



CAHIER DE CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (C.C.T.P)

N° DE MARCHE : 008/2025

OBJET DU MARCHE :

**TRANSPORTS SANITAIRES DE PATIENTS EN AMBULANCE ET VSL POUR LE COMPTE
DES ETABLISSEMENTS DE L'UGECAM ALSACE**

MARCHE À PROCEDURE ADAPTÉE

Table des matières

ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHE.....	3
ARTICLE 2 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS.....	3
ARTICLE 3 : PRESTATIONS EXCLUES DU MARCHE	4
ARTICLE 4 : CARACTERISTIQUES DES PRESTATIONS ATTENDUES :	4
4.1 Transports sanitaires en ambulance	4
4.2 Transports assis professionnalisés	5
ARTICLE 6 : OBLIGATIONS LIEES AU MARCHE	7
ARTICLE 7 : MODALITES D'EXECUTION	7
7.1 Prescription médicale	7
7.2 Accompagnement du patient - Brancardage	8
7.3 Transport partagé de patients	8
7.4 Modalité d'émission des bons de commande aux titulaires et principe de fonctionnement	8
7.5 Logiciel de commande – Prestation Supplémentaire Eventuelle pour l'ensemble des lots	10
7.6 Engagement du titulaire.....	10
7.7 Choix du mode de transport	10
7.8 Défaut de disponibilité.....	11
7.9. Refus de prise en charge.....	11
7.10. Transport bariatrique.....	11
7.11. Annulation d'une demande de transport	12
ARTICLE 8 : DELAIS D'EXECUTION.....	12
ARTICLE 9 : DEMARCHE QUALITE	13
ARTICLE 10 : SECRET PROFESSIONNEL	14
ARTICLE 11 : RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRE	14

ARTICLE 1 : OBJET DU MARCHÉ

Le marché a pour objet d'assurer les TRANSPORTS SANITAIRES DE PATIENTS EN AMBULANCE ET VSL POUR LE COMPTE DES ETABLISSEMENTS DE L'UGECAM ALSACE.

LOTS
LOT 1 : transport en ambulance (catégorie C) et en VSL/taxi (catégorie D) des patients sur les sites de l'IURC (Strasbourg et Illkirch)
LOT 2 : transport en ambulance (catégorie C) et en VSL/taxi (catégorie D) des patients sur le site de SCHIRMECK
LOT 3 : transport en ambulance (catégorie C) et en VSL/taxi (catégorie D) des patients sur les sites du CERRAN
LOT 4 : transport en ambulance (catégorie C) et en VSL/taxi (catégorie D) des patients sur le site du Centre de Réadaptation de COLMAR
LOT 5 : transport en ambulance (catégorie C) et en VSL/taxi (catégorie D) des patients sur le site de SAINTE-ANNE
LOT 6 : transport en ambulance (catégorie C) et en VSL/taxi (catégorie D) des patients sur le site de LALANCE
LOT 7 : transport en ambulance (catégorie C) et en VSL/taxi (catégorie D) des patients sur le site du ROGGENBERG
LOT 8 : transport en ambulance (catégorie C) et en VSL/taxi (catégorie D) des patients sur le site du LUPPACH
LOT 9 : transport en ambulance TPMR (catégorie C) des patients sur les sites de l'IURC (Strasbourg et Illkirch)

ARTICLE 2 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS

La prestation de transport est réalisée de jour comme de nuit (24h/24h), tous les jours de l'année y compris jours fériés (365 jours/an).

Les prestations suivantes sont incluses :

- Les transports « inter-établissements », à savoir les transports de patients hospitalisés depuis une entité juridique de l'UGECAM IDF vers une autre entité juridique ;
- Les transports d'un patient vers son domicile (ou vers une structure assimilée – EHPAD notamment) en cas de permission thérapeutique d'une durée inférieure à 48 heures, ainsi que son retour vers l'établissement. - Les transports provisoires de patients hospitalisés pour la réalisation d'une prestation en dehors de l'établissement (cabinet de ville par exemple) à l'exception des transferts pour réalisation d'une séance de radiothérapie, oncologie ou dialyse dans une structure d'exercice libéral ou un centre de santé qui sont à la charge de l'Assurance Maladie.
- La prestation inclut la prise en charge du dossier médical du patient et de ses effets personnels (y compris son fauteuil roulant si besoin).

Le titulaire devra s'assurer également de la prise en charge préalable de la prescription médicale de transport spécifique et/ou permission médicale de transport.

ARTICLE 3 : PRESTATIONS EXCLUES DU MARCHÉ

Sont exclues du présent marché les prestations de transport sanitaire qui ne sont pas à la charge financière des établissements de l'UGECAM Alsace, à savoir :

- Les transports médicalisés (transports réalisés par le SMUR) ;
- Les transports effectués dans le cadre de l'aide médicale d'urgence (autrement dit que la commande de transport soit passée par un Samu-Centre 15) ;
- Le transport visant à hospitaliser un patient. Sont visés les transferts d'un patient depuis son domicile vers un établissement de l'UGECAM Alsace en vue de son hospitalisation mais également les transferts depuis un établissement de l'UGECAM Alsace vers un autre établissement lorsque le patient n'est pas hospitalisé au moment du transfert ;
- Les retours définitifs d'un patient vers son domicile ;
- Les transports de patients non hospitalisés depuis leur domicile vers un établissement de l'UGECAM Alsace pour la réalisation d'une consultation externe (notamment de préadmission) ;
- Les transports provisoires et définitifs depuis et vers une unité de soins de longue durée à l'exception des transports réalisés entre deux établissements relevant d'une même entité géographique ;
- Les transports provisoires (sauf si le transfert provisoire a lieu dans le cas d'une sortie thérapeutique, dans ce cas, il est à la charge de l'établissement) et définitifs depuis et vers un EHPAD à l'exception des transports réalisés entre deux établissements ou relevant d'une même entité géographique ;
- Les transports prescrits par une structure d'HAD sauf exception ;
- Les transports depuis ou vers une USLD sauf exception ;
- Les transports qui résultent de la décision souveraine du patient.

ARTICLE 4 : CARACTERISTIQUES DES PRESTATIONS ATTENDUES :

4.1 Transports sanitaires en ambulance

En conformité avec les dispositions du Code de la Santé Publique et de la note d'information précitée du 19 mars 2018 relative à la mise en œuvre de l'article 80 de la LFSS pour 2017, ce type de transport vise les transports par ambulance de patients s'inscrivant dans les cas de figure suivants :

- Le patient présente au moins une déficience ou des incapacités nécessitant un transport obligatoirement en position allongée ou semi-assise ;
- Le patient nécessite un transport avec surveillance par une personne qualifiée ou nécessitant l'administration oxygène ;
- Le patient nécessite un transport avec brancardage ou portage, ou un transport devant être réalisé avec des conditions d'asepsie.

Les seuls prestataires habilités à répondre sont les transporteurs sanitaires agréés dans les conditions définies à l'article R. 6312-1 du code de la santé publique et bénéficiant d'une autorisation de mise en service délivrés dans les conditions définies à l'article R. 6312-33 du même code.

Le transporteur doit donc respecter les conditions définies à l'arrêté du 12 décembre 2017 fixant les caractéristiques et les installations matérielles exigées pour les véhicules affectés aux transports sanitaires terrestres.

Le prestataire s'engage ainsi à disposer pour l'exécution de ce marché de l'équipage conforme au code de la santé publique : 2 équipiers dont au moins un titulaire du diplôme d'Etat d'ambulancier (DEA) et 1 deuxième titulaire de l'attestation de formation d'auxiliaire ambulancier ou titre équivalent.

Les transports en ambulance comprennent les prestations suivantes :

- Mise à disposition du véhicule et utilisation de son équipement ;
- Fourniture et lavage de la literie ;
- Fourniture d'oxygène en cas de besoin ;
- Fourniture de SHA ;
- Désinfection du véhicule ;
- Prise en charge du patient dans l'établissement à défaut de son domicile pour les patients pris en charge en HAD ;
- Vérification systématique de l'identité du patient (nom, prénom, date de naissance) et ce systématiquement en présence d'un personnel soignant à l'exclusion de tout autre ;
- Transport du patient jusqu'à la prise en charge par l'équipe de l'établissement destinataire, après s'être assuré de l'identité du patient avec le personnel soignant : nom, prénom, date de naissance (admission ou retour de CS) ;
- Obligation de contact direct avec un personnel soignant pour l'informer de l'arrivée/retour du patient ;
- L'attente du patient à son lieu de destination si l'examen prévu n'excède pas un temps supérieur à 15 minutes ;
- Le retour du patient à l'établissement dans les conditions identiques aux modalités précédentes pour l'aller.

Respect des procédures d'identitovigilance : Le titulaire du marché devra respecter les règles d'identitovigilance (nom, prénom, date de naissance, destination).

4.2 Transports assis professionnalisés

En conformité avec les dispositions du Code de la Santé Publique, du Code de la Sécurité Sociale, de l'arrêté du 23 Décembre 2006 fixant le référentiel de prescription des transports prévu à l'article R.322-10-1 du Code de la Sécurité Sociale et de la note d'information précitée du 19 mars 2018 relative à la mise en oeuvre de l'article 80 de la LFSS pour 2017, ce type de

transport vise les transports assis professionnalisés (TAP) s'inscrivant dans les cas de figure suivant :

- Déficience ou incapacité physique invalidante nécessitant une aide au déplacement technique ou humaine mais ne nécessitant ni brancardage ni portage ;
- Déficience ou incapacité intellectuelle ou physique nécessitant l'aide d'une tierce personne pour la transmission des informations nécessaires à l'équipe soignante en l'absence d'un accompagnant ;
- Déficience nécessitant le respect rigoureux des règles d'hygiène ;
- Déficience nécessitant la prévention du risque infectieux par la désinfection rigoureuse du véhicule.

Ce marché peut également viser des transports prescrits pour l'assuré ou l'ayant droit soumis à un traitement ou ayant une affection pouvant occasionner des risques d'effets secondaires pendant le transport.

Ce mode de transport peut être réalisé à la demande pour emmener un patient accompagné de 2 professionnels maximum de l'établissement dans le cadre d'une mission liée à la sortie de ce patient.

Les seuls prestataires habilités à répondre pour ces transports sont :

- Les transports sanitaires agréés dans les conditions définies aux articles R. 6312-1 du code de la santé publique et bénéficiant d'une autorisation de mise en service délivrées dans les conditions définies aux articles R. 6312-33 du même code, à savoir les véhicules sanitaires légers (VSL).

Le transport doit ainsi respecter les critères définis à l'arrêté du 12 décembre 2017 fixant les caractéristiques et les installations matérielles exigées pour les véhicules affectés aux transports sanitaires terrestres. Le prestataire s'engage ainsi, pour chaque transport, de disposer d'une personne titulaire du diplôme d'Etat d'ambulancier ou de la qualification d'auxiliaire ambulancier ou leurs équivalents.

Cette prestation comprend une aide au déplacement et à l'installation du patient dans le véhicule, une transmission des informations nécessaires à l'équipe soignante, le respect rigoureux des règles d'hygiène et la prévention du risque infectieux et la conservation à bord du véhicule d'une trousse de secours.

- Les entreprises de taxis conventionnées avec les caisses primaires d'assurance maladie pour le transport de patient, qui par nature en vertu de leur conventionnement d'une part exploitent de façon effective et continue leur autorisation de stationnement depuis plus de deux ans et d'autre part proposent une prestation conforme à l'arrêté du 23 décembre 2006 fixant le référentiel de prescription de transport.

Cette prestation comprend une aide au déplacement et à l'installation du patient dans le véhicule, une transmission des informations nécessaires à l'équipe soignante, le respect

rigoureux des règles d'hygiène et la prévention du risque infectieux et la conservation à bord du véhicule d'une trousse de secours.

Les transports en VSL comprennent les prestations suivantes :

- Mise à disposition du véhicule et utilisation de son équipement ;
- Désinfection si nécessaire du véhicule ;
- Prise en charge du patient dans l'établissement à défaut de son domicile pour les patients pris en charge en HAD ;
- Vérification systématique de l'identité du patient (nom, prénom, date de naissance) et ce systématiquement en présence d'un personnel soignant à l'exclusion de tout autre ;
- Transport du patient jusqu'à la prise en charge par l'équipe de l'établissement destinataire, après s'être assuré de l'identité du patient avec le personnel soignant : nom et prénom, date de naissance (admission ou retour de CS) ;
- Obligation de contact direct avec un personnel soignant pour les informer de l'arrivée/retour d'un patient ;
- L'attente du patient à son lieu de destination si l'examen prévu n'excède pas un temps supérieur à 15 minutes ;
- Le retour du patient à l'établissement dans les conditions identiques aux modalités précédentes pour l'aller.

Respect des procédures d'identitovigilance : Le titulaire du marché devra respecter les règles d'identitovigilance (nom, prénom, date de naissance, destination).

ARTICLE 6 : OBLIGATIONS LIEES AU MARCHÉ

Le titulaire devra immédiatement prendre en compte toutes modifications ultérieures de la réglementation en cours, sans évoquer aux établissements de l'UGECAM Alsace tout surcoût de mise en conformité.

Les frais d'un transport effectué par une entreprise de taxi ne peuvent donner lieu à paiement que si cette entreprise a préalablement conclu une convention avec un organisme local d'assurance maladie.

Au sein des établissements, les prestataires retenus ne devront en aucun cas solliciter directement les patients ou les familles pour réaliser ces transports.

ARTICLE 7 : MODALITES D'EXECUTION

7.1 Prescription médicale

Une prescription médicale de transport (PMT), établie par un médecin identifié (RPPS-FINESS), doit toujours précéder la réalisation du transport. Dans le cadre de l'exécution du marché, une

PMT spécifique, pour les transports à la charge des établissements de l'UGECAM IDF, sera transmise aux transporteurs.

Le Médecin prescrit un moyen de transport au patient, selon son état de santé et son niveau d'autonomie et de déficience, conformément au référentiel de prescription de Décembre 2006 reproduit dans le présent cahier des clauses.

La prescription a notamment comme objectif d'indiquer à l'entreprise de transport l'établissement prescripteur, c'est-à-dire celui assumant la charge du transport. A noter que la prescription doit mentionner le cas de figure où l'établissement prescripteur correspond à l'établissement vers lequel le patient est transféré (sont principalement visés les transferts d'un patient pour réalisation d'une séance de chimiothérapie, de dialyse et de radiothérapie).

A noter : C'est au prescripteur qu'il revient d'identifier le moyen de transport le plus adapté à l'état de santé du patient. En cas de prescription d'un transport pour transfert provisoire, le prescripteur prescrit l'aller et le retour. Il doit donc s'assurer du moyen de transport le plus adapté pour l'aller, mais également pour le retour (moyen pouvant différer).

La prescription doit par ailleurs indiquer :

- L'identification du patient (nom, prénom, date de naissance) ;
- La nature du transport (Aller, Aller-retour, transport simultané de plusieurs patients, etc.) ;
- La date et l'heure de prise du rendez-vous du patient ;
- Le lieu de prise en charge ;
- Le lieu précis de destination (adresse, nom et n° du service et nom du médecin) ;
- L'identité du prescripteur (avec le N°RPPS).

7.2 Accompagnement du patient - Brancardage

Le brancardage ou l'accompagnement du (des) patient(s) sera pris en charge par le titulaire de la chambre du patient jusqu'au véhicule et du véhicule jusqu'à son domicile, lieu de consultation ou hospitalisation et jusqu'au lit du patient en cas de retour à l'établissement.

7.3 Transport partagé de patients

Depuis le 1er mars 2025, le transport partagé est encadré par le décret n° 2025-202.

7.4 Modalité d'émission des bons de commande aux titulaires et principe de fonctionnement

Les principes de base de fonctionnement sont les suivants (sauf mise en place d'un logiciel de commande voir **article 7.5**) :

- La réservation s'effectue par les services concernés (accueil ou secrétariat médical) dans la mesure du possible, la veille pour le lendemain, par voie électronique ;
- Un document comportant l'identité des patients à transporter et l'information du lieu,

- de l'heure et du service de leurs consultations ou de leur destination sera transmis ;
- Le titulaire se présentera à l'accueil (pendant les horaires d'ouverture) ou au personnel soignant (pour les soirs et week-end) afin de prévenir de son arrivée et récupérer le dossier ou autres documents utiles, ainsi que la prescription médicale de transport pour les transports facturables à l'Assurance Maladie ou prescription médicale spécifique pour les transports facturables à l'établissement.

Les commandes de transport seront à terme enrichies d'informations non précisées par la PMT mais qui contribuent à améliorer les conditions de réalisation du transport :

- o Numéro de chambre (en l'absence de salon d'attente dédié) ;
 - o Le matériel nécessaire (brancard, fauteuil, fauteuil personnel, nacelle, attelle, coquille) ;
 - o Les précautions du transport : modalité d'isolement, de manutention, de surveillance ;
 - o Les documents nécessaires au patient : dossier, lettres, ordonnances, clichés d'examen, carton de rendez-vous ;
 - o Toute information complémentaire (accompagnant, document, matériel nécessaire, etc ...).

Concernant les transports pour les permissions de sorties, la réservation est effectuée par les patients ou par l'établissement, **les mercredi ou jeudi au plus tard** pour un transport généralement effectué le samedi, dimanche. Le personnel de l'entreprise devra se présenter à l'infirmière de l'unité du patient avant d'emmener le patient concerné, afin de récupérer les éventuels médicaments et l'autorisation de sortie.

Les permissions de sortie à visée thérapeutique, indiquée comme telles sur les bons de sortie sont facturables aux établissements depuis le 1^{er} octobre 2018.

Les permissions de sortie pour convenance personnelle, indiquées comme telles sur les bons de sortie, seront à la charge directe des patients.

Au vu de l'heure prévue de sortie, l'établissement de l'UGECAM Alsace veille à ce que le patient soit prêt, les formalités liées à son départ effectuées et la prescription médicale de transport réalisée.

Le prestataire doit s'adresser au personnel soignant (aide-soignant – Infirmier Diplômé d'Etat) avant la prise en charge du patient en chambre.

Les prescriptions médicales de transports signés par les médecins prescripteurs et les bulletins de situation seront obligatoirement remis aux prestataires **avant chaque transport**. Ils devront être joints à la facture pour contrôle par les services de l'établissement.

7.5 Logiciel de commande – Prestation Supplémentaire Eventuelle pour l'ensemble des lots

Le prestataire précisera dans son offre s'il met à disposition un logiciel de commande. Il indiquera les modalités d'accès ainsi que l'éventuelle participation financière demandée à l'UGECAM Alsace dans l'annexe 1 à l'Acte d'Engagement (coût à la mise en place ou coût annuel).

Toutefois, l'UGECAM Alsace souhaite disposer de ce chiffrage à titre informatif et se réserve la possibilité de ne pas retenir cette prestation et de mettre en place, le cas échéant, et y compris en cours de marché, sa propre solution de plateforme de commande. Dans cette seconde hypothèse, le prestataire aura l'obligation d'utiliser l'outil mis en place par l'UGECAM Alsace.

7.6 Engagement du titulaire

Le Titulaire s'engage sans exception, de jour comme de nuit, y compris les jours fériés, à assurer les transports demandés par les établissements de l'UGECAM Alsace.

Le titulaire doit disposer d'un service de réception des appels, joignable 24h24 et 365J/365J.

Le Titulaire s'engage à répondre rapidement à la demande exprimée, ainsi qu'au respect des horaires convenus avec les établissements sanitaires de l'UGECAM Alsace.

Le personnel du Titulaire doit obligatoirement porter une carte d'identité ainsi qu'un badge attestant de sa qualité professionnelle. Il se conformera à toute procédure d'identification et de contrôle mise en place par le Pouvoir Adjudicateur.

Le Titulaire s'engage à informer sans délai l'UGECAM Alsace de toutes les modifications affectant l'agrément qui lui a été délivré par l'Agence Régionale de Santé (retrait, mesure de suspension, avertissement, etc ...) ou s'agissant des entreprises de taxis, affectant la convention les liant aux Caisses Primaires. Sont notamment visés les sanctions administratives limitant ou interdisant l'exercice professionnel.

7.7 Choix du mode de transport

Le choix du mode de transport (taxis, VSL, ambulance ou TPMR) et ses caractéristiques appartiennent à l'établissement demandeur.

Lorsque le Titulaire n'est pas en mesure de répondre à une demande de transport en VSL ou en taxi, il peut y substituer un transport en ambulance, qui lui sera réglé sur la base du tarif applicable au transport en VSL ou taxi qu'il n'a pas été en mesure de réaliser.

7.8 Défaut de disponibilité

Dans l'éventualité où le titulaire serait dans l'impossibilité de faire face à ses obligations, il s'engage à fournir, dans les mêmes conditions, un transporteur en remplacement, qui devra observer les mêmes obligations quant à la qualité de la prestation. Le titulaire devra préciser à ce dernier les obligations visées dans le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières. Le transport se fera sous l'entière responsabilité du titulaire du marché.

Dans une telle hypothèse, la sous-traitance ne s'applique pas, la facturation sera émise au nom du titulaire du marché.

7.9. Refus de prise en charge

Le titulaire ne pourra en aucun cas refuser un transport en ambulance pour quelque motif que ce soit (horaires, distance...).

Le titulaire ne peut refuser d'effectuer un transport au motif de l'état du patient : obésité même sévère, risque de contamination infectieuse, état psychique du patient, etc.

Néanmoins l'établissement doit avoir préalablement informé le transporteur par écrit sur le document de demande de la course. Le titulaire prend toutes les dispositions nécessaires pour faire face à ses obligations.

Exception : La seule possibilité pour un transporteur sanitaire de refuser un transport, c'est le cas où il ne dispose pas de véhicule compatible avec l'état du patient (le patient nécessite un transport en ambulance et l'intéressé n'a plus qu'un VSL ou taxi – il s'agit d'un défaut de disponibilité, voir article 7.8).

Le prestataire doit s'assurer du relais de prise en charge lors de l'accueil dans la structure de destination.

Le titulaire veillera à assurer le retour en chambre des patients et à en informer le personnel soignant (Aide-soignant – Infirmier diplômé d'Etat) du service.

Organisation interne :

Le titulaire devra respecter impérativement l'organisation qui lui est imposée par l'établissement (émargement du chauffeur...).

7.10. Transport bariatrique

Le transport des personnes en situation d'obésité nécessite des conditions et un équipement particuliers façon à ce que les personnes obèses aient un accès aux soins dans des conditions adaptées à leurs besoins, en situation d'urgence ou non. Cela demande, outre un équipement spécifique des véhicules, une organisation régionale sur l'utilisation de ces véhicules spécialisés.

L'ambulance bariatrique est adaptée aux personnes atteintes **d'obésité ou des personnes ayant un poids supérieur à 150 kg ou présentant un IMC > 40**. C'est la seule ambulance qui peut effectuer un tel transport. L'ambulance bariatrique reste un véhicule polyvalent (plus grand qu'une ambulance conventionnelle) permettant tous les types de transport sanitaire. Un transport bariatrique préconise le concours de quatre ambulanciers.

7.11. Annulation d'une demande de transport

En cas d'annulation d'une demande de transport par l'établissement, le titulaire ne pourra pas prétendre à la facturation du transport annulé, ni à aucune indemnité compensatrice si l'annulation intervient au plus tard une heure avant l'heure prévue de prise en charge.

Dans le cas où l'établissement ne préviendrait pas le titulaire de l'annulation du transport moins d'une heure avant celle prévue pour la prise en charge, le titulaire pourra réclamer une indemnité maximale de 30 % du forfait de prise en charge.

L'annulation de transport devra être faite par l'établissement par fax ou par mail en faisant référence à l'appel téléphonique et l'horaire de la demande d'annulation.

ARTICLE 8 : DELAIS D'EXECUTION

Les demandes programmées seront transmises au titulaire, dans la mesure du possible, **au plus tard la veille pour le lendemain**. Les courses imprévues devront rester exceptionnelles et devront être obligatoirement satisfaites par le prestataire.

Les horaires doivent être respectés strictement, en particulier pour les transports de patients dont une consultation ou un examen est programmé à une heure précise.

Délais :

- En cas de demande programmée, le prestataire se doit d'être à l'heure sur le site ;
 - En cas de demande non programmée, le titulaire est tenu de prendre en charge le patient dans l'heure ;
- Dans le cas d'un site éloigné, le soumissionnaire fera savoir dès son offre, s'il ne lui est pas possible de respecter le délai d'une heure.

Sous peine d'application des pénalités de retard (voir article 8.1 du CCAP) même dans le cas du défaut de disponibilité de l'article 7.8.

Le prestataire assurera le transport des patients et des accompagnants éventuels jusqu'au service des soins où ils sont attendus. Le déplacement des accompagnants sera assuré sans majoration de prix.

Lors des rendez-vous de consultations médicales, lorsqu'il s'agit d'une consultation, le titulaire apprécie, sous sa propre responsabilité, la durée de celle-ci et choisit d'attendre sur place ou de revenir ultérieurement pour prendre en charge le patient, étant précisé que seuls les transports en charge seront facturables.

A l'issue de la consultation, l'attente pour le patient doit rester dans des limites acceptables et ne devra pas excéder une demi-heure.

Les soins ou examens prodigués aux patients peuvent induire des attentes relativement longues. Aucune facturation pour attente n'est autorisée.

Les retards supérieurs aux délais fixés au présent article seront appréciés au regard de la Justification apportée par le transporteur.

ARTICLE 9 : DEMARCHE QUALITE

Le titulaire s'engage à participer à la démarche qualité de l'établissement en ce qui concerne :

- La prise en charge des patients, en ayant une attitude respectueuse quelle que soit la situation(ex : patient agité) ;
- Le respect absolu des règles d'hygiène lors des transports ;
- L'obligation pour les patients sous oxygène de fixer la bouteille d'oxygène lors du transport en Ambulance ;
- La réponse écrite dans un délai maximum d'une semaine à tout dysfonctionnement signalé par écrit.

Le titulaire s'engage à :

- Assumer sous sa responsabilité exclusive la discipline, le respect des consignes, la bonne tenue de son personnel ;
- Contrôler régulièrement le bon déroulement de la mission qui lui est confiée, et le respect des consignes données à son personnel ;
- Assurer la permanence de ses prestations, de telle façon que la mission, objet du présent marché soit parfaitement remplie ;
- Se conformer aux normes et règlements pour l'exécution des tâches qui lui incombent ;
- Faire en sorte que ces interventions ne provoquent aucune gêne des usagers, ni de désordre ;
- Répondre d'une manière réactive et professionnelle (argumentation factuelle, objective et documentée) à tout dysfonctionnement signalé ;
- Participer aux revues de marché régulières (périodicité à convenir avec le titulaire) dans une approche d'amélioration continue.

L'UGECAM Alsace pourra procéder à tout moment à un contrôle de propreté du véhicule ou se faire présenter les documents de traçabilité concernant l'hygiène du matériel et du véhicule.

Le titulaire respectera l'ensemble des protocoles en place dans les différents établissements de l'UGECAM Alsace.

Les établissements remettront en début de marché au titulaire du marché les différents protocoles.

Il respectera également les règlements intérieurs en vigueur dans chaque établissement, principalement en ce qui concerne le stationnement et les vitesses de circulation.

ARTICLE 10 : SECRET PROFESSIONNEL

Le titulaire ainsi que l'ensemble de son personnel s'engagent à ne pas divulguer les informations qu'ils seraient amenés à avoir en leur possession par le fait de l'exécution du marché, et à respecter scrupuleusement le secret des documents, médicaux ou non, qui leur sont confiés, notamment en n'ouvrant pas les plis ou en les lisant.

ARTICLE 11 : RÉFÉRENCES RÉGLEMENTAIRE

- Décret n° 2025-202 (transport partagé) ;
- Article 80 de la LFSS (2017) ;
- Arrêté du 12 décembre 2017 ;
- Arrêté du 23 décembre 2006.