Número total de fallos (averías con parada) producidos.

4.3. Gestión Técnica Instalaciones y Equipos

La Sociedad Concesionaria deberá establecer un sistema de gestión técnica o gestión informatizada de las instalaciones, por lo que supone de control, eficiencia y ahorro.

20

Al menos los siguientes sistemas o instalaciones serán gestionados de esta forma:

- Gestión sistemas energéticos
- Gestión sistemas seguridad e incendios
- Gestión sistemas comunicaciones
- Gestión técnica equipamiento gases médicos

Para ello, la Sociedad Concesionaria deberá proporcionar lo siguiente en apoyo del servicio de gestión de bienes y propiedad:

- Proporcionar hardware y software a las instalaciones para organizar los sistemas conectados. El equipo y el software serán mejorados y actualizados para conseguir los estándares del mercado.
- La Sociedad Concesionaria deberá asegurar que los empleados del hospital y el personal de la Sociedad Concesionaria que sean usuarios de los sistemas/software están formados y son competentes para alcanzar los requerimientos.
- Proporcionar los monitores suficientes de supervisión

21

COMISIONES DE VERDAD
 CONSEJO DE
 SANIDAD Y ORDENAMIENTO
 VICERRECTORIA DE INVESTIGACION
 E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



4.3.1. Competencias del personal

La Sociedad Concesionaria deberá asegurar que personas autorizadas, formadas, tituladas, competentes y designadas adecuadamente, están disponibles 365 días al año, 24 horas al día para llevar a cabo las tareas de mantenimiento para alcanzar los requerimientos de este plan detallado

La Sociedad Concesionaria no desarrollara ningún trabajo sin previa autorización de la Administración Sanitaria, cuando el mismo se realice fuera del horario establecido.

22

4.3.2. Tiempo de acceso

En el caso de que un departamento o área esté siendo usado por la Administración Sanitaria durante el tiempo de acceso acordado (respuesta) para cada área funciona/unidad de las instalaciones, la Administración Sanitaria deberá informar a la Sociedad Concesionaria de que el servicio de mantenimiento no va a poder ser llevado a cabo debido a la alteración de las actividades del hospital. La Sociedad Concesionaria deberá comunicarse con la Administración Sanitaria para acordar un momento alternativo para desarrollar el trabajo y ajustar un nuevo tiempo de respuesta.

4.3.3. Nuevas plantas

La Sociedad Concesionaria se responsabilizará de todas las nuevas plantas y equipos. Esto incluirá la realización de manuales de mantenimiento, siguiendo las instrucciones de los fabricantes.

23

4.3.4. Permisos de trabajo

La Sociedad Concesionaria solicitará a la Administración Sanitaria autorizaciones para la realización de cualquier trabajo que pueda afectar a las funcionalidades del hospital, si implica parada o riesgo de parada de equipo. Esto incluye aunque sin limitarse a ello, trabajos que afecten a:

24

- Gases médicos.
- Alarmas de incendios.
- Espacios cerrados.
- Trabajos como perforaciones o cortes.
- Trabajos eléctricos.
- Vapor.
- Sistemas de presión.
- Sistemas de energía.
- Trabajos en el tejado;
- y cualquier otra zona o trabajo así identificado por la Administración Sanitaria

COMPLETADO
 VICEDIRECTOR GENERAL DE OBRAS Y EQUIPAMIENTO SANITARIAS
 E INFRASTRUCTURAS SANITARIAS



4.3.5. Desviaciones de servicios o recursos

La Sociedad Concesionaria evitará que existan desviaciones de servicios o recursos. Si fuesen inevitables, deberá comunicarlo a la Administración Sanitaria, y en actuar de forma coordinada en su eliminación o minimización en su caso. 25

4.3.6. Recursos materiales

La Sociedad Concesionaria deberá proporcionar todos los, equipos, aparatos y artículos consumibles requeridos para la apropiada ejecución de todo el trabajo que la Sociedad Concesionaria va a llevar a cabo de acuerdo con este plan detallado; incluyendo el andamiaje, las grúas, los aparejos, la maquinaria, herramientas y otros aparatos y todo lo demás que sea necesario para el trabajo, y será responsable de su transporte, uso, consecuente traslado y limpieza. 26

4.3.7. Suministro de información

4.3.7.1. Informe mensual

La Sociedad Concesionaria elaborará un informe mensual de mantenimiento, en un formato acordado con la Administración Sanitaria. 27

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

- Todo el mantenimiento (programado o no) llevado a cabo en ese mes.
 - 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 almacén, consumos de energía, costes relativos por tipo de mantenimiento, costes por Grupos Funcionales Homogéneos (G.F.H.).
- Un informe con todas las averías para cumplir con los requerimientos de este pliego y los procedimientos de la Sociedad en relación con la provisión del servicio de mantenimiento.

Comunidad de Madrid
Consejería de Sanidad
VICEDIRECCIÓN GENERAL DE
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



- Detalles de la formación del personal, cambios en el personal, pruebas (reglamentarias, compañía de seguros y legionella) y cambios en los procedimientos de trabajo establecidos ocurridos en ese mes o que puedan producirse en los próximos dos meses.

Este informe será básicamente una base de datos que resuma y refleje de forma clara y comprensible el estado y actuaciones realizadas sobre las distintas instalaciones.

El esquema y contenido del informe será el definitivamente aprobado por la Administración Sanitaria.

4.3.7.2. Informe anual

Anualmente presentará un informe del estado de las instalaciones, en un formato que será acordado por las partes.

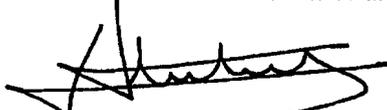
4.3.7.3. Información general

La Sociedad Concesionaria 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 servicio de mantenimiento.

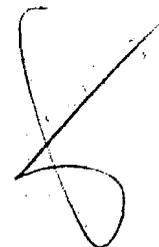
La Sociedad Concesionaria deberá mantener informada a la representación del hospital de los registros especificados y trabajar en colaboración y cooperar con órganos oficiales pertinentes.

La Sociedad Concesionaria deberá también mantener registros detallando las quejas recibidas respecto al servicio, así como de las acciones tomadas en respuesta de dichas quejas.

VICECONSEJERO DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



ARTURO CANALDA GONZALEZ



Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SALUD Y CONSUMO
VICEGERENCIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS





INDICADORES



Comunidad de Madrid
Consejería de Infraestructuras,
Saneamiento y Gestión
VICI (Vías, Obras, Mantenimiento y
E INFRAESTRUCTURAS CANTARIAS

Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN
1	Fallo de servicio que deje in operativa e impide el uso de una parte o la totalidad de un area funcional.	FS1	Emergencia	T.D.	S	2 3 5
2	Fallo de servicio que afecta a la operativa pero no impide el uso de una parte o la totalidad de un area funcional.	FS2	Urgencia	T.D.	S	2 3 5
3	Fallo de servicio de naturaleza grave que incumple algún aspecto del PPT y que no está incluido en los apartados 1 y 2	FS3	Ordinario	T.D.	S	2 3 5
4	La Sociedad dispone de la documentación: proyectos, planos, plantas, instalaciones, equipamientos, características, garantías, etc. de todos los activos sobre los que realizar el mantenimiento	FC-A	Ordinario	T.D.	T	6
5	El inventario de activos fijos está realizado de la forma prevista y activo, se encuentra en soporte informático, permitiendo la gestión activa y de mantenimiento	FC-A	Ordinario	T.D.	T	2 6
6	La conducción y explotación de instalaciones se lleva a cabo según exigencias del servicio	FS-2	Emergencia	T.D.	S	2 3 5
7	Los programas de necesidades para la conducción y explotación en las distintas épocas, zonas y horarios, se han establecido y acordado	FC-M	Ordinario	T.D.	M	2 5
8	El control de consumos, previsión de aprovisionamiento y control de parámetros y rendimientos se lleva a cabo según programa	FC-M	Ordinario	T.D.	S	2 5
9	El mantenimiento PMP de todos los edificios e instalaciones se lleva a cabo de acuerdo con el programa PMP, los estándares de servicio, la ley y las buenas prácticas de industria.	FS-3	Urgencia	T.D.	M	2 6



Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN
10	Se mantiene una persona autorizada 24 horas para cubrir las emergencias	FS-3	Emergencia	T.D.	M	2 3
11	Los trabajos de mantenimiento correctivo de emergencia se llevan a cabo teniendo en cuenta los tiempos de respuesta y rectificación, los estándares de servicio, la ley y las buenas prácticas de industria.	FS-1	Emergencia	T.D.	A.R	2 5
12	Los trabajos de mantenimiento correctivo urgente se llevan a cabo teniendo en cuenta los tiempos de respuesta y rectificación, los estándares de servicio, la ley y las buenas prácticas de industrias.	FS-2	Urgencia	T.D.	A.R	2 5
13	Los trabajos de mantenimiento correctivo rutinario se llevan a cabo teniendo en cuenta los tiempos de respuesta y rectificación, los estándares de servicio, la ley y las buenas prácticas de industria.	FS-4	Ordinario	T.D.	A.R	2 5
14	El mantenimiento técnico-legal es realizado sobre las instalaciones que lo requieren, de acuerdo a las especificaciones de los reglamentos industriales	FS-3	Programado	T.D.	T	2 6
15	Los Libros Oficiales de Mantenimiento están legalizados y actualizados	FS-3	Programado	T.D.	M	2 6
16	Está operativo un programa de pruebas e inspecciones a realizar por las empresas colaboradoras de la Administración competente	FS-3	Programado	T.D.	A	2 6
17	Todas las acciones correctivas surgidas de las inspecciones se realizan con prontitud teniendo en cuenta los tiempos de rectificación exigidos.	FS-3	Programado	T.D.	M	2 5 6
18	La Sociedad realizará la modificaciones totales o parciales pertinentes de las instalaciones, por exigencias legales, a su cuenta	FS-3	Programado	T.D.	T	2 5

[Handwritten signature and scribbles]



Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
19	La gestión del mantenimiento está informatizada y la aplicación tiene licencias válidas y registradas a nombre del Hospital, siendo el hardware y el software utilizado compatible con el del Centro.	FC-A	Ordinario	T.D.	S	2	5	6
20	La gestión y control de las instalaciones energéticas, de seguridad, de comunicaciones de voz y datos y las de gases medicinales están informatizadas y la Sociedad proporciona el hardware y el software compatible con el del Hospital	FC-A	Ordinario	T.D.	S	2	6	
21	Se garantiza la formación y competencia de todos los usuarios	FC-A	Ordinario	T.D.	S	2	5	
22	Ningún trabajo se realiza fuera del tiempo acordado sin previo consentimiento escrito de la representación del hospital	FC-M	Ordinario	T.D.	M	2	4	5
23	Todas las nuevas plantas y equipos han sido puestos en servicio con éxito y mantenidas de acuerdo con las instrucciones del fabricante y los manuales de mantenimiento.	FC-A	Ordinario	T.D.	S	2	5	
24	Todo el trabajo se realiza de acuerdo con el sistema de permisos de trabajo y autorizaciones.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	4	5
25	No se ha llevado a cabo desviaciones de servicios o recursos sin el previo consentimiento de la representación del hospital.	FC-M	Ordinario	T.D.	M	2	4	5
26	Todos los recursos materiales necesarios son proporcionados por la Sociedad y es responsable de su transporte, uso, consecuente traslado y limpieza.	FS-3	Programado	T.D.	M	2	5	
27	El informe mensual de mantenimiento es presentado puntualmente con el contenido y formato acordados, así como el informe anual	FC-M	Ordinario	T.D.	M	2	6	
	PLIEGO GENERAL							
28	Identificación visible del personal que presta el servicio.	FC-M	Ordinario	T.D.	D	2	3	5
29	El personal esta correctamente uniformado.	FC-M	Ordinario	T.D.	D	2	3	5
30	Comprobación de la cobertura de los puestos de trabajo por zona facilitados por la Sociedad Concesionaria.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	3	5





ANEXO A.

Estándares de calidad del servicio de mantenimiento

EDIFICIOS

ESTRUCTURA

- Todos los elementos de la estructura del edificio, acabados, mobiliario y equipos o los componentes de los sistemas de servicio son funcionales, operativos y satisfacen los requerimientos de cumplimiento.
- Insonorización e impermeabilización si fuera necesario.
- La humedad no penetra.
- Los revestimientos, albardillas, voladizos, letreros y parapetos son estructuralmente firmes y seguros.
- No hay zonas capaces de abrigar bichos o plagas.
- Las chimeneas y salidas de humos son estructuralmente firmes y seguras, y las salidas de humos están libres de obstrucciones y exceso de hollín.
- No hay escombros ni crecimiento de musgo

FACHADAS Y PARTICIONES

- Todos los elementos de la estructura, acabados, mobiliario y equipos o los componentes de los sistemas de servicio son funcionales, operativos, y satisfacen los requerimientos de cumplimiento.
- No hay grietas y/o desvío en la estructura.
- No hay humedad ni bichos.
- No hay daños indebidos ni es razonable que aparezcan.
- Cumplen con los requerimientos establecidos en las directrices del CIBSE
- No hay amianto no cerrado herméticamente

CUBIERTAS

- Las cubiertas no retienen agua y están limpias
- Los impermeabilizantes y aislamientos no muestran discontinuidades ni roturas
- Los aleros están sujetos adecuadamente y se encuentran limpios de barro y hojas



REVESTIMIENTOS

- Las cubiertas de los suelos están completas y continuas según sus especificaciones.
- La cubierta de los suelos está completamente fijada al suelo de manera que no cause peligro para la seguridad.
- El suelo/la cubierta del suelo está libre de roturas, grietas o cualquier otro daño que sea feo y/o cause peligro para la seguridad.
- Las cubiertas/superficies del suelo serán mantenidas de manera que se proporcione una superficie uniforme (teniendo en cuenta la superficie preexistente), con la mínima resistencia para camillas, carros, sillas de ruedas y cualquier otro vehículo de ruedas usado en las instalaciones.
- Se permitirá el adecuado drenaje cuando sea necesario.
- No hay plagas

CARPINTERIA Y CERRAJERIA

- Funcionan como es deseado, de manera segura, sin hacer ruido indebido y sin tener manchas en las bisagras, cerraduras y manilas.
- Las superficies de cristal no tienen manchas, o desgastes o rayones indebidos
- No hay corrosión

OTROS ELEMENTOS

- Las tiras luminescentes, signos, avisos y signos de peligro donde sean necesarios están intactos, legibles e iluminados si es apropiado
- Los acabados decorativos son completamente acordes a sus especificaciones.
- No hay grietas ni cualquier otro deterioro de las superficies inconsecuente con un edificio mantenido de acuerdo con las buenas prácticas de industria

INFRAESTRUCTURA

APARCAMIENTO

- La señalización de las plazas de aparcamiento se mantienen bien visibles
- Las barreras de acceso funcionan correctamente.
- Los sistemas de control de acceso permiten la identificación correcta de tarjetas

INFRAESTRUCTURAS URBANAS EXISTENTES

- Las tapas de registro de las acometidas están totalmente accesibles y no existen obstáculos que impidan su apertura.
- Las arquetas de registro están libres de agua, escombros, hojas y suciedad
- Las acometidas eléctricas y de gas no son accesibles para personas no autorizadas.

Comunidad de Madrid
CONSEJO REGULADOR DE
SANIDAD Y BIENESTAR
VICEGERENCIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



ACCESOS.

- La señalización de acceso al Hospital, sus edificios o departamentos se mantiene bien visible y actualizada.
- No existen obstáculos que impidan el cómodo acceso al Hospital.
- Ningún nuevo elemento generará barreras arquitectónicas

SISTEMA AGUA

SANEAMIENTO

- Funcionarán como es debido, sin ruidos ni vibraciones
- Proporcionará un ambiente seguro y confortable.
- Todas las cañerías e instalaciones estarán debidamente cerradas por sus puntos de anclaje.
- No habrá filtraciones de residuos y/o aguas fecales y/o agua de lluvia
- Los drenajes y registros de captación de aguas pluviales están limpios de hojas, trapos y no existe suciedad que impida su función
- No se detectan malos olores en la red de saneamiento
- Las ventilaciones primarias y secundarias funcionan debidamente
- Las arquetas del sistema de bombeo no tienen aguas estancadas
- Los parámetros de vertidos están dentro de los valores permitidos.

ABASTECIMIENTO

- El volumen de llenado del aljibe es el convenido
- Los sistemas de tratamiento son verificados y garantizan la idoneidad del agua
- Los grupos de presión no vibran ni producen ruidos extraños. No gotean
- Los caudalímetros se comprueban y verifican para garantizar su medida
- El agua se suministra a los índices de temperatura y presión definidos en el apéndice E sin ruidos y vibraciones indebidas.
- Los grifos, válvulas y otras instalaciones relacionadas funcionan como es debido.
- Las cañerías estarán sujetas de manera segura en sus debidos puntos de anclaje.
- No habrá goteras o fugas de agua de las tuberías, grifos o válvulas.

RIEGO

- Las bocas de riego, aspersores y tuberías de goteo funcionan correctamente.
- No existen pérdidas de agua no goteos



SISTEMA CLIMATIZACIÓN

COMBUSTIBLES

- El volumen de llenado de los depósitos de combustible garantiza la funcionalidad de los equipos
- No existen pérdidas ni derrames de combustibles en depósitos, bombas, válvulas y conducciones
- Las acometidas de gas y estación reguladora responden a su función
- Los manómetros y equipos de medida están operativos y verificados

SISTEMA DE FRÍO

- Los grupos de frío funcionan sin vibraciones ni ruidos anómalos
- Los grupos de frío funcionan en el régimen acordado
- No existen síntomas de pérdida de refrigerante.
- Las torres de refrigeración no representan riesgos de contaminación
- Los intercambiadores mantienen su rendimiento.
- Los aislamientos no presentan discontinuidades
- Los filtros de todo el circuito no presentan síntomas de colmatación
- Los sistemas de humectación garantizan la calidad del aire adecuada
- El sistema de frío, conductos y ventilaciones permanecen limpios
- Todos los sistemas de ventilación funcionarán como es debido sin ruidos ni vibraciones.
- Los cambios de aire y los niveles de ventilación y extracción serán los requeridos para alcanzar las condiciones de disponibilidad, incluso las presiones diferenciales donde esté indicado.
- Los conductos, instalaciones y tuberías estarán sujetas de manera segura en sus puntos de anclaje.
- No habrá fugas de agua o aire de los sistemas de ventilación.
- Se asegurará el acceso exclusivo de personal autorizado.
- No habrá corrosión, erosión o crecimiento orgánico

SISTEMA DE CALOR

- Las salas de calderas está limpia y ordenada y no existen elementos ajenos en su interior
- No existen pérdidas ni derrames de combustibles
- Los rendimientos de calderas y quemadores se mantienen en los de diseño
- Las placas de identificación y características se mantienen visibles y limpias

Comunidad de Madrid
CLUB DE FÚTBOL REAL MADRID
S.A. DE FÚTBOL
VICEDIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
E INFRAESTRUCTURAS Y SERVICIOS



- Los gases de combustión se analizan y sus parámetros están en los límites permitidos
- No existen emisiones contaminantes
- Los intercambiadores mantienen su rendimiento.
- Los aislamientos no presentan discontinuidades
- Las bombas de circulación funcionan adecuadamente
- No se constata la existencia de cavitaciones
- La efectividad de los descalcificadores se mantiene en la de diseño
- Los conductos, instalaciones y tuberías estarán sujetas de manera segura en sus puntos de anclaje.
- No existirán fugas a lo largo del circuito

AGUA CALIENTE SANITARIA

- Los acumuladores mantienen su aislamiento
- No se constata la existencia de cavitaciones
- El agua se suministra a los índices de temperatura y presión definidos en el apéndice E sin ruidos y vibraciones indebidas.
- Los grifos, válvulas y otras instalaciones relacionadas funcionan como es debido.
- Las tuberías estarán sujetas de manera segura en sus debidos puntos de anclaje.
- No habrá goteras o fugas de agua de las tuberías, grifos o válvulas

SISTEMA ELECTRICIDAD

ALTA Y MEDIA TENSION

- Los valores deben estar claramente marcados.
- La ventilación del local funciona correctamente
- Los equipos de extinción y emergencia mantienen su eficiencia y están totalmente operativos
- Los transformadores mantienen sus parámetros de diseño
- Los transformadores no tienen fugas de aceite
- Los elementos de los fusibles o los mecanismos de cortacircuitos funcionan.
- Los contactos y las conexiones deben estar limpios y mecánicamente ajustados.
- No hay recalentamiento durante una carga normal.
- Las capas protectoras están intactas.
- No hay signos de excesivo calentamiento.
- Las tierras mantienen sus parámetros
- La caja de cables están libres de goteras



Handwritten signature



- Los elementos de operación: banqueta aislante, guantes y pértiga están disponibles y al alcance
- Se asegura el acceso autorizado únicamente

BAJA TENSION

- Todas las instalaciones eléctricas cumplirán con el REBT e ITC o equivalentes.
- Impermeabilización si fuera necesario
- Los cuadros generales y secundarios están limpios y operativos
- Funcionan como es debido sin ruido ni vibración.
- Las instalaciones eléctricas, aparatos, controles y mecanismos de seguridad estarán debidamente guarecidas y sujetas de manera segura por sus puntos de anclaje.
- Los conductores de electricidad deberán estar completos, aislados y cumplir con el REBT o equivalente.
- El alumbrado y las luminarias responden perfectamente a su función según zona y tipo.
- Las puestas a tierra son operativas y cumplen con los parámetros establecidos

ENERGIA DE EMERGENCIA Y RESERVA

- La fuente de energía de reserva deberá estar operativa y ser segura y probada regularmente.
- Las unidades de iluminación de emergencia deberán cumplir con el R.E.B.T. MIBT025 y NBE-CPI 96, estar limpias de polvo y completamente cargadas.
- Las baterías y la sala de baterías estarán adecuadamente ventiladas y libres de fugas de ácido; las baterías estarán recubiertas y completamente cargadas.
- Los inversores estáticos estarán funcionando y no se recalentarán durante una carga operacional normal

SISTEMA COMUNICACIONES

ELEFONÍA

- La ventilación de la Central de comunicaciones funciona correctamente
- Existen las correspondientes protecciones contra cargas electrostáticas.
- Los S.A.I. están conectados y las baterías cargadas
- El software de gestión de comunicaciones está operativo y actualizado
- La categoría de cables y los tipos de conectores son acordes con los enlaces de comunicación

MEGAFONÍA INTERFONÍA

- La megafonía y la interfonía están operativas y no emiten interferencias o ruidos

iel



ANTENAS

- El anclaje es consistente y no presenta síntomas de inestabilidad
- Las conexiones garantizan en todo momento la continuidad

SEGURIDAD Y PROTECCION DE INCENDIOS

SEGURIDAD ELECTRONICA

- Las barreras y puertas electrónicas funcionan correctamente y responden en todo momento a las señales
- Los equipos de inspección de paquetería y objetos detectan claramente los contenidos
- Son sometidos a revisiones periódicas sobre emisión de radiaciones
- Los detectores de presencia se activan debidamente y transmiten la alarma.
- Las imágenes del CCTV son claras y permiten la identificación de sucesos
- Las cámaras se orientan según órdenes y abarcan la zona asignada
- Las fuentes de alimentación tienen la adecuada carga
- El cableado permanece debidamente canalizado y completo
- La Central de Control recibe perfectamente las señales, alarmas e imágenes
- Los monitores mantienen sus características y resolución
- Las videograbadoras funcionan correctamente tanto en grabación como en emisión
- El software y el hardware es mantenido correctamente según el plan
- Todo el cableado permanece completo y las conexiones firmes.

PROTECCION CONTRA INCENDIOS

Sistema detección incendios

- No se ha modificado la geometría de los locales y zonas correspondientes a cada detector de incendios. Los locales exentos están perfectamente limpios
- No se han creado obstáculos al buen funcionamiento de los detectores y las zonas anexas permanecen libres
- Las instalaciones no han sido modificadas y funcionan correctamente
- En prueba se comprobará la activación de detectores y su registro en la Central
- Las alarmas manuales están operativas

Comunidad de Madrid
CONSULTORA DE
SALUD Y CONSUMO
VICERRECTORIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



Sistemas de extinción

- La válvula de corte y el circuito de alarma de los extintores automáticos funcionan correctamente. Mantienen la debida presión
- Los extintores y demás equipo de prevención de incendios serán mantenidos de acuerdo con el R.D. 1942/1993, la Orden del 16/04/98 que lo desarrolla y el Reglamento RPCI según Decreto 341/1999 de la Comunidad de Madrid y cualquier otra normativa que la sustituya, modifique o actualice.
- Estarán firmes, fijos y seguros en sus debidos puntos de anclaje, visibles, accesibles y señalizados.
- Estarán completamente operativos, totalmente cargados y a la presión establecida
- Mantienen sus etiquetas, identificación, seguro y precinto.

Sistema hídrico de extinción

- El depósito de agua para incendios mantiene su nivel correcto
- Los grupos de presión y la bomba Jockey funcionan correctamente sin ruidos ni vibraciones. No gotean.
- Las bocas de incendios, aspersores y mangueras estarán en correcto funcionamiento, y con la capacidad y presión correctas.
- Están visibles, accesibles y señalizadas
- Las tuberías estarán libres de corrosión, fugas y goteos.
- Serán de adecuado tipo y calidad y darán cobertura a su correspondiente zona

SISTEMA PARARRAYOS

- Los materiales, emplazamiento y radio de acción están adecuados a la legislación
- Los sistemas de anclaje permanecen firmes y no presentan síntomas de inestabilidad

INSTALACIONES HOSPITALARIAS

GASES DE USO MEDICINAL

- La suficiencia de depósitos y baterías de botellas es demostrable
- Las pruebas periódicas son superadas
- La señalización se mantiene visible, diferenciada y limpia
- Las presiones y temperaturas son en todo momento correctas
- Las redes de gases estarán debidamente protegidas y sujetas de manera segura por sus puntos de anclaje.



PRODUCCIÓN DE VACÍO Y AIRE COMPRIMIDO

- Los compresores funcionan correctamente sin ruidos ni vibraciones anómalas
- Los filtros no presentan síntomas de colmatización
- La señalización se mantiene visible, diferenciada y limpia
- Las redes de gases estarán debidamente protegidas y sujetas de manera segura por sus puntos de anclaje

SISTEMAS DE TRANSPORTE

ASCENSORES Y MONTACARGAS

- Funcionarán como es debido sin ruidos ni vibraciones.
- Los cables y sistemas de seguridad no presentan síntomas de desgaste o fallos
- Tendrán un panel de control y un teléfono en funcionamiento.
- Las personas no estarán atrapadas en el ascensor por más de 10 minutos

TRANSPORTE NEUMÁTICO

- El grupo motor funciona sin ruidos ni vibraciones
- La central soplante está limpia y libre de elementos extraños
- Los conductos mantienen su estanqueidad y están debidamente anclados.

MOBILIARIO CLÍNICO Y NO CLÍNICO

- Se mantendrá en perfecto estado de uso y totalmente operativo.
- Se entiende por este mobiliario, las mesas, sillas, sillas de ruedas, sillones, banquetas, estanterías, armarios, archivadores, mamparas, camas, cunas, mesillas, portasueros, etc. y cualquier otro elemento que forme parte del mobiliario clínico y general, tanto fijo como móvil..

COMISIÓN DE CONTROL DE CALIDAD
DEL SISTEMA DE
SALUD Y BIENESTAR
VICI PRESIDENTE DE LA COMISIÓN
E INGENIEROS SANITARIOS



Apartado 6

Conservación de Viales y Jardines

CONSEJO REGULADOR
DE
VIALES Y JARDINES
E INSTALACIONES SANITARIAS



ÍNDICE

- 1.-Objeto
- 2.-Alcance y Ámbito de Aplicación Concesionario
- 3.-Obligaciones Generales
- 4.-Especificaciones técnicas específicas del Servicio
 - 4.1. Jardinería
 - 4.1.1. Requisitos Generales
 - 4.2. Mantenimiento de viales
 - 4.3. Acceso a las instalaciones
 - 4.4. Documentación
- 5.-Indicadores



1.- OBJETO

La conservación desarrollo y fomento de la zona ajardinada tanto del interior como del exterior de la institución, suelos y elementos externos de la Institución, realizando el mantenimiento programado, preventivo y correctivo para mantener dichas zonas en perfecto estado.

2.- ALCANCE Y ÁMBITO DE LA APLICACIÓN

- Ofrecer un amplio Servicio de mantenimiento 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)

3.- OBLIGACIONES GENERALES

De acuerdo con Especificaciones Técnicas del Servicio de mantenimiento de viales y jardines (Apartado 5 de presente pliego), el Sociedad Concesionaria estará obligada a:

- Un servicio de jardinería planificado y específico.
- Un programa de mantenimiento para todas las superficies y estructuras externas.
- Un servicio de llamadas de emergencia para incidencias tales como árboles caídos, nieve o hielo, etc.
- Un servicio de arreglos florales, con flores y plantas naturales, para el interior del Centro.
- Desarrollar un Manual de Procedimiento y Protocolo de Funcionamiento del Servicio.

El Servicio de Jardinería buscará en todo momento la utilización de especies autóctonas, de poco consumo de agua, que deberá dentro de lo posible ser reciclada, y la utilización de productos químicos que respeten el medio ambiente.

Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SAÚDE Y CONSUMO
VICECONSERÍA DE ASISTENCIA
INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



Incluirá los siguientes apartados, sin limitarse a ellos:

- Poda de arbusto
- Corte de setos
- Mantenimiento/cirugía de los árboles
- Cuidado del césped, lo que incluye la siega y el recorte de bordes
- Mantenimiento de parterres
- Retirada de malas hierbas
- Plantación de arbustos, árboles, parterres, etc.
- Entrecavados de las zonas de jardín.
- Rastrillados
- Tratamientos fitosanitarios. Se hará especial incidencia en la "*procesionaria del pino*"
- Labores de reposición
- Conservación de la red de riego

El Servicio de Mantenimiento de suelos y jardines deberá ofrecer un amplio servicio de mantenimiento de suelos en todas las instalaciones de la institución. Esto incluirá los siguientes puntos, sin limitarse a ellos:

- Caminos y senderos
- Señalización, incluida la iluminación
- Patios y zonas pavimentadas
- Muros y vallas de división
- Mobiliario externo, incluido el mobiliario de la calle; sustitución de accesorios y elementos luminosos
- Césped, zonas abiertas
- Zonas pavimentadas y de aparcamiento libre (no de pago)
- Escaleras exteriores y de incendios
- Limpieza

4.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS ESPECÍFICAS PARA PRESTACIÓN DEL SERVICIO



1,2,3

La Sociedad Concesionaria será responsable de los fallos del servicio que afecten a la operatividad y/o al uso de una parte o la totalidad de un Área Funcional.

La Sociedad Concesionaria deberá ofrecer un servicio programado y preventivo de Mantenimiento de viales y jardines basado en un programa de mantenimiento mensual, en el que deberá identificar y planificar todo el trabajo preventivo, la naturaleza del mismo y las zonas afectadas en un formato convenido con el representante de la Administración Sanitaria. El programa se presentará al representante de la institución en el formato convenido al menos 5 días laborables antes del comienzo del mismo, que será de un mes. El programa también destacará las áreas en las que se requiere la cooperación de la institución o de otros proveedores de servicios antes de empezar los trabajos.

4

4.1.-Jardinería

La Sociedad Concesionaria deberá prestar un Servicio de Jardinería planificado y reactivo ajustándose a las siguientes especificaciones:

Árboles arbustos y setos:

- Labores de poda. Se realizará una poda general al año, en los meses de diciembre-enero. Durante el resto del año se realizarán podas parciales, para tratar en todo momento minimizar el riesgo de los daños provocados por tormentas y vendavales, el peligro de incendio, y la obstrucción de carreteras, senderos, aparcamientos alumbrados, etc.

5

Zonas de césped :

Serán zonas restringidas debido a la climatología. Si las hubiera, la hierba deberá:

- Tener un aspecto uniforme, sin parches.
- Los bordes se recortarán
- Se mantendrá una altura uniforme, entre 8 a 10 cm.

6

Parterres:

- Estarán totalmente abastecidos con una mezcla apropiada de plantas anuales, perennes y arreglos florales a fin de conseguir un aspecto estéticamente agradable a lo largo de todo el año. Las especies de plantas que se utilicen deberán, en lo posible, ser autóctonas, para facilitar su aclimatación al medio.
- Se suministrarán los arreglos florales de interior, para los eventos que la institución solicite.

4.1.1. Requisitos generales a 4.1, a,b,c que han de cumplirse en las superficies ajardinadas:

Comunidad de Madrid
CONSEJO REGULADOR DE
SALUD Y BIENESTAR
VICERRECTORÍA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



- Estará limpia de basuras y excrementos, malas hierbas y hojas.
- Se realizarán los tratamientos fitosanitarios necesarios para prevenir cualquier enfermedad o plaga, y en caso de que se desarrolle alguna enfermedad, se deberá combatir por los medios adecuados para su extinción. Se realizarán tres fumigaciones preventivas anuales, y las necesarias, de forma particular o general, en el momento de apreciarse cualquier enfermedad o plaga. Se hará especial hincapié en la exterminación de los nidos de la "procesionaria del pino".
- No tendrán infestación de topos ni conejos.
- Labores de reposición: se sustituirán y renovarán las plantas permanentes o de temporada, árboles, arbustos y resiembra de zonas de césped, que haya perdido o mermado considerablemente sus características ornamentales.
- Abonados: El abono normal se realizará dos veces al año, durante los meses de diciembre-enero, a base de mantillo orgánico fermentado a razón de 0,8 metros cúbicos por área. En los meses de abril-mayo, se incorporará abono químico a razón de 50 gramos por metro cuadrado.
- Riegos.- Los elementos vegetales se regaran esporádicamente o a diario, en las épocas que se necesario, dependiendo de las condiciones climatológicas y de las especies de plantas existentes, de forma que todas las plantas tengan el % de agua útil necesaria. Debido a la climatología de la región, en la elección de las plantas se tendrá en cuenta que la necesidad de agua, sea la mínima (riego "gota a gota", etc.), y en todo caso se deberá disponer de agua reciclada para la labor de riego.
- Entrecavados y rastrillados: Se realizarán con la frecuencia necesaria para mantener la buena estructura del suelo, y evitar su compactación.

7

8

4.2.-Mantenimiento de viales

Rutas de circulación en las instalaciones, incluyen:

- Zonas pavimentadas.
- Senderos
- Avenidas
- Carreteras
- Zona de aparcamiento libre (no aparcamiento de pago)
- Estacionamientos señalizados

Deberán mantenerse las superficies seguras y uniformes, sin baches ni hundimientos, sin piedras del pavimento sueltas.

9

Mobiliario y estructuras externas e instalaciones, incluido

- Alumbrado de la calle
- Barreras de seguridad.
- Bolardos y albardillas
- Estatuas y objetos ornamentales
- Papeleras
- Alcantarillas y sumideros
- Limites externos de la institución (vallas, muros y puertas).
- Señalización externa. Situadas en los lugares que determine la autoridad vial. Han de ser visibles tanto de día como de noche.

10

11



Requisitos generales

- Todos los elementos descritos han de ser estables y seguros, y en buen estado de funcionamiento para el fin asignado.
- Se deberá realizar la limpieza de todos los elementos recogidos en los apartados anteriores: no habrá hojas caídas, musgo, malas hierbas, estarán bien barridos, limpios de basura, incluso colillas y restos de chicle. 12
- Las papeleras siempre tendrán menos del 75% de su capacidad y no despedirán malos olores. 13
- En ninguno de los elementos descritos existirán pintadas ni carteles de ningún tipo, ni desperfectos causados por actos vandálicos.
- Las solicitudes de emergencia, urgencia y rutina se realizarán en los tiempos de respuesta y rectificación que se convengan con la Administración Sanitaria. 14

4.3.-Acceso a las instalaciones

La Sociedad Concesionaria garantizará:

- Rutas de acceso conforme a la Ley con supresión de barrera arquitectónicas. 15
- Que los vehículos de emergencia tengan acceso a las instalaciones de la institución y a las fachadas de los edificios. Se garantizará las vías de evacuación alternativa en caso de incendio o cualquier otra eventualidad, cuando no sea posible la utilización de las vías habituales. Dichas vías alternativas deberán haberse acordado con el Servicio de Bomberos, y Protección Civil. 16 17

Se instalarán líneas de señalización horizontal, para la ruta de acceso de los vehículos de emergencias.

- Deberá evitarse la congestión del tráfico rodado en las rutas del interior del recinto. Se deberán establecer medidas de control de velocidad, de acuerdo con la autoridad competente.

Todas las rutas utilizadas por el Servicio de Bomberos, vehículos de emergencia, deberán estar debidamente señalizadas, para que no exista ninguna interferencia en las mismas.

Se deberá garantizar el buen estado de los accesos y salidas de las instalaciones en condiciones climáticas adversas.

- Que las rutas de acceso peatonal sean cómodas, cortas y seguras y que los peatones estarán separados del tráfico rodado mediante pasillos de acceso desde las paradas de autobús y aparcamientos en todas las instalaciones de la institución, bien iluminados tanto de día como de noche.

Comunidad de Madrid
 Consejería de Sanidad
 Servicio de Asesoramiento
 Medicamentos y Asistencia
 a Instalaciones Sanitarias

- Dentro del Plan de Emergencia/Contingencia que deberá realizar la Sociedad Concesionaria, deberá prestarse especial atención a los accesos y salidas del hospital, carreteras, senderos, aparcamiento y rutas externas de evacuación antiincendios.



4.6.-Documentación

La Sociedad Concesionaria deberá tener disponible, en todo momento la documentación sobre los registros e inspecciones realizadas, así como los registros que acrediten las actividades realizadas, información sobre los materiales utilizados, y documentación sobre los procedimientos requeridos para el funcionamiento eficaz de las actividades realizadas.

18

VICECONSEJERO DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

ARTURO CANALDA GONZALEZ

Comunidad de Madrid
CONSEJERIA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSEJERIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



Comunidad de Madrid
CONSEJERIA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSERIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

INDICADORES

A

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]



Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
JARDINERIA								
1	Fallo de servicio que deja in operativa e impide el uso de una parte ó la totalidad de un Área Funcional.	FS-1	Emergencia	T.D	S	2	4	5
2	Fallo de servicio que afecta a la operatividad, pero no impide el uso de una parte ó la totalidad de un Área Funcional.	FS-2	Urgencia	T.D	S	2	4	5
3	Fallo de servicio de naturaleza grave que incumple el P.P.T.E y que no se incluye en el apartado 1 y 2	FS-3	Ordinario	T.D	S	2	4	5
4	El programa de mantenimiento mensual se presentan en la fecha convenida y con el contenido acordado	FC-M	Ordinaria	T.D.	M	2	6	
5	La poda general se realizará 1 vez al año, y podas parciales cuando sean necesarias.	FS-4	Programado	T.D.	A-SP	3	5	
6	La altura del césped, será de 8 a 10 cm..	FS-4	Programado	T.D.	M	3	5	
7	Si alguna plaga afecta a las plantas, estas estarán en tratamiento de extinción.	FS-4	Programado	T.D.	M-SP	5		
8	Las plantas tendrán el % de agua útil necesaria.	FS-4	Programado	T.D.	M	2	5	
MANTENIMIENTO DE SUELOS								
9	En las vías de circulación las superficies deberán ser seguras y uniformes.	FS-4	Programado	T.D.	M	2	3	
10	Los límites externos (muros, vallas, puertas) deberán estar correctamente instalados y en buen estado.	FS-3	Ordinaria	T.D.	M	2	3	
11	El mobiliario urbano y las estructuras externas e instalaciones estarán correctamente mantenidos.	FS-4	Programado	T.D.	M	2	3	



Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
12	Perfecto estado de limpieza de todos los suelos y jardines.	FS-4	Programado	T.D.	M	2	3	
13	Las papeleras tendrán menos del 75% de su capacidad de basura y no despedirán olores.	FS-4	Programado	T.D.	M	3	5	
14	La solicitud de emergencia del servicio de mantenimiento de suelos y jardines se realizará dentro del tiempo de respuesta y rectificación establecida.	FS-5	Emergencia	T.D.	SP	5		
ACCESO A LAS INSTALACIONES								
15	Garantizar que todas las rutas de acceso cumplen con la Ley con supresión de barreras arquitectónicas	FC-A	Ordinaria	T.D.	M	2	3	
16	Garantizar que todas las rutas de acceso y salida de vehículos de emergencia están señalizadas y sin obstáculos.	FS-3	Urgencia	T.D.	S-AR	2	3	
17	Garantizar que todas las rutas de evacuación antiincendios son seguras, están señalizadas y sin obstáculos.	FS-3	Urgencia	T.D.	S-AR	2	3	
DOCUMENTACION								
18	Se garantizaran tener la documentación solicitada en el pliego para su inspección por el hospital.	FC-A	Ordinaria	T.D.	M	6		
PLIEGO GENERAL								
Pg	Identificación visible del personal que presta el servicio.	FC-M	Ordinaria	T.D.	D	2	3	5
Pg	El personal está correctamente uniformado.	FC-M	Ordinaria	T.D.	D	2	3	5
Pg	Comprobación de la cobertura de los puestos de trabajo por zona, facilitada por la Sociedad Concesionaria.	FC-A	Ordinaria	T.D.	M	2	3	5





Apartado 7

Servicio Integral de Lavandería



Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSERÍA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



ÍNDICE

- 1.-Objeto
- 2.-Alcance y Ámbito de aplicación
- 3.-Obligaciones generales
- 4.-Especificaciones técnicas específicas del servicio
 - 4.1. Condiciones del Servicio
 - 4.1.1. Horario de recogida y entrega
 - 4.1.2. Transporte
 - 4.1.3. Tratamiento de la ropa
 - 4.1.4. Costura
 - 4.2. Devolución de Ropa y Controles de Calidad

-Indicadores

1985
1987
1988

Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SALUD Y CONSUMO
VICECOMISARIA DE ASESORIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



1.- OBJETO

La prestación del servicio de lavado, desinfección, repaso de costura, planchado, doblado, empaquetado y transporte interior y exterior de ropa y lencería del hospital.

2.- ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

Recogida de ropa sucia en las dependencias del Hospital utilizando para ello medios de transporte propios de la Sociedad Concesionaria; una vez en sus instalaciones, se clasifica por tipo de ropa para llevar a cabo su correspondiente proceso de higienización, lavado, repaso de costura y planchado; a continuación la ropa tratada se empaqueta y se prepara para su expedición y, finalmente, se procede al transporte de la ropa limpia al Hospital.

El tipo de ropa a procesar será la habitualmente utilizada en el Hospital: ropa verde quirúrgica, ropa blanca de consultas, sábanas, fundas de almohada, mantas, colchas, pijamas de paciente, toallas, batas y uniformes de empleados.

El volumen total de ropa enviada a procesar se estima en 320.000 Kg. anuales. En cualquier caso, estas cantidades se ajustarán a las necesidades del Hospital, que podrán variar en función de la demanda existente en cada momento.

3.- OBLIGACIONES GENERALES

Se presentará a la Administración Sanitaria una Memoria Técnica donde queden claramente expresados los siguientes puntos:

- Memoria descriptiva de la planta de producción, con sus planos.
- Certificados de la capacidad productiva total y disponible, en el mismo orden se certificará la capacidad de transporte.
- Enumeración de los equipos productivos, indicando capacidad, ubicación; esta enumeración se realizará teniendo en cuenta zonas (sucia, limpia...).
- Definición de programas de lavados, indicando tiempo, temperatura y características de detergentes y productos químicos utilizados.
- Descripción del sistema de empaquetado, materiales, etc.

La Sociedad Concesionaria recogerá en los puntos de tolva o lugares destinados a ese fin, la ropa sucia para ser tratada. El proceso de lavado se realizará en instalaciones que dispongan de barrera sanitaria que separe las zonas sucia y limpia, siendo informado el Hospital de los procesos físicos y químicos que se utilicen, pudiendo tomar muestras y controles del proceso.

La ropa deberá ser entregada en perfectas condiciones, por lo que se harán los trabajos de costura necesarios.



El suministro de ropa limpia se efectuará en el horario y lugar pactado con la Administración Sanitaria, siendo la entrega del material en presencia del personal que tenga asignada la tarea de recepción del mismo. Se efectuará en carros con ruedas, aportados por el adjudicatario y en paquetes cerrados, identificados y con número homogéneo de prendas que faciliten su recuento. La ropa de forma se entregará colgada en perchas y en carros adecuados, facilitados por la Sociedad Concesionaria. Bajo ningún concepto, la ropa limpia podrá ser transportada en un compartimiento que haya transportado ropa sucia, sin una desinfección previa.

La Sociedad Concesionaria desarrollará una Manual de Procedimiento y Protocolo de Actuación del Servicio Propuesto.

4.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS ESPECÍFICAS DEL SERVICIO

4.1. Condiciones del Servicio:

- La Sociedad Concesionaria será responsable de los fallos de servicio, que afectan a la disponibilidad o al uso de la totalidad o parte de un Área Funcional
- La Sociedad Concesionaria debe suministrar, a su cargo, las bolsas de ropa sucia y carros con ruedas, en número suficientes para la correcta ejecución del servicio. Todos los carros de ropa limpia y sucia serán de materiales susceptibles de limpieza y desinfección así como resistentes a la corrosión. La estructura del carro estará adecuada a las necesidades de transporte dentro de nuestras instalaciones, y en todo caso las ruedas serán de un material que amortigüe el ruido que se produce durante el recorrido que hacen los carros en el Hospital.
- Correr con los gastos que suponga el lavado y la limpieza de las bolsas de tela y la limpieza de los carros, garantizando que ambos se encuentren siempre en condiciones idóneas.
- Realizar la recogida de ropa sucia en las condiciones fijadas y clasificarla en sus instalaciones para su correcto lavado.
- Entregar la ropa limpia en el lugar especificado, plegada en paquetes cerrados que contendrán siempre el mismo número de unidades, sobre carros con ruedas, excepto la uniformidad que se entregará en perchas y las mantas y edredones que se entregarán empaquetadas individualmente.
- Entregar la ropa debidamente repasada, efectuando los trabajos de costura que se precisen.
- La ropa limpia de quirófano deberá entregarse en condiciones adecuadas para ser esterilizada sin ningún tipo de manipulación.
- La entrega de ropa limpia deberá ir acompañada del correspondiente albarán en el que figurará: número de albarán, cantidades entregadas distinguiendo por tipos de ropa y dentro de cada uno de ellos por tipos de prenda. Para considerarse la ropa entregada, el albarán deberá contar con la conformidad de la persona que se determine, su firma, sello y fecha de la entrega.
- Se hará una separación de ropa rota, que no tenga posibilidad de arreglo, en bolsas diferenciadas con entregas diarias. Por parte de la Administración Sanitaria se valorarán las roturas debidas a técnicas inadecuadas en el proceso de lavado y se descontarán del total de facturación.

1,2,3

Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICEGERENCIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



- La ropa limpia deberá ser entregada totalmente seca.
- El servicio prestado deberá abarcar todos los días laborables de lunes a domingo. En ningún caso será admisible la interrupción del servicio por más de un día, cualquiera que sea la concatenación de días festivos que se produzca durante la vigencia del contrato.
- Al margen de los horarios de recogida y entrega de ropa que se fijen de mutuo acuerdo, será condición prioritaria que cualquier tipo de ropa sucia recogida, deberá entregarse limpia al Hospital en un plazo no superior a las 24 horas, entendiéndose que el rechazo en el lavado no será computable.

4

4.1.1. Horarios de recogida y entrega

5

Se fijarán, previo acuerdo con la Sociedad Concesionaria, las horas de recogida y entrega de ropa.

Los horarios y frecuencia de recogida y entrega podrán modificarse, previo acuerdo.

Se fijarán controles para determinar las cantidades suministradas.

En caso de desacuerdo entre ambas partes para fijar cualquier horario de recogida y entrega, tales horarios se fijarán por parte del Servicio de Evaluación y Control y serán de obligado cumplimiento por la Sociedad Concesionaria.

4.1.2. Transporte

El transporte de la ropa se hará empleando distintos vehículos o compartimentos para ropa limpia y sucia, de manera que nunca se encuentren en el mismo simultáneamente. Tampoco se admitirá la introducción de ropa limpia en un compartimiento que haya transportado ropa sucia, sin una desinfección previa.

4.1.3. Tratamiento de la ropa

6

Deberá entregar la ropa en la cantidad y calidad acordada y con arreglo a las especificaciones descritas.

El sistema de prelavado garantizará la retirada de todo resto de materia orgánica en la ropa.

El procesado de la ropa en la planta de la Sociedad Concesionaria se realizará de forma que la ropa limpia y la sucia se encuentren separadas en todo momento, mediante el establecimiento de una "barrera sanitaria".

El servicio demandado exige una garantía de termo desinfección a alta temperatura para aquellas prendas que sean de algodón 100 % y en las de poliéster mediante cloro. Se establece un rechazo inferior al 5 %.

7

Se deberá mantener en todo momento las exigencias técnicas de asepsia (barrera sanitaria), porcentaje de oxidante (lejía o agua oxigenada) a emplear en el lavado, garantía de enjuagues (eliminación de vestigios de oxidantes), forma de planchado y doblado, higiene en el transporte, etc.

Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SALUD Y CONSUMO
VICEPRESIDENCIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



El grado de humedad máximo permitido en la ropa limpia no será nunca mayor de un 2 %.

8

La Sociedad Concesionaria realizará, a su cargo y con frecuencia mensual, controles bacteriológicos, por laboratorios externos autorizados, de la ropa limpia y comunicará los resultados de los mismos por escrito al Servicio de Evaluación y Control.

La Administración Sanitaria será informada de los procesos físicos y químicos que se utilicen tanto para la ropa como para los carros y elementos de transporte, pudiendo realizar tomas de muestras y controles del proceso e inspecciones a los centros de lavado en cualquier momento, y ordenar la modificación de los procesos si el resultado no fuera satisfactorio.

Con el fin de evaluar las incrustaciones orgánicas e inorgánicas, según acuerdo de aceptabilidad, la Sociedad Concesionaria establecerá un sistema de control de calidad en el total del procesado de la ropa (lavado, planchado, repaso y recogida-entrega).

9

4.1.4. Costura

Se realizarán los trabajos de costura y repaso de ropa necesario para la entrega de ropa en las debidas condiciones.

10

4.2. Devolución de Ropa y Controles de Calidad:

Devoluciones ocasionales:

La ropa limpia a entregar que no se considere en condiciones adecuadas por los responsables de la Administración Sanitaria será devuelta y será objeto de un nuevo tratamiento a cargo de la Sociedad Concesionaria.

La Sociedad Concesionaria se realizará encuestas de satisfacción a los usuarios del servicio de lencería.

11,12

Controles de calidad:

Cada mes se podrá realizar un control de calidad de la ropa limpia entregada. Para ello se reunirán, un representante de la Sociedad Concesionaria y otro de la Administración Sanitaria.

Control de instalaciones y proceso de lavado:

La Administración Sanitaria podrá inspeccionar por personal propio cualificado o de oficina técnica externa, las instalaciones de la Sociedad Concesionaria. De esa inspección se levantará acta indicando si los procesos de lavado son los adecuados y se ajustan a lo ofertado por la Sociedad Concesionaria. El inspector anotará en el acta cualquier anomalía que considere importante, ya sea referente a los procesos, a la maquinaria, al personal, a la higiene, etc. Estas inspecciones se realizarán

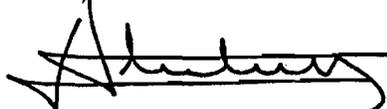
Comunidad de Madrid
CONSEJERIA DE
SALUD Y CONSUMO
VICECOMISARIA DE INSPECCION
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



tantas veces como lo considere oportuno, sin previo aviso y si el informe del inspector es negativo supondrá apercibimiento grave a la Sociedad Concesionaria.

Se atenderán peticiones con carácter de emergencia que realice el Hospital.

VICECONSEJERO DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



ARTURO CANALDA GONZALEZ

Comunidad de Madrid
AYUNTAMIENTO DE
SAN LEO Y CONSUMO
VICECONSEJERÍA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



Comunidad de Madrid
CONSEJERIA DE
SALUD Y CONSUMO
VICECONSERIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

INDICADORES

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

ef	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
1	Fallo de servicio que deja in operativa e impide el uso de una parte o la totalidad de un Area Funcional.	FS-1	Emergencia	T.D.	D	2	3	5
2	Fallo de servicio que afecta a la operatividad pero no impide el uso de una parte o la totalidad de un Area Funcional.	FS-2	Urgencia	T.D.	D	2	3	5
3	Fallo de servicio de naturaleza grave que incumple el P.P.T. y que no se incluye en el apartado 1 y 2	FS-3	Ordinario	T.D.	S	2	3	5
4	Incumplimiento en la obligación de entrega de ropa limpia en un plazo no superior a 24 horas.	FS-3	Programado	TD	S	3	5	
5	Incumplimiento en la recogida y entrega de ropa en las horas acordadas.	FS-4	Programado	TD	S	3	5	
6	Cantidad y calidad de ropa suministrada se ajusta a los controles establecidos.	FS-3	Programado	TD	M	2	5	
7	El porcentaje de rechazo debe ser inferior al 5 %	FC-A	Ordinario	N.P.	S	2	5	
8	El grado de humedad máximo permitido es igual o inferior a 2 %	FC-M	Ordinario	TD	M	2	5	
9	Se aprecia la existencia de incrustaciones orgánicas/inorgánicas	FC-M	Ordinario	TD	M	1	6	
10	El repaso de costura no se realiza de forma adecuada .	FC-M	Ordinario	N.P.	M	2		
11	Se realiza encuestas de satisfacción a los usuarios. Grado de satisfacción entre el 75 y el 85 %.	FC-M	Ordinario	N.P.	M	2		
12	Se realiza encuestas de satisfacción a los usuarios. Grado de satisfacción entre el 60 y el 75 %	FC-A	Ordinario	N.P.	M	2		
13	Atenderá las peticiones con carácter de emergencia de reposición de ropa.	FS-5	Emergencia	TD	M	2	5	6
Pg	Identificador visible del personal del personal que presta el servicio.	FC-M	Ordinario	T.D.	D	2	3	5
pg	Uniformidad	FC-M	Ordinario	T.D.	M	2	3	5

105






Apartado 8

Servicio Integral de Esterilización



Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SALUD Y CONSUMO
VICECONSEJERÍA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



ÍNDICE

- 1.- Objeto
- 2.- Alcance y Ámbito de aplicación
- 3.- Obligaciones generales
- 4.- Especificaciones técnicas del servicio
 - 4.1. Condiciones del Servicio
 - 4.2. Horario y forma de recogida y entrega
 - 4.3. Requisitos técnicos
 - 4.3.1. Controles de calidad
 - 4.3.2. Garantías de funcionamientoAnexos
- 5.- Indicadores

113



1.- OBJETO

La gestión integral del Servicio de Esterilización para satisfacer las necesidades de esterilización del Hospital.

2.- ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

Ofrecer el servicio integral de esterilización de los productos sanitarios reutilizables, aportando el material necesario para esterilizar del material acorde a las previsiones de actividad establecidas en Anexo 1, prestado durante los 365 días del año, en horarios que se establezcan, pero como mínimo desde las 8 a las 22 horas.

3.- OBLIGACIONES GENERALES

Dotación:

La Sociedad Concesionaria se compromete a la adquisición, en base a la actividad prevista del equipamiento y material necesario, así como de la dotación de personal que asegure el eficiente funcionamiento del servicio.

Horario y forma de entrega:

El suministro se efectuará en el horario pactado con la Administración Sanitaria, en el periodo de 8 a 22 horas, mediante sistemas de distribución y almacenaje adecuados.

Garantía:

La Sociedad Concesionaria asegurará las medidas oportunas, con la finalidad de asegurar la prestación del servicio, en caso de emergencias extraordinarias.

La Sociedad Concesionaria desarrollará el Manual de Procedimiento y Protocolo de Actuación del Servicio, antes de la entrada en funcionamiento del Hospital, que deberá ser validado por la Administración Sanitaria.

Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSERÍA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



4.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO

4.1 Condiciones del Servicio

El funcionamiento del servicio de Esterilización de instrumental y textil es fundamental para poder llevar a cabo la actividad quirúrgica.

La Sociedad Concesionaria será responsable de los fallos del servicio que afecten a la operatividad o el uso de la totalidad o parte de un Área Funcional. 1,2

- **Dotación:**

La Sociedad Concesionaria se compromete a:

- Esterilizar todo el material sanitario y lencería para la ejecución de la actividad que figura en el Anexo I, así como de poner los medios de transporte necesarios, tanto internos como externos al Hospital, en su caso, para llevar el material hasta los distintos usuarios.

- Disponer de todos los productos necesarios consumibles y estériles para la realización de todos los procesos de esterilización, que de modo indicativo figuran en el Anexo II y todos aquellos que decida la Administración Sanitaria a propuesta del Servicio de Medicina Preventiva.

- Aportar el equipamiento y los elementos y accesorios necesarios para el almacenamiento de los productos.

4.2 Horario y forma de recogida y entrega

La recogida del material para esterilizar así como la entrega del material esterilizado se realizará en los lugares y horarios indicados por la Administración Sanitaria y siempre en presencia de la persona designada por la misma. 3

En caso de intervenciones quirúrgicas urgentes se servirá el material solicitado en los tiempos previstos. Para ello, antes de la entrada en funcionamiento del Hospital se establecerá un protocolo de actuación. 4

4.3 Requisitos Técnicos

Se dispondrá de Licencia de la Central de Esterilización así como de la validación de los equipos y los procedimientos de esterilización emitido por el Ministerio de Sanidad y Consumo.

Se dispondrá de una Dirección técnica y organizativa de todos los procesos de

Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SALUD Y CONSUMO
VICECONSERÍA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



esterilización.

Realizara la limpieza y desinfección de todo el instrumental recibido diariamente, con recuento del mismo, dispondrá para ello al menos de lavadoras automáticas/ /desinfectadoras, irrigador ultrasonidos, pistolas agua/aire. Se efectuará lubricación y mantenimiento del instrumental, limpieza de motores, mangueras, ópticas y material sensible y limpieza manual con pistola de agua del material canulado.

El montaje de todas las cajas de instrumental se realizará según protocolos establecidos por tipo de cirugía y por todas las especialidades que se acuerden.

5,6

Se realizará la limpieza, desinfección y esterilización diaria de toda la producción establecida y como mínimo todo el material usado, tanto de instrumental como de textil, para lo cual dispondrá al menos de esterilizadores de vapor y esterilizadores para materiales termo sensibles a altas temperaturas en cantidad y capacidad suficiente para la prestación del servicio.

Los productos textiles se recogerán limpios, para su revisión, plegado y posterior constitución de set, conforme con los protocolos. Una vez constituidos los set, se procederá a su esterilización para posteriormente ser almacenados y dispuestos para su entrega.

Existirá almacenamiento de material estéril como stock de seguridad.

7

Se responsabilizará de la reposición de material por pérdidas ó roturas, siempre que se encuentren bajo su control así como los deterioros producidos por error, mala práctica o inobservancia de las especificaciones del fabricante.

Implantará un sistema de gestión informatizada de todos los procesos llevados a cabo, con el fin de garantizar el control y la trazabilidad de todos los productos.

8

En ningún proceso de esterilización se admitirá un rechazo en la entregas superior al 5%.

9,10

4.3.1. Controles de Calidad

La Sociedad Concesionaria realizará, a su cargo y con frecuencia mensual, controles de calidad, por laboratorios externos autorizados, y comunicará los resultados de los mismos por escrito al Servicio de Evaluación y Control.

11

La Sociedad Concesionaria establecerá un sistema de control de calidad que comprenda la totalidad del proceso.

12

Comunidad de Madrid
CONSEJERIA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSEJERIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



La Administración Sanitaria establecerá los sistemas de inspección y control de calidad que considere más adecuados con el fin de comprobar la calidad del servicio, y entre ellos podrá establecer controles con personal propio especializado o por medio de Entidad homologada para la inspección de las instalaciones, verificando el cumplimiento de los procedimientos de esterilización en todas sus fases, seguimiento de la trazabilidad de cajas de instrumental, textil y cumplimiento de normativa de seguridad e higiene en el trabajo.

13

4.3.2. Garantías de funcionamiento

Se prestará el servicio con estricto cumplimiento de la legalidad vigente, con sujeción a las prescripciones específicas y a las normas que afecten al servicio.

Se deberán tomar las medidas oportunas para asegurar el mantenimiento del servicio en caso de circunstancias extraordinarias, debiendo establecer los medios adecuados para solventarlas:

14

- Disponer de stock de seguridad, tanto de textil como de instrumental.
- Disponer de alternativas a sus centrales de esterilización.
- Disponer de material estéril de un solo uso en sustitución del textil.
- Disponer de sobre-equipamiento para posibles aumentos de actividad del Hospital.

La Sociedad Concesionaria indicará en el Anexo I del presente Pliego "Previsión de Actividad", el número de intervenciones previstas por cada uno de los servicios médicos que figuran en el citado Anexo. Deberá asimismo reflejarse el precio unitario para cada intervención, como información complementaria de la oferta económica. (Sobre C "Contenido y formato de oferta/propuesta económica a presentar por los licitantes").


Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SALUD Y CONSUMO
VICECOMISARÍA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



**ANEXO I
PREVISION DE ACTIVIDAD**

Nº total de Intervenciones quirúrgicas previstas en el Hospital

SERVICIO

**Angiología y Cirugía Vascular
Cirugía General y Aparato Digestivo
Dermatología Medicoquirúrgica
Obstetricia y Ginecología
Oftalmología
Otorrinolaringología
Traumatología y C. Ortopédica
Urología
Anestesia y reanimación
UCI adultos
Diálisis
Urgencias
Gabinete de exploraciones**

TOTAL

3.969

**Comunidad de Madrid
CONSEJERIA DE
SALUD Y CONSUMO
VICECONSEJERIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS**



ANEXO II

MATERIALES ESTERILES A SUMINISTRAR POR LA SOCIEDAD

CONCESIONARIA SEGUN ACTIVIDAD HOSPITAL:

Papel pequeño individual nº 8
Papel grande individual nº 9
Compresas con contraste
Compresas sin contraste
Gasas con contraste
Gasas sin contraste

MATERIALES CONSUMIBLES NECESARIOS PARA LOS PROCESOS DE ESTERILIZACION A SUMINISTRAR POR EL ADJUDICATARIO

Bolsas de esterilización
Papel crepado de color verde
Cintas de control de esterilización de oxido etileno
Cintas de control de esterilización de vapor
Test Bowie-Dick para autoclaves
Controles biológicos para vapor y oxido etileno
Controles químicos esterilizadores vapor
Dart
Gráficas para autoclaves
Papel laminado
Papel mixto
Papel para autoclave
Papel térmico para impresora Amsco
Rollo de papel mixto
Silispray triplex alta concentración para burletes

Detergentes para limpieza instrumental a máquina (lavadora-descontaminadora) y a mano y para irrigador de ultrasonidos

Lubricantes para instrumental

Cartuchos unidosis de Acido peracético para esterilizadores de endoscopios

Cartuchos unidosis de Oxido etileno puro según necesidades

Papel para impresora, toner etc...

VICECONSEJERO DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

ARTURO CANALDA GONZALEZ

Comunidad de Madrid
CONSEJERIA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSEJERIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



Comunidad de Madrid
CONSEJERIA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSERIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

INDICADORES

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]



Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
1	Fallo de servicio que deja in operativa e impide el uso de una parte o la totalidad de un Área Funcional	FS-1	Emergencia	T.D.	S	2	3	5
2	Fallo de servicio que afecta a la operativa pero no impide el uso de una parte o la totalidad de un Área Funcional	FS-2	Urgencia	T.D.	S	2	3	5
3	Retraso en horario en recogida y entrega del material (instrumental o textil).	FS-3	Ordinaria	T.D.	D	2	4	
4	Entregas del material en las intervenciones quirúrgicas urgentes.	FS-5	Urgencia	T.D.	S	2	4	
5	Falta de instrumental o textil en cajas, según protocolo	FS-2	Urgencia	T.D.	SP	2	5	
6	Falta de reposición en las cantidades previstas	FS-3	Ordinaria	T.D.	M	3	5	
7	Las cantidades de material estéril en los almacenes son las determinadas como stock de seguridad.	FS-4	Ordinaria	T.D.	S	2	5	
8	Sistema informatizado para verificar la trazabilidad	FC-A	Ordinaria	T.D.	M	2	6	
9	Rechazo superior al 5 % en entregas	FC-A	Ordinaria	T.D.	M	2	6	
10	Rechazo entre el 3-5 % en entregas	FC-M	Ordinaria	T.D.	M	2	6	
11	Los resultados del control de calidad mensual se presentan en el plazo acordado.	FC-M	N.P.	N.P.	M	2	6	
12	Informe negativo en el control del proceso	FC-A	Ordinaria	T.D.	M	2	6	
13	Control e inspección integral del servicio por entidad homologada-	FS-2	Urgencia	T.D.	M	2	5	6
14	Garantía de servicio y sistemas alternativos.	FS-2	Urgencia	T.D.	M	2	5	6



Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
	PLIEGO GENERAL							
Pg	Identificación visible del personal que presta el servicio.	FC-M	Ordinaria	T.D.	D	2	3	5
Pg	El personal esta correctamente uniformado.	FC-M	Ordinaria	T.D.	D	2	3	5
Pg	Comprobación de los puesto de trabajo por zona ofertados por el adjudicatario.	FC-A	Ordinaria	T.D.	M	2	3	5


Comunidad de Madrid
 CONSEJERIA DE
 SANIDAD Y CONSUMO
 VICECONSEJERIA DE ASISTENCIA
 E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS


 10/1







Apartado 9

Servicio de Desinsectación y Desratización


Comunidad de Madrid
CONSEJO REGULADOR DE
SERVICIOS DE OBRAS DE
VICIOS Y SERVICIOS DE
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



INDICE

1. Objeto
2. Alcance y ámbito de aplicación
3. Obligaciones generales
 - 3.1. Condiciones Generales de la prestación del Servicio
4. Especificaciones técnicas del Servicio
 - 4.1. Desinsectación
 - 4.2. Desratización
5. Indicadores

**Comunidad de Madrid**
CONSEJERÍA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECOMISARÍA DE EFICIENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



109



1.- OBJETO

Evitar la presencia de todo tipo de artrópodos y móridos, no sólo en los locales y zonas interiores de la institución sanitaria, sino también a los exteriores, tales como garajes, jardines, desagües, etc, y en general en todo el perímetro de protección alrededor del hospital, mediante las medidas preventivas y correctivas que se establecen en el presente apartado.

2.- ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

- Ofrecer un amplio servicio de mantenimiento para el control de las plagas, manteniendo libres de infestación tanto las zonas en las que se realizan procesos a pacientes como en las que no se realizan procesos a pacientes.
- Asegurar que el servicio se realiza con las debidas precauciones tanto para las personas que apliquen el tratamiento, como para pacientes, visitantes, empleados, etc., y con la utilización de productos que no deterioren el medio ambiente

3.- OBLIGACIONES GENERALES

La Sociedad Concesionaria deberá establecer un programa de lucha antivectorial integrada y permanente contra los roedores comensales y artrópodos nocivos para la salud pública del hospital, con la finalidad de reducir y, en su caso eliminar el grado de infestación de roedores y artrópodos existentes, manteniendo dicha eliminación y reducción en el tiempo, mediante la aplicación de los métodos químicos, biológicos y de ordenamiento del medio, en base a una metodología científica con métodos de captura y eliminación de las plagas eficaces y humanitarios, y, con el máximo respeto al medio ambiente.

La Sociedad Concesionaria se compromete a utilizar personal cualificado y preparado sobre manipulación y aplicación de plaguicidas, así como bionomía y de las especies objetos de control.

Se desarrollará por la Sociedad Concesionaria un Manual de Procedimiento y un Protocolo de Actuación del Servicio.



3.1. Condiciones generales de la prestación del Servicio

- Con una periodicidad bimensual, se presentará un estudio pormenorizado, que contará con el correspondiente soporte documental justificativo de las acciones realizadas en dicho periodo. 2
- El horario que habrá de regir para la mayor eficacia de los servicios será el que se determine con el Centro, de acuerdo con la Sociedad para evitar disfunciones en el área y servicios a actuar.
- En todo caso los productos que se utilicen han de estar previamente autorizados por la Autoridad competente y por el Servicio de Medicina Preventiva del Hospital. Toda utilización de productos químicos nuevos debe contar con la autorización formal pertinente antes de su utilización.
- En ningún caso se utilizarán productos químicos que puedan entrar en contacto con humanos directa o indirectamente 3
- La Sociedad Concesionaria se compromete a realizar los estudios necesarios a fin de recomendar a la Administración Sanitaria la adopción de metodología de lucha pasiva contra roedores comensales y artrópodos nocivos, conocidas como Técnicas de Ordenamiento del Medio, que pudieran ser de aplicación, tanto en el aspecto de modificación como en el de manipulación ambiental.

La Sociedad Concesionaria deberá hacer funcionar un sistema de gestión de control de plagas preventivo, planificado o extraordinario fuera del horario de trabajo, de acuerdo con las especificaciones técnicas del presente Apartado, de las siguientes plagas, sin limitarse a ellas:

- Artrópodos:
 - *Insectos vectores voladores*: moscas y mosquitos.
 - *Artrópodos vectores caminadores*: cucarachas, hormigas.
 - *Artrópodos Hematólogos*: chinches, pulgas, piojos, ácaros, garrapatas.
 - *Artrópodos plagas molestas*: arañas, tijeretas, milpiés, ciempiés, cochinillas de la humedad, lepismas, avispa, procesionaria del pino.
 - *Artrópodos de los productos almacenados*: gorgojos, ácaros, polillas, etc.
- Roedores:
 - *Rattus norvegicus* (rata común o rata de cloaca).
 - *Rattus rattus* (rata negra o rata de barco)
 - *Mus domesticus* (ratón común)
- Pájaros:
 - Palomas



4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO

La Sociedad Concesionaria será responsable de los fallos del servicio que afecten a la operatividad y/o el uso de la totalidad o parte de un Área Funcional. 4,5,6

Deberá también atender las solicitudes de situaciones de emergencia y urgencia según los tiempos de respuesta establecidos. 7,8

4.1 Desinsectación.-

Se entiende por desinsectación la técnica de saneamiento que se aplica para la destrucción de los insectos, arácnidos y artrópodos en cualquier fase de evolución.

Se actuará sobre los grupos de artrópodos que figuran en el apartado 3.1 del presente apartado, utilizando los procedimientos que eviten la aparición de especies resistentes.

Los procedimientos y métodos se aplicarán específicamente en las siguientes áreas:

- Totalidad de la superficie interior
- Canalizaciones y redes de alcantarillado, alumbramiento y aire acondicionado.
- Cinturón de protección

Los procedimientos de aplicación de desinsectantes, aplicados conjuntamente en cada área de tratamiento, se realizarán auxiliados con la instrumentalización adecuada, y como mínimo serán aplicados mediante los siguientes procedimientos:

- Brocha o pincel.
- Espolvoreadores manuales o a motor
- Pulverización manual o a motor.
- Nebulización
- Termonebulización.

La periodicidad de acuerdo con los factores de riesgo, será la siguiente:

- Nivel 0. Periodicidad diaria: Zonas de salida de ropa sucia, cubos de basura, contenedores, lavandería cuartos de salida de 9

Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SALUD Y CONSUMO
VICECONSEJO DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



sucio, y las que determine, en su caso la Administración Sanitaria. Para la actuación en estas zonas se podrá contar con la posibilidad de sistemas automáticos.

- Nivel I. Periodicidad semanal. (para vectores voladores). Zonas en que proliferen insectos actuando como nichos ecológicos. Entre estas dependencias se incluyen: cocinas, comedores, lavandería, almacenes de alimentos, etc. Para la actuación en estas zonas se podrá contar con la posibilidad de sistemas automáticos. 10
- Nivel II. Periodicidad quincenal. Zonas en que actúen como nichos ecológicos en insectos no voladores (cucarachas, lepismas, cochinillas de la humedad, etc.). Entre otras están incluidas las siguientes zonas: cuartos de baño, aseos, duchas, laboratorios, etc. 11
- Nivel III. Periodicidad mensual. Dependencias y zonas comunes de paso, como: cafeterías, cocinas, halls, offices, consultas externas, sótano, mortuorio, administración, servicios comedores, áreas quirúrgicas. 12
- Nivel IV. Operaciones planificadas. Se realizarán dos al año, con el fin de maximizar los tratamientos de mantenimiento en las épocas de mayor riesgo de artrópodos. 13

4.2. Desratización

Se entiende por desratización la técnica de saneamiento que se aplica para la exterminación de roedores, ratas y ratones.

Se actuará sobre los roedores comensales especificados en el punto 3.1 del presente Apartado.

Se aplicarán los métodos y procedimientos en las siguientes áreas:

- Cinturón de protección. Protocolo: Los cebos rodenticidas parafinados y no percederos se distribuirán en las rutas o sendas de los roedores, que serán reconocidas por la presencia de signos tales como deyecciones, roeduras, madrigueras en actividad. 14
- Subsuelo: redes de alcantarillado y alumbrado. Protocolo: Localización del punto de muestreo. Aplicación de desinsectantes, a fin de evitar la infestación de la superficie por ectoparásitos que abandonen al roedor muerto. Colocación de cebo rodenticida parafinado no percedero a un adecuado nivel de altura. Cierre del punto de muestreo y marcado para su más fácil reconocimiento. 15
- Superficies de interiores edificadas y no edificadas. Protocolo: Reconocimiento del punto de muestreo. Colocación de rodenticidas no parafinado y principalmente raticida. 16

Comunidad de Madrid
 CONSEJERÍA DE
 SALUD Y CONSUMO
 VICIERSERÍA DE ASISTENCIA
 E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

119



Periodicidad:

- Operaciones planificadas:

Dos al año, al inicio de la prestación del servicio y otra coincidiendo con el periodo de mayor actividad de los roedores comensales. Estas operaciones consistirán en la colocación y revisión de todos y cada uno de los puntos de tratamiento, así como en la recogida de datos y en el seguimiento.

17

- Operaciones de mantenimiento:

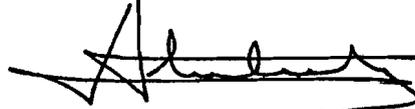
Trimestrales: En todo el recinto hospitalario.

Mensuales: En cafeterías, cocinas, halls, offices, consultas externas, sótanos, mortuorio, administración, servicios de comedores, área quirúrgica.

Diarios: En salida de ropa sucia, contenedores, lavandería cuarto de salida de sucio y aquellos servicios que soliciten un tratamiento puntual mediante parte dirigido a la Unidad de Control.

18,19
,20

VICECONSEJERO DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



ARTURO CANALDA GONZALEZ

Comunidad de Madrid
CONSEJERIA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSERIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS





Comunidad de Madrid
CONSEJERIA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSERIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

INDICADORES

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]





Comunidad de Madrid
CONSEJERIA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSERIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
CONDICIONES GENERALES								
1	Los métodos de captura y eliminación de plagas son eficientes	FS-2	Ordinario	T.D.	M	2	3	
2	Se presenta el estudio pormenorizado de la acciones realizadas con la periodicidad establecida.	FC-A	Ordinario	T.D	M	6		
3	Se utilizaran productos que estén formalmente autorizados.	FS-4	Ordinario	T.D	M	6		
4	Fallo de servicio que deja in operativa e impide el uso de una parte ó la totalidad de un Área Funcional.	FS-1	Emergencia	T.D	S	2	3	5
5	Fallo de servicio que afecta a la operatividad, pero no impide el uso de una parte ó la totalidad de un Área Funcional.	FS-2	Urgencia	T.D	S	2	3	5
6	Fallo de servicio de naturaleza grave que incumple el P.P.T. y que no se incluye en el apartado 1 y 2	FS-3	Ordinario	T.D	S	2	3	5
7	Las solicitudes de emergencia del servicio de mantenimiento de desinsectación y desratización son atendidas dentro de los tiempos de respuesta y rectificación establecidos.	FS-5	Emergencia	T.D.	AR	2	5	
8	Las solicitudes de urgencia del servicio de mantenimiento de desinsectación y desratización son atendidas dentro de los tiempos de respuesta y rectificación establecidos.	FS-5	Urgencia	T.D.	AR	2	5	
9	De acuerdo con los factores de riesgo, el mantenimiento del Nivel 0 se presenta en la fecha convenida y con el contenido acordado.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	6	
10	De acuerdo con los factores de riesgo, el mantenimiento del Nivel I se presenta en la fecha convenida y con el contenido acordado.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	6	

MA
10/1



Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
11	De acuerdo con los factores de riesgo, el mantenimiento del Nivel II se presenta en la fecha convenida y con el contenido acordado.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	6	
12	De acuerdo con los factores de riesgo, el mantenimiento del Nivel III se presenta en la fecha convenida y con el contenido acordado.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	6	
13	Las operaciones planificadas del servicio de desinsectación se cumplen con la periodicidad establecida.	FS-3	Programado	T.D.	M	5		
DES RATIZACION								
14	La evaluación de los métodos y procedimientos de mantenimiento del servicio de desratización en el área del cinturón de protección, se lleva a cabo con la frecuencia y el tiempo acordado.	FC-A	Ordinario	T.D.	S.P	3	5	
15	La evaluación de los métodos y procedimientos de mantenimiento del servicio de desratización en el área de subsuelo, se lleva a cabo con la frecuencia y el tiempo acordado.	FC-A	Ordinario	T.D.	S.P	2	5	
16	La evaluación de los métodos y procedimientos de mantenimiento del servicio de desratización en superficies de interiores edificadas y no edificadas, se lleva a cabo con la frecuencia y el tiempo acordado.	FC-M	Ordinario	T.D.	S.P	2	5	
17	Las operaciones planificadas del servicio de desratización se cumplen con la periodicidad establecida.	FS-3	Programado	T.D.	M	2	5	
18	Las operaciones de mantenimiento trimestral del servicio de desratización se cumplen en las áreas y con la periodicidad establecida.	FS-4	Programado	T.D.	T	2	5	
19	Las operaciones de mantenimiento mensual del servicio de desratización se cumplen en las áreas y con la periodicidad establecida.	FS-4	Programado	T.D.	M	2	5	
20	Las operaciones de mantenimiento diario del servicio de desratización se cumplen en las áreas y con la periodicidad establecida.	FS-4	Programado	T.D.	D	2	5	

Handwritten initials:
 MS
 MS





Comunidad de Madrid
CONSEJERIA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSERIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
	PLIEGO GENERAL							
Pg	Identificación visible del personal que presta el servicio.	FC-M	Ordinario	T.D.	D	2	3	5
Pg	El personal esta correctamente uniformado.	FC-M	Ordinario	T.D.	D	2	3	5
Pg	Comprobación de la cobertura de los puestos de trabajo por zona, facilitada por la Sociedad Concesionaria.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	3	5

Spd
A





Apartado 10

Servicio de Transporte Interno-Externo y Gestión Auxiliar

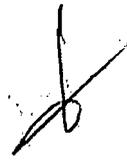


Comunidad de Madrid
CONSEJERIA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSERIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



ÍNDICE

1. Objeto
2. Alcance y Ámbito de aplicación
 - 2.1. Alcance de la prestación del Servicio de Conserjería
 - 2.2. Ámbito de aplicación
3. Obligaciones generales
4. Especificaciones técnicas del servicio
 - 4.1. Movilización de pacientes y cambios posturales
 - 4.2. Traslado de pacientes fallecidos, obligaciones mortuorias así como las auxiliares de autopsias
 - 4.3. Traslado y circulación de especímenes, muestras y productos relacionados con laboratorios y anatomía patológica
 - 4.4. Almacén general de lencería. Entrega y recogida de ropa en los almacenes periféricos
 - 4.5. Mobiliario general y equipamiento clínico
 - 4.6. Entrega y recogida de carros de productos farmacéuticos
 - 4.7. Correos y Mensajería
 - 4.8. Fases de uso medicinal
 - 4.9. Incendio y otros procedimientos en situaciones de emergencia y catástrofes
 - 4.10. Fotocopias máquinas de encuadernación y fotografías
 - 4.11. Rasurado de pacientes pendientes de intervención quirúrgica
 - 4.12. Material audiovisual
 - 4.13. Cuidado del animalario
 - 4.14. Otras obligaciones
5. Indicadores






1.- OBJETO

El "transporte interno-externo y la gestión auxiliar" como objetivo esencial el sostenimiento de las necesidades de carácter logístico que sean demandadas por el conjunto de la organización del Hospital para su correcto funcionamiento.

Para la consecución del objeto de la prestación del servicio, los integrantes del citado Servicio desarrollarán las funciones que se detallan en el punto tres relativo a las obligaciones generales del servicio

Para el eficaz cumplimiento del objeto de esta prestación, el personal que desempeñe las funciones deberá tener la formación necesaria, a fin de asegurar la calidad y eficiencia del servicio.

El personal en cada puesto o función que desarrolle deberá contar con los métodos y medios adecuados de trabajo, de manera que cumpla con los requerimientos que en cada momento establezca la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales.

2.- ALCANCE Y ÁMBITO DE LA APLICACIÓN

El Servicio proporcionará un sistema adecuado para la movilización de pacientes y desplazamiento de materiales y equipos, bien sea dentro del Centro Sanitario o entre los edificios que formen parte del mismo. Asimismo, realizará otros servicios de apoyo complementario para el funcionamiento de las actividades del Hospital.

2.1 Alcance de la prestación del Servicio

- Proporcionar un servicio centrado en el paciente que cumpla los requisitos que necesita la asistencia sanitaria, y cubra las expectativas de los pacientes.
- Proporcionar un servicio ágil, programado, planificado y reactivo, en su caso, mediante un equipo de trabajo flexible para poder adaptarse a las necesidades cambiantes de la organización, y a las innovaciones que pudieran producirse.
- Garantizar los niveles de calidad exigidos.



2.2 Ámbito de aplicación.

El Servicio se prestará durante 365/6 días al año en los turnos y horarios que la Administración Sanitaria determine.

Responderá a las peticiones que reciba desde los distintos ámbitos de actividad y gestión del Hospital

La Sociedad Concesionaria dispondrá de todos los materiales, uniformes, artículos de consumo y equipamiento requerido para prestar el Servicio y cumplir con los requisitos fijados en este apartado. Esto incluirá, pero no se limitará a las sillas de ruedas, camillas, remolcadores, equipo de movilización y de carga, material y equipos de reprografía, máquinas de franqueo, equipos de comunicaciones.

3.-OBLIGACIONES GENERALES

Asumirá las siguientes actividades, según las circunstancias de cada caso, y prestará un servicio capaz de reaccionar ante cualquier situación que pueda surgir con la debida celeridad y eficacia.

- Movilización y cambios postulares de pacientes.
- Movilización de pacientes fallecidos y obligaciones mortuorias, así como las auxiliares de autopsias.
- Movimiento y circulación de Especímenes, Muestras y Productos relacionados con laboratorios y labores auxiliares del personal sanitario en Anatomía Patológica.
- Tareas de entrega, reparto, recogida y devolución a salas, servicios, unidades, instalaciones y áreas del Hospitalización, incluyendo:
 - Ropa.
 - Mobiliario general y equipamiento clínico.
 - Medicamentos.
 - Correo y mensajería.
 - Gases de uso medicinal.
- Tareas de servicios generales, incluyendo:
 - Actuación en Incendios y en otros procedimientos acaecidos en situaciones de Emergencia y Catástrofes.
 - Centralita y otros sistemas de comunicaciones y alarmas internas.
 - Servicio de fotocopias, máquinas de encuadernación y fotografía.
 - Rasurado de pacientes pendientes de intervención quirúrgica.
 - Cuidado de las dependencias, así como de las personas y enseres.
 - Cuidado del animalario, así como de los animales utilizados con fines experimentales.
 - Tareas complementarias que puedan ser solicitadas ocasionalmente.



- Se desarrollará por la Sociedad Concesionaria Manuales de Procedimiento y Protocolos de actuación del Servicio

4.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO

La Sociedad será responsable de los fallos cometidos por el personal objeto del presente Apartado, que afecten la disponibilidad de la totalidad o parte de un Área Funcional. 1,2,3

4.1 Movilización de pacientes y cambios postulares.

El Servicio establecerá y pondrá en funcionamiento un sistema efectivo y que dé confianza a los usuarios (personal sanitario y enfermos), para tratar las peticiones de movilización o traslado de los pacientes. 4

En el protocolo de traslado a quirófanos se deberá cumplir los tiempos establecidos. 5

En caso de urgencia se solicitará el servicio de traslado de pacientes. 6

Algunos Servicios o Unidades de Áreas Muy Críticas y Críticas necesitarán que las personas que presten el servicio en dichas Áreas tengan una especial cualificación 7

4.2 Traslado de pacientes fallecidos, obligaciones mortuorias, así como las auxiliares de autopsias.

El Servicio definirá y pondrá en funcionamiento un sistema eficaz para atender las peticiones de traslado de pacientes fallecidos desde la dependencia del hospital donde su produzca hasta el Tanatorio del Hospital, velando porque en todo momento se mantenga la dignidad de la persona fallecida.

El servicio cumplirá con los procedimientos que establezca la Administración Sanitaria. Se debe utilizar la camilla para trasladar a pacientes fallecidos, debiéndose realizar en todo momento de una manera discreta, y evitando las áreas públicas siempre que sea posible. 8

El personal del Servicio de Conserjería, llevará a cabo la preparación de la persona fallecida para ser vista por sus parientes, proporcionando lo necesario para este propósito.

El personal que realice esta función debe contar con la preparación necesaria. 9

[Handwritten signatures]



4.3 Traslado y Circulación de Especímenes, Muestras y Productos relacionados con laboratorios y Anatomía Patológica.

El Servicio establecerá un sistema útil y eficaz para atender las peticiones de recogida, reparto y transporte de especímenes, sangre, plasma, muestras e informes de todo ello, entre salas, departamentos y laboratorios de acuerdo con la Administración Sanitaria. 10

El personal de este Servicio recibirá formación para realizar el trabajo encomendado en las debidas condiciones.

4.4 Almacén General de Lencería. Entrega y Recogida de Ropa en los Almacenes Periféricos.

El Servicio realizará las siguientes tareas:

- Organización del Almacén General de Lencería.
- Preparación de la ropa de uniformidad del personal sanitario, para ser entregada a los usuarios en el propio Almacén, o para ser distribuida a las diferentes dependencias.
- Preparación y traslado en carros adecuados la ropa lisa y de forma para los enfermos (camisones, pijamas, batas, etc..), desde el Almacén General de Lencería hasta las zonas de uso final (almacenes de las diferentes áreas). Esto incluirá, pero no se limitará a las habitaciones de pacientes y del personal de guardia, salas de consultas, de exploraciones y de tratamiento, área de quirófano, reanimación, consultas, etc.
- Recogida de los carros de ropa sucia situados en las dependencias del hospital que se establezca (unidades asistenciales, vestuarios, etc...) En dichos carros habrán sido introducidas las bolsas de plástico o de tela con la ropa lisa y de forma obtenida de las habitaciones, consultas, camillas, etc.
- Responder en los tiempos convenidos a entregas de emergencia o peticiones suplementarias de ropa de cualquier modalidad. Se controlará, con posterioridad, si la petición "urgente", cumple con los requisitos establecidos, por parte de la Administración Sanitaria. 11
- En todo momento se asegurará que los circuitos de limpio/sucio se cumplen escrupulosamente. 12



4.5 Mobiliario General y Equipamiento clínico.

El Servicio establecerá un sistema eficaz para trasladar mobiliario en general y equipamiento clínico.

La naturaleza de este servicio incluye todo tipo de traslado de mobiliario y equipos clínicos, bien desde el Almacén de material a un determinado departamento, bien entre diferentes departamento, o, en su caso desde cualquier dependencia del hospital al almacén de chatarra.

Asimismo se trasladará equipamiento clínico portátil a las distintas zonas del hospital, con los tiempos de respuesta que se establezcan en caso de emergencia, urgencia o traslado programado. 13

4.6 Entrega y recogida de carros de productos farmacéuticos.

Se prestará un servicio programado de entrega y recogida de carros que contengan la medicación de los pacientes, debiendo atender con eficacia las situaciones de urgencia. 14

Las tareas incluirán la entrega y recogida de carros de medicamentos, dependiendo del sistema que se utilice en la dispensación de los mismos, en las zonas que se establezcan por la Unidad de Farmacia del Centro.

4.7 Correos y mensajería.

El Servicio establecerá un eficiente sistema para proporcionar un servicio postal interno y entre los centros del Hospital, así como con aquellos otros centros que por su naturaleza requieran un continuo y diario cruce de comunicaciones escritas asimismo será el encargado de las funciones de Registro de Entrada y Salida del Hospital.

Los servicios postales solicitados incluyen, pero no está limitados a:

- Repartir la correspondencia de entrada a todas las dependencias del Hospital, una vez hayan sido registrados de Entrada los distintos documentos por la Unidad de Apoyo Administrativo.
- Recoger el correo de las salas, Servios y Unidades, tanto clínicas y asistenciales como administrativas, para su traslado a otras áreas del hospital, para ser registrados de salida por el personal administrativo



encargado del Registro y franqueo del mismo en su caso.

- Asegurar toda la correspondencia y su confidencialidad. 15
- La circulación interna de hojas de información, posters, boletines y colocación en los tableros de anuncios de la información que determine la Administración Sanitaria.
- Iguales tareas a las enunciadas anteriormente, además de la entrega de paquetes, bultos y especímenes, se realizarán para el reparto y recogida cuando sea entre centros dependientes del Hospital, incluso cuando tenga que realizarse con otros centros que por la naturaleza de las circunstancias lo puedan ser de forma ocasional o habitual, aunque no formen parte del Hospital.
- Realizarán las gestiones necesarias con empresas de mensajería cuando el servicio de Conserjería no pueda asumir las tareas de reparto y entrega objeto de este Servicio.
- Todo el correo postal se ordenará dentro del plazo máximo de 60 minutos desde la llegada, en la sala de correos durante las horas de oficina en días de reparto. 16
- El Servicio comunicará la siguiente información a la Administración Sanitaria sobre bases establecidas mensualmente: 17
 - Los totales de gasto de las máquinas de franqueo.
 - El número total de productos postales recibidos y distribuidos desde la sala de correos.
 - El número de devoluciones al remitente.
 - Las entregas o repartos especiales y el correo certificado.
 - Las incidencias producidas en el servicio.

4.8 Gases de uso Medicinal.

- El Servicio 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. El Servicio será responsable de la total y adecuada provisión de gases.
- Se mantendrán los adecuados niveles de almacenamiento, cumpliendo la normativa en materia de seguridad. 18

Comunidad de Madrid
CONSEJO DE SALUD
SALUD Y SERVICIOS
VICERRECTORÍA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



- La retirada de los envases se realizará cuando estén por debajo del 15 % 19 de su capacidad.
- La carga y/o descarga de las unidades de almacenamiento, así como sus cambios en los puntos de servicio.
- La recogida de unidades vacías de todas las instalaciones y el transporte al punto de recogida central.
- El Servicio 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.

4.9 Incendio y Otros Procedimientos en situaciones de Emergencia y Catástrofe.

- El Servicio establecerá un eficiente procedimiento que permita disponer de personal adecuado en número y formación para circunstancias sobrevenidas de las contempladas en este apartado, actuándose conforme a procedimientos de emergencia y urgencia .
- El Servicio será responsable de asegurar que todo el personal está instruido y tiene conocimiento sobre el manejo, almacenamiento y suministro de equipos para el abordaje de situaciones de catástrofe, entre los que se encuentra pero no se limitan al manejo de, extintores, equipos de protección individual, BIE,s (bocas de incendio equipadas).

20

4.10 Fotocopias, máquinas de encuadernación y fotografía

- El Servicio será responsable de asegurar que todo el personal está instruido y tiene conocimiento sobre el manejo de las máquinas del Servicio, entre los que se encuentra fotocopadoras, encuadernadoras, maquinas digitales de imagen, etc.

Comunidad
Salud
Ministerio de Salud
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

[Handwritten signatures]



- Atenderá las peticiones diarias de fotocopias y de trabajos de encuadernación.
- El servicio comprobará las peticiones y el volumen de las mismas, así como el coste generado al Hospital, con identificación individualizada por GFH (Grupos funcionales Homogéneos) de las peticiones realizadas, que detallara en un informe mensual. 21
- Los trabajos especiales de revistas y libros se ajustarán a la política que en su caso marque el Hospital.

4.11 Rasurados de pacientes pendientes de intervención quirúrgica.

El Servicio establecerá y pondrá en funcionamiento un sistema efectivo para tratar las peticiones de rasurado de pacientes. Las solicitudes serán ordinarias o de urgencia, 22

En la realización de la actividad de rasurado del paciente, el personal deberá actuar de forma cortés y educada, demostrando una actitud correcta hacia los pacientes y manteniendo la dignidad del mismo en todo momento

Asimismo, deberá tener formación adecuada en la utilización de las diferentes formas de rasurar, para asegurar la higiene y seguridad del paciente. 23

4.12 Material Audiovisual

- El personal del Servicio de Conserjería será responsable de dotar del material audiovisual cuando sea necesario en las salas de reuniones, debiendo constatar su funcionamiento y puesta en marcha, para lo cual deberá contar con la adecuada formación.

4.13 Cuidado del Animalario.

El Servicio establecerá un eficiente sistema para proporcionar un servicio de control y vigilancia del cuidado de los animales destinados a la investigación. Se realizarán las siguientes funciones: 24

- Cuidado de animales (alimentación, limpieza, etc.).
- Se realizara la limpieza de salas y jaulas destinadas a la guarda y

Comunidad de Madrid
S. A. S. de Gestión de Servicios
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

[Handwritten signatures]



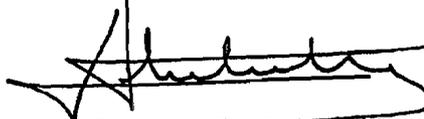
custodia de animales.

- Deberá tener los conocimientos necesarios para asistir o auxiliar 25 en las autopsias de animales.
- Retirada y eliminación de los animales a través de la política definida por la Administración Sanitaria, con sujeción a los términos que se establezcan en el marco normativo de retirada de residuos especiales y peligrosos.

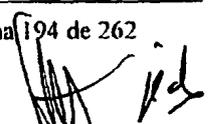
4.14 Otras Obligaciones

- En los traslados y desplazamientos en los que sea necesario la utilización de carros de transporte (carros de transporte de ropa, de comida, de correo, etc.), deberán desplazarse de forma segura para evitar: cualquier tipo de daños a pacientes, personal, visitantes; estropear las características de los productos transportados; bloquear el flujo de circulación en las instalaciones; dañar el mobiliario y enseres, puertas y paredes de las instalaciones del hospital.
- Trabajos generales y especiales que pueden surgir en el día a día, y que resulta imposible de determinar en este apartado.
- Información sobre desperfectos, anomalías, roturas, robos o control de plagas, que se detecten.

VICECONSEJERO DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS


ARTURO CANALBA GONZALEZ

Comunidad de Madrid
CONSEJERIA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSERIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS





Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICELCONSEJERÍA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

INDICADORES

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
1	Fallo de servicio que deja in operativa e impide el uso de una parte ó la totalidad de un Área Funcional.	FS-1	Emergencia	T.D	S			
2	Fallo de servicio que afecta a la operatividad, pero no impide el uso de una parte ó la totalidad de un Área Funcional.	FS-2	Urgencia	T.D	S			
3	Fallo de servicio de naturaleza grave que incumple el P.P.T. y que no se incluye en el apartado 1 y 2	FS-3	Ordinario	T.D	S			
MOVILIZACIÓN DE PACIENTES								
4	Petición de movilización de pacientes sin programar..	FS-5	Programado	N.P.	S.P	2	4	5
5	Cumplimiento de los tiempos marcados en el protocolo de traslado de pacientes a quirófano.	FS-3	Emergencia	T.D.	S.P	2	4	5
6	Petición de urgencia para el traslado de pacientes .	FS-5	Urgencia	T.D.	S.P	2	4	5
7	El personal tiene los conocimientos necesarios para la movilización.	FCA	N. P.	N.P.	S.P	1	2	3
TRASLADO DE PACIENTES FALLECIDOS Y OBLIGACIONES MORTUORIAS								
8	El traslado se efectuará garantizando la dignidad de la persona fallecida.	FC-A	N.P.	N.P.	M	2	4	5
9	La preparación del personal auxiliar de autopsias es adecuada para su función.	FC-M	Ordinario	T.D.	SP	1	2	



Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS								
TRASLADO DE ESPECIMENES MUESTRAS Y PRODUCTOS RELACIONADOS CON EL LABORATORIO								
10	Recogida de muestras programadas en TR establecido.	FS-4	Programado	T.D.	M	2	5	
ENTREGA Y RECOGIDA DE ROPA								
11	Se responde en los tiempos acordados a la petición de entrega de urgencia de ropa.	FS-3	Urgencia	T.D.	S	4	5	
12	Se cumplen escrupulosamente los circuitos de limpio/sucio.	FC-A	Ordinario	N.P.	M	2	3	5
MOBILIARIO GENERAL Y EQUIPAMIENTO CLINICO								
13	El traslado de equipamiento clínico portátil en caso de emergencia.	FS-5	Emergencia	T.D.	AR	2	4	
ENTREGA, REPARTO Y DEVOLUCIÓN DE MEDICAMENTOS								
14	Entregas programadas de medicamentos.	FS-3	Programado	T.D.	M	2	5	
SERVICIO DE CORREOS Y MENSAJERÍA								
15	Asegurar la confidencialidad de la correspondencia.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	5	6
16	El correo postal de entrada se ordena dentro de plazo máximo de 60 minutos.	FS-4	Programado	T.D.	M	1	5	
17	El informe mensual del servicio se entregara, en el formato establecido en los 5 primeros días del mes.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	6	
SERVICIO DE GASES DE USO MEDICINAL								
18	Se mantiene el nivel de stok establecido y con las medidas de seguridad que obliga la normativa.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	3	
19	La retirada de envases se realizará cuando estén por debajo del 15 % de su capacidad.	FS-4	Programado	T.D.	M	2	3	
INCENDIO Y OTROS PROCEDIMIENTOS EN SITUACIONES DE EMERGENCIA Y CATASTROFE								
20	Formación del personal para actuar ante urgencia y emergencia según los protocolos.	FC-A	Ordinario	T.D.	A	2	6	



Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
SERVICIO DE FOTOCOPIAS, MAQUINAS DE ENCUADERNACION Y FOTOGRAFIA.								
21	Informe mensual sobre las peticiones realizadas y el coste de las mismas por GFH.	FC-A	N.P.	N.P.	M	2	5	
RASURADOS DE PACIENTES PENDIENTES DE INTERVENCION QUIRURGICA								
22	Los servicios de rasurado cumplen con el horario previsto.	FS-3	Programado	T.D.	S	4	5	
23	Se realiza en las condiciones higiénicas de seguridad establecidas.	FC-A	Ordinario	T.D.	S	3	5	
CUIDADO DE ANIMALARIO								
24	El cuidado de los animales se realiza según los protocolos establecidos.	FC-A	Ordinario	T.D.	S	2	5	
25	Participación en las tareas auxiliares de autopsias de animales con los conocimientos necesarios.	FS-4	Programado	T.D.	M	2		
PLIEGO GENERAL								
Pg	Identificación visible del personal que presta el servicio.	FC-M	Ordinario	T.D.	D	2	3	5
Pg	El personal esta correctamente uniformado.	FC-M	Ordinario	T.D.	D	2	3	5
Pg	Puestos de trabajo por zona.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	3	5


 Comunidad de Madrid
 CONSEJO DE SALUD
 SANIDAD Y CONSUMO
 VICERRECTORÍA DE PREVENCIÓN
 E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

[Handwritten signature]

[Handwritten initials]





Apartado 11

Servicio de Gestión de Almacenes y Distribución



Comunidad de Madrid
GOBIERNO DE
MADRID
SECRETARÍA DE
VICEDONDE DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

INDICE



1. Objeto
2. Alcance y Ámbito de aplicación
3. Obligaciones generales
4. Especificaciones técnicas del Servicio
 - 4.1. Planificación de las entradas de productos almacenables
 - 4.2. Recepción de productos
 - 4.3. Almacenamiento y custodia
 - 4.4. Distribución de las distintas unidades
 - 4.5. Emisión de informes
 - 4.6. Sistema de gestión
 - 4.7. Sistema de calidad
5. Indicadores


Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICEDIRECCIÓN GENERAL DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



1. - OBJETO DEL CONTRATO.

La ejecución del servicio de Gestión de Almacenes (Almacén General y Almacenes Periféricos) y distribución interna de materiales.

2. - ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN.

Proporcionar un Servicio eficiente, eficaz y de alta calidad para la recepción, almacenamiento y distribución de materiales destinados al uso hospitalario.

- Mantener un stock de seguridad de los productos almacenables, para poder proporcionar la cobertura necesaria a las distintas unidades del Centro.
- Mantener abastecidas todas las Unidades, tanto de materiales almacenables como de materiales no almacenables, o de tránsito.
- Proporcionar la seguridad necesaria para el almacenamiento del material, así como el transporte del mismo por todas las instalaciones.
- Atender cualquier demanda de las Unidades dentro de este ámbito de aplicación.

3.- OBLIGACIONES GENERALES.

- Asesoramiento a la Administración Sanitaria, facilitando la consecución de los objetivos establecidos.
- Elaborar anualmente un plan de mejoras del servicio, razonando las propuestas.
- Vigilar el correcto funcionamiento de los trámites administrativos.
- La Sociedad Concesionaria será responsable de la fiabilidad y consistencia de la información aportada periódicamente a la Administración Sanitaria. Por ello se penalizará la falta de rigor en la información.

La Administración Sanitaria efectuará auditorias para verificar la validez de la información proporcionada por el adjudicatario.

Solicitar las 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 la Administración Sanitaria considere oportunas.

Colaborará en todo momento con los Departamentos de Compras y Económico Financiero, en los temas relacionados con el objeto del servicio.

Comunidad de Madrid
SECRETARÍA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

[Handwritten signature]
1003



- La Sociedad Concesionaria desarrollará un Manual de Procedimiento y Protocolo de Actuación del Servicio.

4. – ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO

La Sociedad Concesionaria será responsable de los fallos de servicio que afecten a la operatividad y/o al uso de una parte o la totalidad de un Área Funcional. **1,2,3**

La gestión del almacén general, así como de los almacenes periféricos, estará soportada por una aplicación informática, en todo el proceso (entrada, almacenamiento, distribución, gestión de almacenes periféricos, etc.).

Por ello los artículos estarán codificados por el sistema EAN 13 ó EAN 128 dependiendo del producto de que se trate y de la necesidad de conocer su trazabilidad. En los artículos que no estén codificados de origen por los proveedores, deberán ser codificados por la Sociedad Concesionaria.

4.1. 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, siguiendo el principio de Almacén “cero”. **4**

4.2. Recepción de productos.

- Comprobación “in situ” de que la mercancía aportada es la requerida, validándose: **5**

- Nº de pedido
- Proveedor
- Artículo que se entrega
- Cantidad entregada
- Precio
- Caducidad

Registro de entrada. Todos los movimientos de mercancías deberán ser registrados, en el sistema informático, 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 del correspondiente artículo en el pedido indicado.

Devolución de mercancías. Si los productos entregados no son los requeridos, se procederá a su devolución inmediata.

4.3. Almacenamiento y custodia.

Una vez efectuada la recepción del material, deberá ubicarse en el lugar que le **6**

Contabilidad de Madrid
 CONSEJERIA DE
 SANIDAD Y CONSUMO
 VICERRECTORIA DE AGENCIACION
 E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

[Handwritten signature]
11/3

corresponda en el almacén general destinado al efecto.



En las estanterías donde se ubique el producto estará debidamente identificado el mismo, con etiqueta de código de barras, para poder proceder a su comprobación en el momento de colocar el mismo, así se evitarán posibles errores.

Tanto el almacenamiento, como la distribución se llevará a cabo teniendo en cuenta la trazabilidad de los productos.

Se realizarán inventarios periódicos de existencias, a fin de tener en todo momento el número de unidades exactas de cada artículo. 7

Mantendrán un stock de productos, de manera que permita el flujo constante de materiales, asegurando unos stocks mínimos en los distintos almacenes existentes, tanto centrales como periféricos. 8

4.4. Distribución a las distintas Unidades.

- Los productos no almacenables o de tránsito, una vez recepcionados serán enviados de inmediato a la Unidad peticionaria correspondiente. 9
- Los productos almacenables se distribuirán a las Unidades según la periodicidad necesaria para mantener un nivel de existencias óptimo que asegure su correcta utilización
- Para la realización de los requerimientos de distribución es preciso que se constituyan pactos con las distintas Unidades, en los que se reflejen los productos y la cantidad necesaria de los mismos, asimismo se crearán grupos de materiales asignándoles distintos niveles de importancia en relación con la actividad asistencial que se realice en cada Unidad, evitando en todo caso la rotura de stocks. 10
- En los almacenes de las Unidades, los productos se colocarán en estanterías, identificadas con etiquetas de código de barras, para poder hacer recuento de las existencias electrónicamente o con radiofrecuencia y proceder a la reposición del material.

4.5.- Emisión de informes.

Mensualmente, se entregarán la siguiente documentación :

- Listado de incumplimiento de programaciones de proveedores.
- Relación de devoluciones y motivo de las mismas.
- Inventario de existencias y diferencias detectadas.
- Incrementos en el consumo de productos, respecto a lo pactado con las Unidades
- Análisis en referencia al protocolo acordado.
- Aquellos otros que la Administración Sanitaria determine.

11

Ministerio de Salud
CENTRO NACIONAL DE
SANEAMIENTO Y ASISTENCIA
VICERRECTORÍA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

ies

4.6.- Sistema de gestión.

Será obligatorio para la Sociedad Concesionaria, que todos los movimientos, de productos, que se realicen, sean introducidos en el sistema informático en el momento de producirse. Esto permitirá el seguimiento, control y verificación del efectivo cumplimiento del objeto de este servicio, tanto por parte de la Sociedad Concesionaria como por parte de la Administración Sanitaria. 12

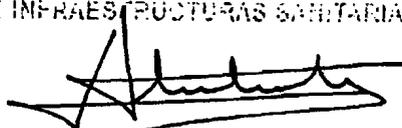
4.7.- Sistema de calidad.

Dentro del marco de una mejora continua de la organización hospitalaria, según los principios de la Calidad Total, se exigirá a la Sociedad Concesionaria la implementación de las actuaciones necesarias para la consecución de la homologación del servicio objeto de este servicio. Deberá cumplir en todo momento las directrices que marque la Consejería de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid, respecto a los Centros Hospitalario, en el momento de puesta en funcionamiento del Hospital, así como las que pudieran establecerse en el futuro. 13

Para ello la Sociedad Concesionaria procederá al:

- Desarrollo de Protocolos en los que recogerá los planes de ejecución del servicio.
- Evaluación del servicio realizado: EFQM o ISO 9000. o las que pudieran establecerse por la Consejería de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid, en el futuro.

VICECONSEJERO DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



ARTURO CANALDA GONZALEZ

Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSEJERÍA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS




Comunidad de Madrid
GOBIERNO DE
SALUD Y CONSUMO
VICECONSEJERÍA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

INDICADORES

[Handwritten mark]

[Handwritten marks]



Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
						2	3	5
1	Fallo de servicio que deja in operativa e impide el uso de una parte ó la totalidad de un Área Funcional.	FS-1	Emergencia	T.D	S	2	3	5
2	Fallo de servicio que afecta a la operatividad, pero no impide el uso de una parte ó la totalidad de un Área Funcional.	FS-2	Urgencia	T.D	S	2	3	5
3	Fallo de servicio de naturaleza grave que incumple el P.P.T. y que no se incluye en el apartado 1 y 2	FS-3	Ordinario	T.D	S	2	3	5
4	Planificación de Entradas y seguimiento de las mismas	FC-A	Ordinario	T.D	M	2	5	6
5	Comprobación de la mercancía en el momento de su entrada.	FC-A	Ordinario	T.D	M	3	6	
6	Ubicación de material en áreas designadas	FC-M	Ordinario	T.D	M	2	3	
7	Realización de inventarios periódicos de existencias.	FC-M	Ordinario	T.D.	M	2	5	
8	Roturas de Stock a nivel de Almacén General.	FS-2	Urgencia	T.D.	M	2	5	
9	Control de la demora en la entrega de material de Tránsito	FS-3	Programado	T.D.	S.P	2	3	
10	Cumplimiento rotura de stoks en unidades	FS-3	Programado	T.D.	S.P.	2	5	
11	Entrega de informes al Centro según lo acordado.	FC-M	Ordinario	T.D	M	2	6	



Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
12	Verificación de la alimentación al sistema informático según los protocolos	FC-A	Ordinario	T.D	M	2	5	
13	Realización de trabajos necesarios dirigidos a la acreditación de la calidad EFQM o ISO 9001-2 o las que pudiera establecer la Comunidad de Madrid	FC-M	N.P.	N.P.	M	2	6	
	PLIEGO GENERAL							
Pg	Identificación visible del personal que presta el servicio.	FC-M	Ordinario	T.D	D	2	3	5
Pg	El personal esta correctamente uniformado.	FC-M	Ordinario	T.D	D	2	3	5
Pg	Comprobación de la cobertura de los puestos de trabajo por zona, facilitados por la Sociedad Concesionaria.	FC-A	Ordinario	T.D	M	2	3	5


 Comunidad de Madrid
 CONSEJERÍA DE
 SANIDAD Y CONSUMO
 VICECONSERÍA DE ASISTENCIA
 E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS





Apartado 12

Servicio de Gestión de Personal Administrativo, de Recepción/Información y de Centralita Telefónica



Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSERÍA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



ÍNDICE

1.- Objeto

2.- Alcance y Ámbito de aplicación

- 2.1. Personal Administrativo
- 2.2. Personal para el Servicio de Recepción/Información
- 2.3. Personal para el Servicio de Atención Telefónica

3.- Obligaciones generales

- 3.1. Área Administrativa
- 3.2. Servicio de recepción/información y atención telefónica

4.- Especificaciones técnicas del servicio

- 4.1. Área administrativa
- 4.2. Área de recepción/información y atención telefónica
- 4.3. Comunicaciones

5.- Indicadores

Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSEJERÍA DE EFICIENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



1.-OBJETO

Desarrollar las actuaciones administrativas necesarias para que el personal de la Administración Sanitaria (Personal Directivo, Personal Asistencial, Personal de Gestión), pueda realizar su trabajo.

Asimismo se proporcionará el Servicio de Recepción/Información de pacientes y visitantes, y el funcionamiento de la Centralita Telefónica.

2.-ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

Los servicios se prestarán 365/6 días al año, y en los turnos y con las condiciones que se concretarán en los Protocolos y Manuales de procedimiento de cada Unidad del Hospital. Dichas normas deberán establecerse antes de la entrada en funcionamiento del Hospital.

2.1. Personal Administrativo

El personal asistencial y de gestión de la Administración Sanitaria, tendrá que contar con personal administrativo con distinto grado de conocimiento y especialización, dependiendo de las funciones que tengan que desempeñar, que serán explicitadas antes del inicio de la prestación del servicio, y deberán concretarse en el correspondiente "Manual de Procedimiento", al menos, en los siguientes servicios:

- Dirección
- Admisión de Urgencias y Hospitalización y Archivo de Documentación Clínica.
- Plantas de hospitalización, Unidades de Críticos (Área Quirúrgica, Área de Parto, UVI, Reanimación...), Pruebas Diagnósticas (Radiología, Laboratorios), Pruebas Funcionales, etc.
- Consultas externas.
- Farmacia Hospitalaria.
- Unidad de Docencia, Investigación, Biblioteca y Formación.
- Gestión Económica.
- Suministros/Compras.
- Recursos Humanos.
- Registro.
- Servicios Generales.

2.2. Personal para el Servicio de Recepción/ Información

Este servicio es el primer contacto entre el paciente o visitante con el Hospital, por lo que es muy importante que se tenga un alto nivel de atención, debiendo contar con profesionales con unos conocimientos extensos en habilidades de comunicación.



Debe saber adaptarse a los cambios que se produzcan, y ser un enlace fundamental entre el Hospital y sus usuarios.

2.3. Personal para el Servicio de Atención Telefónica

El primer contacto con el Hospital puede ser por vía telefónica, por tanto, desde otro punto de vista, este servicio puede ser también la "puerta de entrada" entre los usuarios y el Hospital.

3.-OBLIGACIONES GENERALES

Las obligaciones que se detallan a continuación son las mínimas imprescindibles que ha de cumplir la Sociedad Concesionaria.

El personal que preste sus servicios en las Áreas que se han definido en el presente pliego, dependerá orgánicamente de la Sociedad Concesionaria, que tendrá a su cargo, sus retribuciones, así como la sustitución del mismo por personal con igual grado de conocimiento, en caso de enfermedad, permisos y licencias, etc..

3.1. Área de Apoyo Administrativa

Se deberá prestar servicio en las áreas que se detallan a continuación, que no son limitativas. Asimismo las funciones que se detallan dentro de cada área, son meramente enunciativas:

- Dirección

Staff de personas que realizarán funciones propias de la administración

- Área Asistencial

Realizará las tareas que se le soliciten.

Deberá registrar la entrada de pacientes, y su identificación, como beneficiario de la Seguridad social, etc..., en las distintas áreas asistenciales de entrada al hospital (Admisión de Urgencia, de Hospitalización, Documentación Clínica...)

Realizará los informes médicos de alta, tanto en el área de urgencias, como de consultas y hospitalización. Dichos informes pondrán ser de forma simultánea o por medio de equipos de grabación.



En la Unidad de Farmacia realizará las funciones administrativas que se le encomienden, incluyendo la gestión administrativa del almacén de productos farmacéuticos.

Realizará labores administrativas para los servicios asistenciales que la Administración Sanitaria determine

- Área de Docencia , Investigación, Biblioteca y Formación Continuada.

Realizará trabajos de secretaria de la Unidad, y de seguimiento administrativo de los contratos para “ensayos clínicos”, “Becas FIS”, etc., para el control posterior por la

Unidad de Gestión Económica. Asimismo realizarán funciones de clasificación y control en Biblioteca y las labores administrativas a los programas de formación que se desarrollen.

- Área no Asistencial
- Unidad de Gestión Económica.

Deberán realizar las tareas que se le indiquen en, al menos, las siguientes materias

La tramitación de las obligaciones de pago contraídas por el Hospital, así como su seguimiento y control.

La tramitación de los ingresos que reciba la Administración Sanitaria debido a “Ensayos Clínicos” “Proyectos de Investigación” “Cobros a terceros”(estableciendo en su caso la vía judicial correspondiente por incobrables), Ingresos Varios, etc.

Elaboración de la documentación necesaria para tramitar los pagos e ingresos referidos, utilizando los documentos presupuestarios recogidos en la legislación vigente, tramitándolos a través del Sistema de Información Económico Financiero de la Tesorería de la Comunidad de Madrid.

Control y seguimiento efectivo a través de Caja y Bancos

Participación en la elaboración del Anteproyecto de Presupuesto del Hospital para su inclusión en los presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid.

Seguimiento y control de la contabilidad financiera y presupuestaria, y elaboración de la contabilidad analítica llevada por los hospitales de la Red Pública (GECLIF).

Centralización de la información asistencial y económica para su análisis y elaboración de informes y cuadros de mando.



- Unidad de Suministros- Compras

Realizará las tareas administrativas para la confección de los expedientes de contratación para la adquisición de material, con arreglo a la normativa estatal y autonómica.

Conocimientos en el funcionamiento de una Unidad de Compras de un Hospital.

Conocimientos específicos de los distintos productos sanitarios, para la realización de las especificaciones técnicas de los mismos.

Recopilación de la información para la realización de un catalogo de productos del hospital, y su posterior mantenimiento.

Conocimiento de las empresas suministradoras de los distintos productos, para poder realizar unas prospecciones de mercado eficaces que permitan contar con los mejores productos en una relación calidad/precio.

Conocimiento de la legislación aplicable en cada caso, y su puesta en práctica en el trabajo diario.

Coordinar las actuaciones entre la Unidad de Compras y la Gestión del Almacén.

- Unidad de Recursos Humanos.

Realizará las tareas administrativas que se le soliciten en las siguientes materias, entre otras:

Confección de las retribuciones del personal.

Cobertura de las ausencias que se produzcan por enfermedad, permisos legalmente establecidos, vacaciones, etc...,

Control de presencias.

Conocimiento de las situaciones administrativas, y su tramitación.

Plantilla de personal, lo que incluirá, el registro "on line" de altas y bajas del personal, así como de las situaciones administrativas del mismo, planificación del personal por áreas.

Especialistas en seguridad del trabajo y prevención de riesgos laborales.

- Control y registro de entradas y salidas de documentos y paquetes.

Realizará funciones encomendadas al control de paquetería, documentos, etc., de entrada y salida al centro; registrando todos los movimientos.

Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSEJERÍA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



- Unidad de Servicios Generales

Labores administrativas varias de la Unidad de Servicios Generales destacando entre otros Hostelería, Ingeniería.

- Unidad Técnica de Control

Apoyo Administrativo a las funciones de esta Unidad, entre otras: la gestión de peticiones del personal asistencial del hospital a los distintos servicios de explotación de la obra, así como el seguimiento de las incidencias y fallos que pudieran producirse (call-center).

3.2.- Servicio de recepción/información y atención telefónica

Se configura como un servicio integral que incluirá tanto el Servicio de Información/Recepción como el de Atención Telefónica, con interconexión de comunicaciones con todos los puntos del centro sanitario.

El servicio deberá dotarse de gran flexibilidad de forma que pueda adaptarse a cualquier cambio que se pueda producir, garantizando un alto nivel de comunicación a todos los usuarios del sistema.

Las obligaciones generales de este servicio incluirán necesariamente:

- El establecimiento de un sistema de comunicación ágil y eficiente entre todos los usuarios los 365 días del año.
- Disponer de puntos de información dedicados a la atención a pacientes y usuarios.
- Garantizar la interconexión entre los profesionales, Sociedad Concesionaria, pacientes tanto a nivel interno como comunicación externa.
- Sistema de comunicación integral, que garantice en todo la privacidad.

Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSERÍA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

4.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO.

La Sociedad Concesionaria deberá cumplir con la siguientes Especificaciones Técnicas de carácter general:



- Tomar las medidas oportunas para que en caso de ausencia del personal, éste sea sustituido por otro con el mismo nivel de conocimientos que la persona sustituida. Dependiendo del puesto de trabajo de que se trate, se establecerá, antes de la entrada en funcionamiento del hospital, los plazos máximos de sustitución. 1
- La Sociedad Concesionaria deberá realizar cursos de formación continuada, para que todo el personal que presta servicios en las distintas áreas, conozca las Tareas a realizar en las diferentes Áreas de Actividad del hospital. 2
- La Sociedad Concesionaria del servicio garantizará, en todo momento, que el personal conoce las aplicaciones informáticas que funcionan en el hospital, así como que está al día de las modificaciones e innovaciones de dichas aplicaciones que pudieran realizarse.
- La Administración Sanitaria solicitará la sustitución de la persona que tenga un desempeño del puesto de trabajo deficiente. La Sociedad Concesionaria deberá sustituirla a la mayor brevedad posible.
- La Sociedad Concesionaria deberá tomar las medidas necesarias de control de presencia del personal a su cargo, para que cumpla la jornada laboral establecida. 3
- La Sociedad Concesionaria 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 la participación en la prestación del servicio, siendo responsable la Sociedad Concesionaria de las demandas que pudieran realizar por incumplimiento del mismo. 4
- En caso de sobrecarga puntual de trabajo, la Sociedad Concesionaria deberá contar con la posibilidad de tener "refuerzos" que puedan atender dicha demanda de forma urgente. 5

4.1. Área de Apoyo Administrativo

Los responsables funcionales del personal de apoyo administrativo, objeto del presente servicio, será Personal de la Administración Sanitaria (Directores, Subdirectores, Jefes de Servicio, Jefes de Sección...), por tanto al establecer las Especificaciones Técnicas del servicio se deben reflejar únicamente fallos de calidad que puedan producirse en la prestación del mismo, debidos a la Sociedad Concesionaria que aporte este personal.

Los aspectos básicos a desarrollar por el personal administrativo, serian fundamentalmente:

- Ejecución de los trabajos descritos en el presente pliego, y apoyo administrativo en todas aquellas tareas que sean necesarias para que la labor asistencial pueda efectuarse de forma adecuada. Dichos trabajos serán objeto de supervisión y control.

Comunicación de Madrid
CONSEJERIA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSERIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



4.2.-Área de Recepción/información de pacientes, familiares y visitantes.

- El servicio se prestará en turno de mañana, tarde y noche, según las indicaciones que marque la Administración Sanitaria.
- El personal del servicio deberá acompañar a enfermos, familiares o visitantes al lugar donde vayan, en las circunstancias que queden establecidas en el oportuno protocolo. 6
- Organizará, bajo las directrices de la Administración Sanitaria, los actos que la misma determine (Congresos, Mesas, Jornadas de difusión, etc.) coordinando todo lo necesario para su correcto funcionamiento, en el Salón de Actos, o en las distintas dependencias donde pudieran realizarse.
- Para ello, realizará las actuaciones necesarias respecto a otros servicios del hospital, para que esté siempre debidamente acondicionado y en perfecto estado de limpieza y conservación (medios audiovisuales, aire acondicionado, etc.), así como con los arreglos florales y el avituallamiento establecido. 7
- Deberán atender todos los requerimientos de información de las personas que lo soliciten, debiendo tener conocimiento exhaustivo de la ubicación de todas las dependencias del Centro Sanitario. 8
- Conocimiento de los medios que dispone el Hospital para facilitar la comunicación a personas discapacitadas, entre las distintas áreas del mismo.
- Deben tener conocimiento actualizado del nombre, apellidos y lugar de ubicación y teléfono de las personas relevantes del Hospital, tanto la Dirección, como mandos intermedios ya sean de la Administración Sanitaria o de la Sociedad Concesionaria. 9
- Dado el gran número de usuarios del sistema que no conocen la lengua española, sería deseable que el personal de recepción tuviera conocimientos básicos de las lenguas más habituales utilizadas en el área de influencia del Hospital.
- Facilitarán la tarjeta Identificación de Acceso que la Administración Sanitaria determine, para que en todo momento, todas las personas que deambulan por el Hospital estén debidamente identificadas. 10

4.3. Comunicaciones

Se incluye en este servicio, la atención a la Centralita Telefónica, así como a otros sistemas de comunicación que pudiera utilizar el hospital (buscapersonas, localización personal de guardia, etc..).



El servicio deberá cumplir las siguientes especificaciones técnicas:

- El tiempo máximo de respuesta para llamadas de entrada, perdidas y de emergencia será:

11,12,
13

Tiempo de respuesta en llamada de entrada máximo 30 seg.
Se considera "llamada perdida" si transcurre un minuto 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 todas las llamadas que se realicen desde el exterior del Hospital, y que necesiten información que no se facilite por la centralita automática.
- Atender cualquier llamada del interior del Hospital, ya sea de pacientes, como de personal del Hospital.
- Tendrá a su cargo los buscapersonas y los cargadores necesarios para su utilización, así como cualquier otro sistema de intercomunicación.

14

- Localizará a las personas que están de guardia localizada en los sistemas de intercomunicación de larga distancia, cuando sean requeridas por el personal sanitario del hospital, siguiendo el protocolo que se establezca al efecto.
- Controlará los diferentes niveles de acceso a llamadas exteriores y restricciones que defina la Administración Sanitaria (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.

15

- Elaboración de los informes periódicos que determine la Administración Sanitaria.
- Mantendrá a la Administración Sanitaria con información actualizada de las ofertas de los distintos operadores del Mercado.

16

• Coordinar todos los sistemas de comunicación de emergencia (incendio, bombas, alarmas de instalaciones, robo, etc.)

• Establecer sistemas de programación para el bloqueo de equipos.

17

• Deberá disponer de un listado telefónico actualizado mensualmente.

18



- Coordinará, previa autorización de la Administración Sanitaria las altas, bajas y cambios de líneas que se puedan producir.

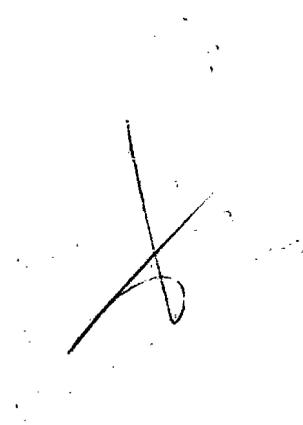
No se permitirá en llamadas perdidas un porcentaje mayor del 3 % de las llamadas de entrada atendidas personalmente por las telefonistas.

VICECONSEJERO DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

ARTURO CANALDA GONZALEZ



Comunidad de Madrid
CONSEJERIA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSERIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS





Comunidad de Madrid
CONSEJERIA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSERIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

INDICADORES



Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
1	Sustitución de personal por ausencias.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	5	
2	Formación específica para las diferentes tareas a realizar.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	5	
3	Control de presencia de los trabajadores.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	5	
4	Cumplimiento del deber de confidencialidad.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	5	
5	Refuerzo de personal en sobrecargas puntuales de trabajo	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	5	
6	Acompañamiento a las personas establecidos según protocolo	FC-M	N.P	N.P	M	2	5	
7	Organización de actos	FC-M	N.P	N.P	SP	3		
8	Demostrar el conocimiento actualizado de las dependencias del centro.	FC-A	N.P	N.P	M	1	6	
9	Conocer la identificación de personas relevantes del Centro.	FC-A	N.P	N.P	M	2		
10	Grado de cumplimiento en la identificación .	FC-M	NP	NP	M	2	3	
11	Tiempo de atención a llamadas de entrada	FS-4	Emergencia *	N.P	M	2	5	
12	Tiempo de atención en llamada de espera (llamada perdida)	FS-3	Emergencia *	N.P	M	2	5	



Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE CORRECCIÓN	FRECUENCIA DE CONTROL	METODO DE SUPERVISIÓN		
13	Tiempo de atención a llamadas de emergencia	FS-3	Emergencia *	N.P	M	2	5	
14	El porcentaje de llamadas perdidas no puede ser superior al 3 %	FS-4	Urgencia	T:D	M	2	5	
15	Comunicación con las personas en guardia localizada.	FC-A	Urgencia	TD	M	2	3	
16	Elaboración de informes periódicos	FC-M	NP	NP	M	2	5	
17	Establecimiento de sistemas de programación para el bloqueo de equipos.	FC-M	NP	NP	M	2	5	
18	Listado telefónico actualizado.	FC-A	Ordinario	T.D.	M	2	4	5
PLIEGO GENERAL								
Pg	Identificación visible del personal que presta el servicio.	FC-M	Ordinario	TD	D	2	3	5
Pg	El personal esta correctamente uniformado.	FC-M	Ordinario	TD	D	2	3	5
Pg	Comprobación de la cobertura de los puestos de trabajo por zona, facilitados por la Sociedad Concesionaria.	FC-A	Ordinario	TD	M	2	3	5

* El tiempo está especificado en el presente anexo, y solo esta referenciado a este servicio





Anexo II

EXPLORACIONES COMERCIALES

Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSERÍA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



Apartado 1

Locales Comerciales Tiendas Entidades Bancarias


Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSERÍA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



ÍNDICE

1.- OBJETO

2.- ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

2.1. Tipología de explotaciones comerciales

3.- OBLIGACIONES GENERALES

3.1. Tiendas de regalos, prensa, librería, papelería, música

3.2. Entidades bancarias

4.- OTRAS CONDICIONES TÉCNICAS DE LA ACTIVIDAD

5.- INDICADORES


Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SALUD Y CONSUMO
VICECONSERÍA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



1.- OBJETO

Facilitar a los usuarios del hospital, ya sean visitantes, acompañantes de los enfermos, trabajadores del hospital, o pacientes en su caso, el acceso a la compra de determinados servicios, artículos o productos sin necesidad de desplazarse del hospital.

2.- ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

La Administración Sanitaria determinará la zona comercial y de ocio para familiares y visitantes.

Dicha zona estará ubicada en el vestíbulo del hospital, y en el exterior del mismo, y será el lugar donde se instalarán los locales comerciales.

El número de locales, así como la tipología de los mismos será autorizado por la Administración Sanitaria, a propuesta de la Sociedad Concesionaria.

La autorización de la Administración Sanitaria, deberá ser expresa, amparada en un documento, siendo obligación de la Sociedad Concesionaria, cumplir las condiciones que la Administración Sanitaria establezca para la explotación del servicio.

2.1. Tipología de Explotaciones Comerciales

De forma orientativa, la tipología de explotaciones comerciales idóneas para ser instalados en un hospital, y dar servicio a los pacientes, acompañantes y trabajadores del hospital, pueden ser:

- Tienda de Regalos.
- Prensa, librería, papelería, música
- Flores
- Oficina Bancaria

3.- OBLIGACIONES GENERALES

3.1.-Tiendas de regalos, prensa, librería, papelería, música

- El horario de apertura de las explotaciones comerciales, será el habitual en los comercios de la Comunidad de Madrid, y en todo caso deberá ser conocido y aceptado por la Administración Sanitaria.
- Los productos que estén a la venta deben contar con las autorizaciones de venta expedidas por la autoridad competente. Asimismo en el caso de juguetes, deberán estar homologados, y contar con la autorización de la Comunidad Europea.

Comunidad de Madrid
CONSEJERIA DE
SALUD Y CONSUMO
VICECONSERIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



- Queda prohibido la venta de tabaco, de bebidas alcohólicas y no alcohólicas, revistas, juegos de mesa y de ordenadores de contenido pornográfico o que incite a la violencia.
- La venta de las revistas y prensa periódica se ofertará también a los pacientes ingresados, en los horarios que se establezcan en cada Área Funcional.
- Se desarrollará la actividad comercial exclusivamente dentro del recinto establecido a tal efecto. No debiendo exponerse material en pasillos ni zonas comunes el hospital.

3.2.-Entidades Bancarias

La Sociedad Concesionaria, autorizará la instalación de la Entidad Bancaria, o Entidades Bancarias en su caso, comunicando a la Administración Sanitaria la entidad seleccionada.

Deberá cumplir el horario autorizado por la Administración Sanitaria.

Para dar mayor servicio a pacientes, familiares y trabajadores, deberán existir cajeros múltiples.

4.- OTRAS CONDICIONES TECNICAS DEL SERVICIO

- La publicidad que se exponga en los comercios deberá ser conocida por la Administración Sanitaria, quien, valorará la idoneidad de la misma para ser instalada en un Centro Sanitario Público.
- Ninguna explotación comercial, o entidad que preste servicios en el hospital, podrá utilizar el nombre del Hospital para su publicidad o marketing.
- El personal que atienda las explotaciones comerciales, deberá guardar las esenciales normas de aseo y urbanidad, esmerándose en dar un buen trato a los clientes.
- Los espacios destinados a actividades comerciales deben estar limpios y ordenados.

Comunidad de Madrid
CONSEJERIA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSEJERIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

VICECONSEJERO DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

ARTURO CANALDA GONZALEZ



Comunidad de Madrid
CONSEJERIA DE
SALUD Y CONSUMO
VICECONSERIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

INDICADORES



Ref	INDICADOR	INFRACCIÓN
1	Se cumple el horario establecido de apertura y cierre	LEVE
2	No se dispensan bebidas alcohólicas ni tabaco	LEVE
3	La publicidad expuesta está debidamente autorizada	LEVE

Las infracciones serán penalizadas de acuerdo a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, Cláusula 23.1.B.e.









Apartado 2

Maquinas expendedoras de sólidos y líquidos

 **Comunidad de Madrid**
CONSEJERIA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSEJERIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



ÍNDICE

- 1.- OBJETO
- 2.- ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN
- 3.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS
- 4.-INDICADORES



Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSEJERÍA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



1.- OBJETO

Determinar las especificaciones técnica que debe cumplir la actividad de explotación de maquinas expendedoras de bebidas, frías y calientes, y sólidos.

2.- ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

Dado que el movimiento tanto de personal como acompañantes, visitantes. etc. se prolonga durante las veinticuatro horas del día y que las instalaciones de cocina, así como de Cafetería-Restaurante no están abiertas las veinticuatro horas, la oferta de servicios debe garantizar la expedición de:

- Bebidas frías.
- Bebidas calientes.
- Snacks.
- Bocadillos.
- Sándwiches.
- Comidas calientes, platos listos para tomar mediante regeneración en caliente (4ª y 5ª gama)
- Postres y fruta.

3. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

La instalación de maquinas dentro del recinto del Hospital, será en todo caso conforme a las especificaciones del mismo, tanto en características de las máquinas expendedoras como su ubicación o por proposición de la Sociedad adjudicataria, debidamente razonada debiendo incluir la oferta de productos, tanto sólidos como líquidos y ambos con la posibilidad de que también exista una oferta caliente de productos suministrados a través de máquinas, con la utilización de moneda o mediante tarjetas de pago.

La Administración Sanitaria dará previamente su autorización al tipo de máquina que se va a instalar, debiendo reunir los siguientes requisitos:

- Baja en ruido.
- Con control digital de temperatura.
- Programación para controlar la caducidad de los productos.
- Operatividad mixta, con admisión de moneda y tarjetas de pago.

La zona donde se instalen las máquinas han de ser de fácil acceso para el usuario, con

Comunidad de Madrid
CONSEJERIA DE
SALUD Y CONSUMO
VICECONSEJERIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURA SANITARIA



inclusión de papeleras, que nunca estarán por encima del 75% de su capacidad, 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.

Deberá efectuarse el mantenimiento escrupuloso de la limpieza de las máquinas. 2
zona de servicio y papeleras, del entorno de las mismas.

Los productos que se oferten irán con todas sus especificaciones en cuanto a cantidad, composición, fecha de caducidad del producto, y precio.

Se repondrán los productos de las diferentes máquinas siempre que sea necesario, realizando un control exhaustivo de las fechas de caducidad de los 3
alimentos.

La oferta de productos con sus componentes, así como el precio, deberá ser 4
autorizado por la Administración Sanitaria.

VICECONSEJERO DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

ARTURO CANALDA GONZALEZ

Comunidad de Madrid
CONSEJERIA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSEJERIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



INDICADORES



Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSEJERÍA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



Ref	INDICADOR	INFRACCIÓN
1	Instalación, características y distribución de las máquinas conforme a designación y/o aprobación por la Institución.	LEVE
2	Estado de limpieza de la zona de las máquinas y de estas mismas, así como vaciado de las papeleras.	LEVE
3	Ninguno de los productos ofertados tendrán su fecha caducada.	LEVE
4	Mantenimiento de la oferta de servicios presentada y aprobada por la Institución.	LEVE

Las infracciones serán penalizadas de acuerdo a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, Cláusula 23.1.B.c.


Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SALUD Y CONSUMO
VICEDIRECCIÓN DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS BÁSICAS



Apartado 3

Cafetería-Bar y Comedor

PROYECTO
CONSTRUCCIÓN DE UN COMPLEJO
DE SERVICIOS PARA EL TURISMO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
E INGENIERÍA DE LAS INDUSTRIAS



ÍNDICE

1.- OBJETO

2.- ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

3.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO

3.1. Generales

3.2. Calidad

3.3. Proceso

4.- INDICADORES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO



**Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSEJERÍA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS**



1.- OBJETO

La gestión integral de la actividad de Cafetería-bar, y Comedor de Público y de Personal.

2.- ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN.

La gestión de esta actividad incluye:

- Gestión del aprovisionamiento. Adquisición y reposición de productos, almacenamiento, conservación, etc...
- Manipulación y cocinado de las materias necesarias para la elaboración de los diferentes menús.
- Preparación y distribución de servicios de Cafetería-Bar y Comedor.
- Lavado de vajilla, menaje, bandejas, carros y cualesquiera utensilios empleados.
- Limpieza general de maquinarias, equipos, instalaciones y utensilios de cocina
- Reposición del menaje.

3.- ESPECIFICACIONES TECNICAS DE LA ACTIVIDAD

3.1. Generales

- La Sociedad Concesionaria será responsable de la prestación de esta actividad, tanto para el personal del Hospital, como los visitantes (que dispondrán de cafeterías diferenciadas), debiendo ofrecer un servicio variado, con distintas alternativas tanto para las comidas frías y calientes como para las bebidas y cuidando asimismo de los colectivos minoritarios y especiales que debido a sus convicciones religiosas o hábitos alimentarios efectúan unas comidas que podemos denominar "especiales". Existirá un catálogo actualizado (aprobado por la Administración Sanitaria) de productos, composición y precio de venta al público. 1
- Deberá figurar publicada en lugar visible la lista de precios de todos los productos, diferenciando el precio para el personal del hospital y para el público en general, con el sello y firma de la Administración Sanitaria.
- No deberá permitirse la salida de ningún tipo de comida ni bebida del recinto de la cafetería/restaurante. Ni se facilitará ningún producto (ni comida ni bebida) para ser consumido por pacientes ingresados aún dentro del propio local de cafeteria 2

Comunidad de Madrid
CONSEJERIA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICERREJERIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



3.2. Calidad

- Se debe establecer un compromiso de certificación en la norma ISO-9000, o equivalente, al finalizar el primer año de funcionamiento del servicio, debiendo mantenerla a lo largo de la duración del contrato. 3
- Los productos elaborados o comidas, tanto para el personal como visitantes, asegurarán la satisfacción del usuario, tanto por su aspecto, como por la temperatura, sabor y textura. 4.a y b
- Se realizarán encuestas de satisfacción a los usuarios.
- Respecto a las Especificaciones Técnicas de los productos utilizados se estará a lo dispuesto en el Apartado del Servicio de Alimentación.

3.3. Proceso

- El horario de funcionamiento de la Cafetería-Restaurante será desde las 07:00 horas hasta las 22:00 horas, de un modo interrumpido y durante todos los días del año. 5
- La Sociedad Concesionaria presentará, para su aprobación por la Administración Sanitaria un programa de menús de rotación de 21 días, y variado según la estación del año, para su aprobación mensual, con una semana de antelación, cada mes, a la puesta en servicio. 6
- La estructura de la actividad de la Sociedad Concesionaria permitirá que una mesa que ha sido ocupada, esté limpia, para el siguiente uso, no más tardar de cinco minutos después de irse el cliente.
- Asimismo el servicio de atención al cliente será rápido, de tal forma que la demora o espera no sea superior a 10 minutos, si el servicio es en mesa o de 5 minutos si es mediante línea de autoservicio.
- Existirán siempre suficientes jarras con agua fría o a temperatura ambiente, o fuente de agua fría, para atender a los clientes
- Todo el personal estará en posesión del correspondiente carné de manipulador de los alimentos 7
- El personal al igual que el personal del Servicio de Alimentación de pacientes, deberá realizar Planes de Formación continuada, específicos. 8
- Desarrollo en un plazo máximo de 6 meses, a partir del inicio de actividad de un proyecto sobre seguridad e higiene o la



justificación de haberlo contratado con empresa especialista externa.

- Mantenimiento de uniformidad adecuada del personal y su aseo personal

VICECONSEJERO DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

ARTURO CANALDA GONZALEZ



Comunidad de Madrid
CONSEJERIA DE
SALUD Y CONSUMO
VICECONSERIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

124



INDICADORES

Comunidad de México
CONSEJERÍA DE
SANTIDAD Y CONSUMO
VICECONSEJERÍA DE AGUAS
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



Ref	INDICADOR	INFRACCIÓN
GENERAL		
1	Mantenimiento actualizado del catálogo de productos, composición y precio de venta a público aprobados por la institución y debidamente publicado.	LEVE
2	No suministrar ningún tipo de producto (comida ni bebidas) a pacientes hospitalizados.	LEVE
CALIDAD		
3	Certificación en la norma ISO-9002, o equivalente para todos los servicios incluidos.	LEVE
4	Si la encuesta de satisfacción de usuarios del servicio se encuentra entre el 85 y el 60 %	LEVE
4B	Si la encuesta de satisfacción de usuarios del servicio se encuentra por debajo del 60 %	LEVE
PROCESO		
5	Cumplimiento del horario establecido.	LEVE
6	El programa de menús se presente mensualmente con una semana de antelación de variedad, calidad, presentación, sabor, textura, temperatura y rotación de menús para 21 días.	LEVE
7	El personal debe tener el carné de manipulador de alimentos.	LEVE
8	Cumplimiento del programa continuado de formación del personal	LEVE
Ref	INDICADOR	CATEGORIA DE FALLO
Pg	Cumplir con lo establecido con respecto a la uniformidad del personal y su aseo personal.	LEVE

Las infracciones serán penalizadas de acuerdo a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, Cláusula 23.1.B.e.

Comunidad de Madrid
 CONSEJO REGULADOR DE
 SANIDAD Y BIENESTAR
 VICERRECTORÍA DE ASISTENCIA
 E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



Apartado 4

Servicio de Aparcamiento



Ayuntamiento de Madrid
Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSEJERÍA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



ÍNDICE

1.- OBJETO

2.- ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

3.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA ACTIVIDAD

3.1. Condiciones generales

3.2. Gestión del tráfico y mantenimiento de la zona de aparcamiento

3.3. Aparcamiento reservado

3.4. Gestión y Administración del aparcamiento

4.- DOCUMENTACIÓN ESPECÍFICA

5.- INDICADORES


Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICEGERENCIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



1.- OBJETO

La Sociedad Concesionaria proporcionará y gestionará el servicio de aparcamiento en el recinto del hospital que estará operativo 24 horas al día 365/6 días al año.

Incluirá los siguientes prestaciones:

- Aparcamiento seguro tanto para las personas como para los vehículos y efectos personales.
- Gestión del tráfico en el recinto del aparcamiento para asegurar una circulación fluida y el adecuado acceso a las dependencias en todo momento.
- Realización de las tareas administrativas y el cobro a los usuarios.

2.- ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN

El Sociedad Concesionaria del Aparcamiento deberá cumplir las Especificaciones Generales que se recogen en el Pliego de Prescripciones Técnicas y las Especificaciones Técnicas que figuran en el presente apartado.

- La gestión del tráfico incluye:
 - Control del área de aparcamiento y del equipamiento necesario para su correcto funcionamiento.
 - Señalización adecuada, incluyendo las zonas reservadas para distintos colectivos (reservado para el personal directivo, discapacitados, etc...)
 - Mantenimiento de la zona de aparcamiento.
- Las funciones administrativas incluyen:
 - Gestión administrativa en general,(tramitación de permisos y licencias, etc...)
 - Cobro de las tarifas establecidas
 - Tramitación de las reclamaciones
 - Control de cumplimiento de las reglamentaciones vigentes en materia de aparcamientos, en lo relativo a la seguridad, prevención de incendios, supresión de las barreras arquitectónicas, depuración en la extracción de los gases de la carburación, para no ser dañinos a las personas y al medio ambiente.

Comunidad de Madrid
CONSEJERIA DE
SALUD Y CONSUMO
VICECONSEJERIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

3.- ESPECIFICACIONES TECNICAS DEL SERVICIO

3.1. Condiciones Generales

El Aparcamiento estará operativo 24 horas diarias, 365/6 días al año.

1

1103



Las plazas de aparcamiento en superficie no forman parte del Servicio de Aparcamiento; no obstante, el mantenimiento y vigilancia de las mencionadas plazas en superficie será a cargo de la Sociedad Concesionaria.

La Administración Sanitaria facilitará la información necesaria a la Sociedad Concesionaria para el dimensionamiento del aparcamiento: número de camas, plantilla del hospital por turnos personal de guardia, consultas diarias, volumen de urgencias que van a ser atendidas. Asimismo la Sociedad Concesionaria tendrá en cuenta su propio personal, y el de los servicios que contrate.

El régimen de funcionamiento debe favorecer la rotación de vehículos, particularmente en las horas de mayor demanda, y respetar en todo caso las zonas o porcentajes de aparcamiento que se establezcan como lugares y horarios reservados para el personal del hospital. Se evitará las estancias prolongadas y continuas (guarda de vehículos). Solo se permitirá el estacionamiento de vehículos ligeros.

La Sociedad Concesionaria debe tomar todas las precauciones necesarias para minimizar el riesgo de robos, accidentes, daños a la propiedad, etc....; debiendo dar un servicio integral de seguridad.

La Sociedad Concesionaria realizará un informe mensual a la Administración Sanitaria de los actos delictivos que se hubieran producido en el recinto de aparcamiento. 2

Deberá realizar trimestralmente una encuesta de satisfacción a los usuarios. Facilitará la información obtenida a la Administración Sanitaria. 3

3.2. Gestión del tráfico y mantenimiento de la zona de aparcamiento.

Deberá mantener todos los accesos, salidas y vías de circulación interna libre de obstrucciones, facilitando una circulación fluida en todo momento. Para ello: 4

- Retirarán a su costa los elementos que obstruyan la circulación, y retirará los vehículos mal estacionados o presumiblemente abandonados.
- Resolverán las quejas de los clientes de conformidad con los procedimientos establecidos por la Administración Sanitaria .
- Deberá mantener y reponer, en caso necesario, el equipamiento para accesos y salidas, o de cualquier naturaleza, para asegurar el uso adecuado del área por los clientes, implementando medidas de control que minimicen el riesgo de atascos y sean adecuadas para gestionar el tráfico en hora punta. 5
- Se mantendrá adecuadamente la señalización, tanto vertical como horizontal, de todas las zonas del aparcamiento, estableciendo la



señalización adecuada para cada tipo de personal con derecho a zonas reservada.

- Las áreas de aparcamiento deben mantenerse limpias, libres de residuos y basuras.
- La Sociedad Concesionaria debe inspeccionar regularmente las instalaciones, las vías del aparcamiento, procediendo a reparar lo necesario (iluminación, vías de desagüe, etc..)
- Las normas de funcionamiento del aparcamiento deberán estar adecuadamente anunciadas, así como las tarifas a aplicar por la utilización del servicio

3.3 Aparcamiento Reservado

La Sociedad Concesionaria deberá designar áreas para uso preferente de determinados grupos, asegurando en todo momento que son utilizadas por el usuario autorizado.

6

La cantidad de plazas que se deban reservar a cada grupo de usuarios se establecerá de acuerdo con la Administración Sanitaria. De forma indicativa se relacionan distintos grupos de usuarios que podrían tener reserva de plaza:

- Discapacitados
- Personal Directivo del Hospital.
- Ancianos, madres, etc.(denominamos "ancianos" y "madres" de forma genérica a personas que debe utilizar sillitas de ruedas).
- Servicios de emergencia
- Áreas de carga y descarga de proveedores, suponiendo que en el aparcamiento exista un "Muelle" para este menester.
- Zonas reservadas a bicicletas y ciclomotores.

Las dimensiones de las plazas deben cumplir lo que establezcan las reglamentaciones técnicas. Las plazas especiales para discapacitados, "madres", etc., deben observar unas dimensiones que permitan el uso de sillas, de ruedas, carritos, etc.... debiendo situarse cerca de rampas de acceso a entrada y salida.

4. Gestión y Administración del aparcamiento

Las tarifas a abonar por la utilización de éste servicio deberán estar debidamente anunciadas (carteles) y cumplirán las normas dadas por la autoridad competente. La cantidad que deba abonarse por los clientes será en función del tiempo real de utilización del servicio. Deberán contemplar, al menos, las siguientes modalidades:

7

- Público en general
- Personal del Hospital

Comunidad de Madrid
 CONSEJERÍA DE
 SALUD Y CONSUMO
 VICEDIRECCIÓN DE ASISTENCIA
 E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



- Personal de la Sociedad Concesionaria, y en su caso de las empresas contratadas.
- Tarifas especiales por turnos de trabajo
- Abonos mensuales para los trabajadores
- Plazas sin coste

Esta información deberá figurar como parte integrante de la Memoria Técnica del Servicio.

En todo caso, las tarifas deberán ser autorizadas por la Administración Sanitaria, y deberán estar, como máximo en la media de tarifas que estén vigentes de la zona donde esté ubicado el hospital.

En la regulación del servicio (normas de funcionamiento expuestas en carteles) deben figurar las normas relativas al extravío de ticket.

Deberá prestarse especial atención al mantenimiento en perfecto estado de las máquinas de pago automático, ya sea en metálico ó tarjetas de crédito, y que siempre esté de presencia física una persona dentro del aparcamiento, para solucionar cualquier fallo de la máquina, reposición de consumibles (ticket), ó del funcionamiento del aparcamiento.

8

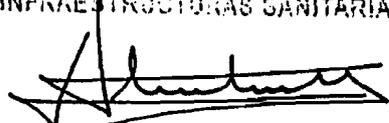
4.- DOCUMENTACIÓN ESPECÍFICA

Las empresas licitadoras deberán aportar la documentación que se especifica en el Pliego General, y además:

- Plazas que oferta sin coste para el hospital.
- Tarifas de utilización del servicio, con especial referencia a tramos de cobro, ó, en su caso, el tiempo real de utilización del mismo.

Comunidad de Madrid
CONSEJERIA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSERIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

VICECONSEJERO DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS


ARTURO CANALDA GONZALEZ





INDICADORES



Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SALUD Y CONSUMO
VICECONSEJERÍA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



Ref	INDICADOR	INFRACCIÓN
1	El servicio de aparcamiento está en funcionamiento 365 días al año.	LEVE
2	La Sociedad Concesionaria realizará un informe mensual donde se recojan los actos delictivos acaecidos en el aparcamiento	LEVE
3	Informe de las encuestas de satisfacción a los usuarios	LEVE
4	Las entradas y salidas están libres de obstáculos.	LEVE
5	El equipamiento de accesos y salidas funciona adecuadamente para evitar atascos.	LEVE
6	Las zonas de aparcamiento reservado son ocupadas por los usuarios a los que están destinados.	LEVE
7	Las tarifas por utilización del servicio están debidamente expuestas en carteles.	LEVE
8	En el aparcamiento habrá al menos una persona de presencia física, en todo momento.	LEVE

Las infracciones serán penalizadas de acuerdo a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, cláusula 23.1.B.e.

Comunidad de Madrid
COMISIÓN DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSERVIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



Apartado 5

Servicio de Teléfono y Televisiones en habitaciones y zonas comunes



Comunidad de Madrid
CONSEJERIA DE
SANCION Y CONSUMO
VICECONSERIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS





ÍNDICE

1. OBJETO
2. ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN
3. OBLIGACIONES GENERALES
4. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO
 - 4.1. Visualización de canales de televisión de cobertura nacional
 - 4.2. Realización de llamadas telefónicas
 - 4.3. Envío de mensajes de texto
 - 4.4. Recepción de llamadas en las habitaciones de hospitalización
 - 4.5. Información al usuario basada en la sencillez y claridad
 - 4.6. Atención al usuario basada en la eficiencia y rapidez
 - 4.7. Instalación del equipamiento necesario para la prestación del servicio
 - 4.7.1. Características del equipamiento del usuario



- 4.8. Mantenimiento del equipamiento instalado
- 4.9. Instalación y mantenimiento de las redes de comunicación
- 4.10. Control de entrada de televisores en el recinto hospitalario
- 4.11. Sistema de cobro del servicio, gestión y facturación
- 4.12. Distribución del medio de pago

5. INDICADORES


Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSERÍA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



1.- OBJETO

La prestación de telefonía y televisión en habitaciones de hospitalización y zonas comunes que proporcionará la Sociedad Concesionaria del servicio las 24 horas, 365/6 días al año de acuerdo con la magnitud indicada en el presente apartado.

2.- ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Servicio de telefonía y televisión en habitaciones de hospitalización y zonas comunes deberá:

- Permitir la comunicación con el exterior e internamente, desde los lugares elegidos por la Administración Sanitaria
- Hacer más agradable la estancia del usuario en el centro mediante la teledifusión de contenidos de audio/video.
- Ampliar las posibilidades de información y atención a los usuarios por parte del centro hospitalario.
- Ser independiente de la gestión clínica del centro, el personal del centro no atenderá ninguna demanda relacionada con el mismo.
- Cobrar al usuario por el uso del servicio.

3.- OBLIGACIONES GENERALES

El Servicio de telefonía y televisión en habitaciones de hospitalización y zonas comunes tiene como premisas fundamentales los siguientes elementos:

- Visualización de canales de televisión de cobertura nacional.
- Realización de llamadas telefónicas.
- Envío de mensajes de texto.
- Recepción de llamadas en las habitaciones de hospitalización.
- Información al usuario basada en la sencillez y claridad
- Atención al usuario basada en la eficiencia y rapidez.

Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSERÍA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



- Instalación del equipamiento necesario para la prestación del servicio y en especial los terminales telefónicos en zonas comunes.
- Mantenimiento del equipamiento instalado.
- Instalación y mantenimiento de las redes de comunicación.
- Control de entrada de televisores en el recinto hospitalario.
- Sistema de cobro del servicio, gestión y facturación.
- Distribución del medio de pago

4.- ESPECIFICACIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4.1.- Visualización de canales de televisión de cobertura nacional.

El servicio de televisión permitirá ver la programación de las cadenas de televisión de cobertura nacional en todas las habitaciones de hospitalización mediante el televisor instalado en cada una de ellas. 1

Se podrán personalizar los contenidos de los televisores por áreas asistenciales, prestando especial atención a las zonas de pediatría o infantiles.

Existirá la posibilidad de escuchar el audio de la programación de forma individual mediante auriculares, a tal efecto se implementarán los elementos necesarios. De esta forma se permite la audición sin perturbar la tranquilidad del resto de pacientes. 2

El visionado de los canales debe realizarse de una forma sencilla e intuitiva. El procedimiento debe ser similar a este:

- Disponer de crédito suficiente
- Encender televisor
- Seleccionar canal

El uso del televisor debe ser accesible de forma cómoda a todo tipo de personas, valorándose que puedan ser utilizados por personas con movilidad limitada.

El horario de funcionamiento del servicio será definido por la Sociedad Concesionaria, pudiendo hacer distinción de audio y video.

4.2.- Realización de llamadas telefónicas.

El servicio de llamada telefónica debe realizarse de una forma sencilla e intuitiva. El procedimiento debe ser similar a este:

- Escoger

Comunidad de Madrid
 CONSEJERIA DE
 SANIDAD Y CONSUMO
 VICERRECTORIA DE ASISTENCIA
 ESPECIALIZADA EN
 ESTRUCTURAS SANITARIAS

3



Disponer de crédito suficiente
Marcar nº de abonado

La realización de llamadas debe ser accesible de forma cómoda a todo tipo de personas, valorándose que puedan ser utilizados por personas con movilidad limitada

La calidad de la comunicación de voz y la disponibilidad debe ser máxima, y no deben producirse ni ecos ni retardos en la misma.

Deben poderse realizar llamadas a números de emergencia y servicios especiales (900) de forma gratuita.

4.3.- Envío de mensajes de texto.

Como nueva forma de comunicación en auge, se debe ofrecer el servicio de envío de mensajes de texto (SMS's). De igual forma el procedimiento debe ser lo mas sencillo e intuitivo posible.

La calidad de la comunicación, medida como tiempo de entrega del mensaje, y la disponibilidad debe ser máxima.

4

4.4.- Recepción de llamadas en las habitaciones de hospitalización.

En todas las habitaciones de hospitalización se podrán recibir llamadas, tanto del exterior, a través de la Red Telefónica Conmutada (RTC), como desde el interior.

La comunicación interior desde las habitaciones permitirá, mediante la marcación de números cortos, poner en contacto a cualquier teléfono fijo del centro, independientemente de su carácter público o asistencial. La comunicación desde el exterior permitirá que cada habitación tenga un nº de abonado que la identifique.

Cada habitación contará con extensión y con un nº de abonado dedicado (que coincidirá en sus 3 últimas cifras con la habitación de referencia) de forma que las llamadas entrantes a la habitaciones puedan realizarse directamente, sin necesidad de utilizar operadoras o sistemas similares.

La Administración Sanitaria determinará el horario de acceso de las llamadas externas. Fuera de ellas, la central informará de forma automática del correspondiente horario.

El tráfico entrante contará con una disponibilidad de los enlaces del 99%

5

5.- Información al usuario basada en la sencillez y claridad.

La información presentada será por lo menos en 2 idiomas diferentes y se presentará en todos y cada uno de los teléfonos ubicados en el centro. Dicha información contará al menos con estos

Comunidad de Madrid
CONSEJERIA DE
SALUD Y CONSUMO
VICECONSERIA DE ASISTENCIA
INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



apartados:

6

- Instrucciones con el funcionamiento detallado del teléfono y sus funcionalidades.
- Números de emergencia y servicios especiales.
- Coste del servicio y medios de pago.
- Número de teléfono de la habitación, recomendando se informe del mismo a familiares y amigos para poder ser llamados.
- Acceso al servicio de atención al cliente.

4.6.- Atención al usuario basado en la eficiencia y rapidez.

Servicio de Atención al Cliente, el cual se encontrará a disposición del usuario mediante variadas formas de contacto:

- Número de teléfono único a nivel nacional (90X XXX XXX)
- Buzón en el centro hospitalario
- Correo ordinario
- Página web
- Dirección de e-mail
- Extensión, número corto, de llamada interna

7

En todo momento contará con Libro de reclamaciones a disposición de los usuarios.

El Servicio de atención al cliente se encontrará disponible 24 horas la día, todos los días de la semana. Generará un informe periódico sobre el resultado de las reclamaciones recibidas.

8

La Sociedad Concesionaria nombrará un responsable del servicio en el hospital, con capacidad para la toma de decisiones relativas al desarrollo del presente apartado.

4.7.- Instalación del equipamiento necesario para la prestación del servicio.

El equipamiento suministrado debe cumplir toda la reglamentación al respecto, siendo especialmente importante el cumplimiento de:

9

- Directiva 99/05/CE, transpuesta a nuestra legislación mediante el Real Decreto 1890/2000.
- Decisión 93/465/CEE del Consejo, de 22 de julio de 1993.
- Directiva 73/23/CEE del Consejo, de 19 de febrero de 1973, modificada por la Directiva 93/68/CEE del Consejo, de 22 de julio de 1993.
- Directiva 89/336/CEE del Consejo, de 3 de mayo de 1989, modificada por las siguientes medidas:
- Directiva 91/263/CEE del Consejo, de 29 de abril de 1991, tal como se codifica por la Directiva 98/13/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de febrero de 1998;
- Directiva 92/31/CEE del Consejo, de 28 de abril de 1992
- Directiva 93/68/CEE del Consejo, de 22 de julio de 1993.
- Cualquier otra Directiva que modifique, actualice o sustituya a las anteriores.

Comunidad de Madrid
CONSEJERÍA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSERÍA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



Los aparatos de televisión serán de color, de 14", con altavoces, con el volumen máximo restringido y estarán fijados con las debidas garantías de seguridad y firmeza.

La Unidad de Control tendrá un tamaño adecuado, y dispondrán de un display en el que si visualizará, en tiempo real, el crédito remanente, de esta forma el usuario tiene conocimiento permanente del saldo restante.

4.7.1. Características equipamiento de usuario:

- Mando a distancia. Tendrá las características de un mando estandar de TV.
- Toma de auriculares. Permitirán la conexión de auriculares de tipo universal.

10

El terminal telefónico de zonas comunes contará con los siguientes requisitos:

- Adaptación y actualización remota de parámetros.
- Dispondrá de un almacén de monedas de gran capacidad para disminuir la frecuencia de la recaudación.
- Contará con un blindaje protector que evite actos vandálicos y agresiones que puedan dejar el terminal fuera de servicio.
- Visualizador alfanumérico que posibilite obtener la información.
- Dispondrá de una serie de teclas de función auxiliares.
- Teclado numérico ergonómico con ayuda para invidentes.

11

El terminal telefónico de habitaciones contará con los siguientes requisitos:

- Se limitará la señal acústica de llamada a las unidades que determine la Administración Sanitaria.

Los Soportes de teléfonos contarán con los siguientes requisitos:

- Mobiliario práctico y robusto.
- Contarán con espacio para incorporar el cartel de instrucciones.
- La instalación será mural preferentemente.
- Estarán fijados con las debidas garantías de seguridad y firmeza
- El sistema de conmutación responderá a la concepción R.D.S.I. (Red Digital de Servicios Integrados) última generación y dispondrá de un sistema operativo abierto que permita el desarrollo de las últimas estándares CTI (Computer Telephony Integration) así como flujos de banda ancha ATM. Su arquitectura será totalmente modular tanto en Software como en Hardware, siendo fácilmente ampliable, adaptable a futuras facilidades y/o tecnológicas, flexible y abierta a la introducción de nuevos avances y estándares que aparezcan en el mercado.
- La Sociedad Concesionaria presentará un plan de instalación de acuerdo con la Administración Sanitaria y en el plazo que este determine. Serán por cuenta de la Sociedad Concesionaria los costes asociados a la instalación de todos los componentes necesarios para el correcto funcionamiento del conjunto.
- La cabecera de amplificación contará con todo los elementos necesarios para inyectar una señal compuesta al menos de 10 canales.

12

4.8.- Mantenimiento del equipamiento instalado.

La Sociedad Concesionaria debe mantener una alta disponibilidad en lo que respecta a la

[Handwritten signature]

[Handwritten mark]



posibilidad de que el usuario vea la programación, esta disponibilidad debe ser mayor que la que tenga el explotador en sus equipos de cobro.

Tiempo de resolución de incidencias: los equipos averiados serán reparados o sustituidos, al igual que los robados, por otros de iguales características.

13

Serán por cuenta de la Sociedad Concesionaria las posibles modificaciones de cualquier tipo en el número y distribución de camas y habitaciones que la Administración Sanitaria pudiera realizar a lo largo del periodo de prestación del servicio, siempre que no superen anualmente un 5% de la planta instalada.

La Sociedad Concesionaria de común acuerdo con la Administración Sanitaria, y recíprocamente, podrán solicitar el incremento de puntos de servicio con objeto de adecuar la oferta a la demanda.

14

La Sociedad Concesionaria elaborará un plan de trabajo que será aprobado en sus horarios por la Administración Sanitaria, y que servirá como procedimiento de prestación del servicio. Incluirá:

- Mantenimiento (desatascos, fraudes, etc...)
- Recaudación (extracción del dinero utilizado)
- Limpieza se realizará de manera exhaustiva en la totalidad de la superficie tanto de muebles como de equipos.

4.9.- Instalación y mantenimiento de las redes de comunicación.

En todos los casos la Administración Sanitaria dejará a la Sociedad Concesionaria las canalizaciones, con el fin de evitar la obra civil correspondiente. Si no fuera así, la Sociedad Concesionaria realizará la instalación mediante canaleta vista.

La Sociedad Concesionaria deberá ejecutar a su cargo, toda la red de telefonía necesaria, incluyendo repartidores y tomas de conexión.

La Sociedad Concesionaria pagará directamente al Operador Telefónico correspondiente el importe de la factura de la explotación del servicio.

La Administración Sanitaria destinará un espacio adecuado para la instalación de la central, la cabecera y el almacén. Adicionalmente facilitará las actuaciones necesarias para completar las obras citadas en el punto anterior.

Deberá tenerse en cuenta el Real Decreto 279/1999, por el que se aprueba el reglamento regulador de las infraestructuras comunes de telecomunicaciones para el acceso a los servicios de telecomunicación en los edificios y de la actividad de instalación de equipos y sistemas de telecomunicaciones o posteriores actualizaciones.

La red eléctrica utilizada será la correspondiente a la de instalación del hospital. Se garantiza que el consumo eléctrico no debe pasar la estimación realizada.

La red de cableado de coaxial incluye las tomas de pared correspondientes, los elementos de

Comunidad de Madrid
CONSEJERIA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSEJERIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS ASISTENCIALES



distribución y una única cabecera de distribución.

En las habitaciones será necesario realizar un cableado adicional, que conecte los elementos instalados en la cabecera de la cama con los colocados en la pared opuesta.

4.10.- Control de entrada de televisores en el recinto hospitalario

La Sociedad Concesionaria realizará labores de vigilancia y seguridad en lo que respecta a la introducción de televisores en el recinto hospitalario, y tendrá derecho a recurrir al servicio de seguridad del hospital para que sea de cumplimiento este requisito.

4.11.- Sistema de cobro del servicio, gestión y facturación.

Para hacer uso del servicio se utilizarán monedas de curso legal y cualquiera de estos otros medios de pago alternativos a elegir: tarjetas prepago, tarjetas de banda magnética (débito o crédito) y tarjetas Monedero Electrónico Inteligentes.

15

Facilidades en el proceso de cobro:

Devolverá las monedas introducidas si no se ha conseguido establecer la comunicación.

En caso de no consumir todo el crédito de la moneda en una llamada, se guardará dicha cantidad no consumida para poder efectuar otra llamada.

16

Se instalarán mecanismos que impidan el fraude y la pérdida de créditos en caso de corte de la energía eléctrica.

Las llamadas salientes se cortarán al finalizar el crédito, previo aviso acústico o mensaje.

Contará con un Sistema Inteligente de Gestión centralizado que permita recibir de forma inmediata información de los equipos, principalmente alarmas y averías, de forma que la anomalía se detecte y repare antes incluso de ser padecida por el usuario. Es imprescindible una supervisión permanente (24 h. todos los días del año) de los equipos instalados, a través de un servicio de telemantenimiento preventivo con objeto de disminuir el riesgo de averías.

17

Los precios del servicio serán los mas adecuados para los usuarios y en ningún caso debe exceder los precios habituales de servicios idénticos o similares dentro de la zona geográfica en sectores análogos, de cualquier forma necesitarán la autorización previa de la Administración Sanitaria.

El precio del servicio en años sucesivos podrá ajustarse a las modificaciones tarifarias del operador público de telefonía y al IPC. Cualquier modificación en el precio del servicio contará siempre con la aprobación de la Administración Sanitaria.

4.12.- Distribución del medio de pago

La adquisición del medio de pago se realizará en:

18

Comunidad de Med...
CONSEJERÍA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSERÍA DE ASISTENCIA
E INFERESTRUCTURAS SANITARIAS



Kioscos
Establecimientos privados en el recinto hospitalario
Provisión manual por el personal de la propia Sociedad Concesionaria
Máquinas expendedoras automáticas:

- Las máquinas expendedoras se instalarán en número suficiente para cubrir las necesidades del centro. La ubicación definitiva de las máquinas deberá ser aprobada por la Administración Sanitaria.
- Estas máquinas deben estar operativas las 24 horas al día, encargándose la Sociedad Concesionaria de su correcto funcionamiento y del aprovisionamiento de tarjetas. Deberán aceptar billetes de curso legal para la adquisición del referido medio de pago.

VICECONSEJERO DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

ARTURO CAÑALDA GONZALEZ

Comunidad de Madrid
CONSEJERIA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSERIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS



Comunidad de Madrid
CONSEJERIA DE
SANIDAD Y CONSUMO
VICECONSERIA DE ASISTENCIA
E INFRAESTRUCTURAS SANITARIAS

INDICADORES

100

[Handwritten scribble]

[Handwritten signature]



Ref	INDICADOR	INFRANCCIÓN
1	Cadenas de televisión de cobertura nacional	LEVE
2	Escuchar audio de forma individual mediante auriculares	LEVE
3	La llamada telefónica debe realizarse de una forma sencilla e intuitiva	LEVE
4	Envío mensajes de texto	LEVE
5	Horario de recepción	LEVE
6	Información al usuario	LEVE
7	Servicio de atención al cliente – recepción reclamaciones (SAC)	LEVE
8	Disponibilidad SAC	LEVE
9	Cumplimiento legislación al respecto	LEVE
10	Características equipamiento de usuario	LEVE
11	Características teléfono zonas comunes	LEVE
12	Soportes de teléfonos	LEVE
13	Tiempo de resolución de incidencias	LEVE
14	Horarios - Plan de trabajo	LEVE
15	Medios de pago	LEVE
16	Facilidades en el proceso de cobro	LEVE
17	Sistema Inteligente de Gestión	LEVE
18	Distribución del medio de pago	LEVE

Las infracciones serán penalizadas de acuerdo a lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, Cláusula 23.1.B.e.