

## ANEXO I

### INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Corresponde al elemento variable previsto en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

Los criterios para la evaluación del cumplimiento de los objetivos de calidad del servicio y su peso son:

#### A.- RECOGIDA DE DATOS AA-SVB CLASE-B Y AA-SVA CLASE-C 38%

##### a.1. Cumplimentación y envío hoja datos administrativos 33%

###### Concepto:

Nº de servicio facilitado por la CCUSG-061	1
Hora de asistencia	1
Dirección del incidente	1
Fecha del incidente	1
Dotación: identificación del vehículo, nombre y apellidos del personal	4
Nombre y apellidos del lesionado	4
Teléfono del lesionado	3
DNI del lesionado	3
Domicilio del lesionado	1
Condición del lesionado: conductor, ocupante, peatón, deportista, trabajador, estudiante, paciente (con seguro privado)	2

###### Asistencia cubierta por el SERGAS (nacionales y extranjeros):

Nombre del paciente, DNI, y teléfono	4
Número tarjeta Seguridad Social o tarjeta sanitaria europea	7
Centro de destino con nombre, localidad y sello	1

###### En caso de accidente de tráfico:

Matrículas y número de vehículos	4
Compañías de seguros	4
Número/s de póliza y tomador/es del seguro/s	3
Centro de destino con nombre, localidad y sello	1

###### En caso de accidente laboral:

Nombre de la empresa teléfono	4
CIF de la empresa	3
Mutua de accidentes de trabajo	4
Centro de destino con nombre, localidad y sello	1

###### En caso de accidente deportivo / escolar / seguro privado:

Nombre del tomador, DNI o CIF y teléfono	4
Nombre de la compañía de seguros y número de póliza	4
Número de póliza	3
Centro de destino con nombre, localidad y sello	1

###### Procedimiento de puntuación:

La entrega puntual y en orden cronológico de las hojas administrativas, tal y como se recoge en el pliego de condiciones, será condición imprescindible para la valoración de este indicador de calidad. En caso de las AA-SVA CLASE C, será también imprescindible el cierre de >95% de las hojas administrativas en tiempo en la aplicación informática. En caso de poner en marcha el registro informático para el resto de recursos AA-SVB CLASE B, se determinará con la comisión de seguimiento del contrato el porcentaje a incluir para la valoración durante el tiempo de adaptación a dicho sistema.

Para cuantificar este criterio, se llevará a cabo un muestreo semestralmente, por lo cual se escogerá un porcentaje de los partes enviados suficientemente significativo y se valorará el cumplimiento >90% en cada uno de los epígrafes.

#### **a.2. Lectura de la tarjeta sanitaria**

**5%**

**Concepto:** Lectura de la tarjeta sanitaria, bien de chip o banda magnética por los lectores habilitados para tal fin en las ambulancias.

#### **Procedimiento de puntuación:**

Se valorará el cumplimiento de este índice cuando se alcance un porcentaje de lectura de la tarjeta sanitaria mayor o igual al 25% de los pacientes asistidos. En caso de alcanzar >25% de los pacientes se puntuará con un 2,5%, y un 5% en caso de alcanzar más del 50%.

#### **B. MANTENIMIENTO DEL VEHÍCULO**

**27%**

**Concepto:** Evaluación del cumplimiento de los índices de calidad por parte del adjudicatario en cuanto al mantenimiento del vehículo.

#### **Procedimiento de puntuación:**

La existencia de alguna inoperatividad que afecte a la seguridad o a la prestación del servicio, o la falta de documentación obligatoria del servicio debida a inadecuado mantenimiento del vehículo a criterio de la FPUSG-061, eliminará la valoración de este apartado.

**Se valorará el cumplimiento de lo acordado en el contrato con respecto a las características operativas del servicio, tales como:**

Registro de revisión diaria del vehículo y reposición del material, según indicaciones del 061	10,00
Registro de limpieza del vehículo.	8,00
Registro de mantenimiento y calibraciones adecuado, según el fabricante, con justificante del servicio técnico del aparato	5,00
Disponibilidad de procedimientos actualizados en carpeta procedimientos ambulancia	2,00
Adecuación de la uniformidad del personal	2,00

**Las características operativas del vehículo serán valoradas mediante:**

- Inspecciones periódicas (mínima una al semestre) en el caso de las AA-SVB
- Valoración del jefe de base mediante informe semestral (en el caso de las AA-SVA)

#### **C. CALIDAD SENTIDA**

**5%**

Este apartado valorará la actitud del personal de la empresa prestataria del servicio.

**Peso del criterio:**

Actitud: supondrá un 5% del total de la evaluación: Colaboración y trato con el personal sanitario y los pacientes:

- Reclamaciones de trato por parte de pacientes o de personal sanitario: La existencia de > de 2 reclamaciones por trato de pacientes y/o personal sanitario en un recurso y/o >3 reclamaciones por área invalidarán este ítem.
- Valoración en encuesta satisfacción de trato por pacientes. Cada 2 años, se realizará encuesta de satisfacción por parte de la FPUSG-061 a los usuarios. Una desviación >5% en un área de la puntuación media obtenida en los ítem de trato en la RTSUG-061

**D. FORMACIÓN DEL PERSONAL**

**10%**

1. Reciclaje bianual de conocimientos por una entidad acreditada de formación para el 90% de los trabajadores: 5%

En cualquier momento de la vigencia del contrato, la FPUSG-061 podrá realizar una evaluación de conocimientos prácticos para el personal para la valoración del apartado de formación del personal. Las competencias a evaluar serán determinadas por la FPUSG-061 y comunicado a las empresas adjudicatarias. Dicho semestre, la valoración de este apartado para la/s empresa/s evaluadas será realizada en función de los resultados obtenidos por sus trabajadores en la evaluación.

Para la valoración de este ítem, deberán participar en la evaluación al menos el 90% de los trabajadores de los recursos.

La valoración de este ítem será:

- Superación  $\geq 90\%$  personal 5%
  - Superación  $\geq 80\%$  personal 4%
  - Superación  $\geq 70\%$  personal 3%
  - Superación  $\geq 60\%$  personal 2%
  - Superación  $\geq 50\%$  personal 1%
2. Participación del personal en las actividades formativas que la FPUSG-061 considere necesaria para la prestación adecuada del servicio en cada momento ( $\geq 80\%$  personal convocado). 3%
  3. Colaboración en actividades formativas personal externo al servicio no retribuidas en otros conceptos (rotación TTS,...) 2%

**E. SEGUIMIENTO PROTOCOLOS OPERATIVOS DEL SERVICIO**

**20%**

**Concepto:** Evaluación y seguimiento de los niveles de calidad en la prestación del servicio por parte de los trabajadores

**E.1. Tiempo medio de movilización en emergencias**

**5%**

**Procedimiento de puntuación:**

- Tº medio de movilización por GIS :
  - < 2:30 min 4%
  - < 3:00 min 3%
- Diferencia tiempo movilización recogido ACORDE-detectado GIS <30 sgs >95% servicios: 1%

**E.2. Tiempo de transferencia en hospital:**

**3%**

- Desviación  $\leq 10\%$  del tiempo medio de transferencia en esa área en AA-SVB: 3%

**E.3. Porcentaje de comunicación de todos los tiempos de estado del recurso 5%**

**Procedimiento de puntuación:** Comunicación de tiempos de estado del recurso de asistencia y llegada al hospital  $>95\%$

**Comunicación todos los tiempos:**

- 98%: 5%
- 97%: 4%
- 96%: 3%

**E.4. Porcentaje de registro de por lo menos una llamada de información en emergencias del recurso (no acompañado de médico) en el punto de asistencia y antes del traslado (en AA-SVB) 2%**

**Procedimiento de puntuación:** Llamada registrada en  $>95\%$  de los servicios (si no indicado traslado directo)

**E.5. Tiempo de inoperatividad 5%**

Quedan excluidas de este ítem las inoperatividades que exceden el tiempo máximo permitido y se sancionan en penalidad administrativa. Se excluirá de la valoración si el número de inoperatividades del recurso es  $>4$ .

- Nº inoperatividades/recurso/mes 3%
  - $<2$  3%
  - 2-3 2%
  - 4 1%
  - 5 o más 0%
- En caso de que haya 4 o menos inoperatividades/mes 2%
  - Tiempo medio inoperatividad  $< 30$  min (2%)
  - Tiempo medio inoperatividad  $\leq 45$  min (1%)