

PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS QUE REGIRÁN LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO CONSISTENTE EN LA ATENCIÓN TELEFÓNICA, ASESORAMIENTO, GESTIÓN MÉDICA Y TRASLADOS SANITARIOS NACIONALES E INTERNACIONALES PARA PACIENTES DE MUTUA INTERCOMARCAL, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL N° 39.

## 1. OBJETO

Las especificaciones contenidas en el presente Pliego se establecen al objeto de contratar los servicios de plataforma telefónica, asistencia y gestión de traslados sanitarios nacionales e internacionales de los usuarios de Mutua Intercomarcal.

El servicio será realizado con los recursos humanos y técnicos de la empresa adjudicataria, necesarios para la prestación del servicio en demanda de los Servicios Médicos de Mutua Intercomarcal.

Mutua Intercomarcal promueve esta contratación por la insuficiencia y falta de adecuación de los medios propios personales, técnicos, estructurales, y/o materiales para cubrir las necesidades y servicios que se pretenden satisfacer por medio del contrato.

No obstante, debemos tener en cuenta la volatilidad que puede existir en la inexistencia, insuficiencia o no disponibilidad de recursos sanitarios y recuperadores adecuados de otras mutuas, debido a la propia incertidumbre en cuanto al volumen de servicios que pueda necesitar Mutua Intercomarcal u otras Mutuas durante la vigencia de dicho concierto, provocada por la propia naturaleza inherente de los accidentes de trabajo.

Es por ello que, a requerimiento de Mutua Intercomarcal, según las necesidades que se puedan presentar durante la vigencia del contrato, así como las necesidades y/o disponibilidades que puedan ofrecer las otras Mutuas del Sector, la asistencia sanitaria podrá verse ampliada o disminuida en cualquier servicio/especialidad solicitada en todas las modalidades asistenciales que disponga el hospital en el momento en el que sea requerido.

## 2. ALCANCE

El servicio que se pretende adjudicar deberá dar cobertura a la población protegida por contingencias profesionales de Mutua Intercomarcal.

La empresa adjudicataria debe disponer de cobertura horaria 24 horas al día, durante los 365 días al año, para prestar los siguientes servicios:

- a) Servicio de gestión telefónica administrativa
- b) Orientación médica a pacientes.
- c) Servicio de traslado urgente.

- d) Servicio de seguimiento hospitalización y/o traslado nacional interhospitalario.
- e) Servicio de traslado programados o no urgentes.
- f) Servicio de asistencia, seguimiento hospitalización y/o traslado en el extranjero.
- g) Servicio de repatriación.

El ámbito geográfico de actuación comprenderá todo el territorio nacional o internacional donde se encuentre ubicado un trabajador protegido o adherido a Mutua Intercomarcal.

Los presentes pliegos se someten a lo establecido al Real Decreto 1630/2011 de 14 de noviembre, por el que se regula la prestación de servicios sanitarios y de recuperación por las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social, al Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, y, específicamente, al artículo 82.4 apartados c) y d), así como el Real Decreto 625/2014, de 18 de julio y demás normativa que resulte de aplicación. En tal sentido, se hace referencia, además, a la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, la Ley Básica 41/2002, de 14 de noviembre, reguladora de la autonomía del paciente y de los derechos y obligaciones en materia de información y documentación y demás legislación autonómica de aplicación.

### **3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A PRESTAR**

El adjudicatario deberá prestar los servicios de atención telefónica, asesoramiento, orientación médica y gestión de traslados sanitarios dentro del ámbito de actuación que se describe en el presente pliego.

Cualquier persona que realice una llamada a través del número de teléfono de urgencias médicas (900 110 112), está autorizada para solicitar cualquier servicio incluido en el alcance de este Pliego.

Deberá dar atención a los usuarios, al menos, en los siguientes idiomas: castellano, catalán, inglés, francés y alemán.

Como orientación para los licitadores, se indica que el volumen de servicios a prestar anualmente amparadas en este contrato:

Llamadas/Consultas año	9500
Traslados	450

En el caso de que la llamada sea realizada para la atención de un trabajador accidentado, se deberá verificar la afiliación del trabajador/ empresa/ gestoría en Mutua Intercomarcal, así como la naturaleza de la causa del accidente laboral, utilizando para ello la plataforma digital que se facilitará a la empresa adjudicataria.

Mediante una plataforma telefónica única, se pretende canalizar la atención telefónica a los usuarios autorizados de Mutua Intercomarcal, permitiendo el uso de pautas comunes de orientación médica-sanitaria a nivel nacional, que garantice a los trabajadores protegidos y adheridos el fácil acceso a las necesidades de información y orientación médica.

Cuando a través de la plataforma telefónica se conozcan situaciones de urgencia sanitaria, éstas se deberán gestionar garantizando una adecuada valoración médica de los pacientes y habilitando el transporte urgente que se precise.

#### **a) Servicio de gestión telefónica administrativa**

La empresa adjudicataria se compromete a atender las llamadas de manera personalizada, sobre cualquier tipo de información general relativa al ámbito de actuación asistencial de Mutua Intercomarcal. Será necesario el registro de todas las llamadas recibidas, así como la grabación automática de las mismas, previo aviso al usuario.

La empresa adjudicataria, podrá dar respuesta al usuario autorizado, a determinadas informaciones tipo o genéricas sobre Mutua Intercomarcal como podrían ser:

- Teléfonos de contacto.
- Información general sobre el servicio.
- Recepción de declaraciones potenciales de lesión/accidente.
- Información al asegurado sobre el proceso de accidente/contingencia.

Facilitarán información de los servicios prestados y horarios de atención al público, de proveedores externos de la Red Asistencial de Mutua Intercomarcal, reportando las actualizaciones necesarias. A estos efectos, confirmará teléfonos y direcciones, verificará días y horarios de atención a pacientes y verificará los recursos asistenciales y de pruebas diagnósticas.

En función del tipo de información solicitada, la empresa adjudicataria la derivará al departamento o centro de trabajo de Mutua Intercomarcal más indicado, según las instrucciones e interlocutores que se faciliten por Mutua.

#### **b) Orientación médica de pacientes**

La empresa adjudicataria aconsejará al paciente y/o usuario autorizado cuales deben ser las primeras medidas a tomar en función de la información que facilite el usuario autorizado telefónicamente. En especial, deberá ofrecer pautas preventivas a los pacientes hasta la llegada de los recursos asistenciales correspondientes.

Los usuarios autorizados podrán consultar con el equipo médico de la empresa adjudicataria cualquier duda relativa a un problema de salud vinculado a una contingencia laboral.

El personal médico de la empresa adjudicataria ofrecerá una orientación médica y, si lo considera necesario, derivará el paciente al centro médico más adecuado, preferiblemente a los centros asistenciales propios de Mutua Intercomarcal y alternativamente a los proveedores externos que componen la Red Asistencial de Mutua Intercomarcal.

La empresa adjudicataria garantizará que las derivaciones de urgencias médicas se realizan en los centros médicos indicados, efectuando un seguimiento de todas ellas.

Las actuaciones a realizar son las siguientes:

- Verificar que el trabajador (o en su caso la empresa) tiene la cobertura de Accidente de Trabajo con Mutua Intercomarcal. Para ello, deberá acceder a la plataforma digital facilitada por Mutua Intercomarcal. Si se confirma que no tiene cobertura se informará al solicitante de este hecho y se termina el proceso.
- Tras la confirmación de accidente de trabajador de Mutua Intercomarcal, se recogerán datos.
- El consultor médico aconsejará al paciente y/o usuario autorizado cuales deben ser las primeras medidas a tomar en función de la información que facilite el usuario autorizado telefónicamente. En especial, deberá ofrecer pautas preventivas y de actuación a los pacientes hasta la llegada de los recursos asistenciales correspondientes.
- El consultor médico ofrecerá una orientación médica y, si lo considera necesario, derivará el paciente al centro médico más adecuado (si es

posible, mediante medios de transporte del propio trabajador o de transporte público), preferiblemente a los centros asistenciales propios de Mutua Intercomarcal y alternativamente a los proveedores externos que componen el Mapa Sanitario de Mutua Intercomarcal.

### c) Servicio de traslado urgente

Comprende el traslado del trabajador accidentado desde el lugar del accidente a un centro sanitario más próximo mediante un medio de transporte ajeno, teniendo en cuenta la red asistencial de Mutua Intercomarcal.

El trabajador accidentado requerirá un medio de transporte para el desplazamiento al centro sanitario más adecuado, y será el equipo médico de la adjudicataria quien determine el mismo para su traslado con la máxima urgencia: ambulancia, UVI Móvil u otros medios de traslado.

Para la elección del centro sanitario más próximo se atenderá a las circunstancias del accidente y su gravedad, la valoración que realice el equipo médico de la adjudicataria de su situación, primer diagnóstico, especialidades médicas que disponga el centro, etc.

El centro sanitario se seleccionará del listado de centros propios y externos que proporcionará Mutua Intercomarcal a través de su plataforma digital, o en su defecto, se elegirá un centro público.

La empresa adjudicataria deberá ponerse en contacto con el centro sanitario receptor elegido, con el fin de confirmar la idoneidad y disponibilidad para atender el servicio necesario.

La adjudicataria pondrá a disposición los medios de transporte propios o de su red de proveedores externos. En casos excepcionales (emergencia médica), si la empresa adjudicataria no dispone del medio adecuado, podrá solicitar el uso del servicio público de urgencias 112 o 061.

Las actuaciones a realizar son las siguientes:

- Verificar la afiliación del trabajador/ empresa/ gestoría en la plataforma de Mutua Intercomarcal.
- Determinación de la urgencia de la solicitud.
- Valoración por parte del equipo médico del adjudicatario de la situación médica del accidentado.

- Elección del centro sanitario más adecuado y próximo para la atención al accidentado, teniendo en cuenta la red asistencial de Mutua Intercomarcal.
- Puesta a disposición del medio de transporte.
- Coordinación con los equipos asistenciales del hospital y los equipos asistenciales de Mutua Intercomarcal hasta determinación de traslado según estado del paciente.
- Verificación del traslado a destino.
- Adelanto de todos los gastos de transporte que se ocasionen.
- Recopilación de las facturas por los gastos producidos.
- Información de las gestiones realizadas en la plataforma de Mutua Intercomarcal.
- La adjudicataria informará a los responsables del servicio de Mutua Intercomarcal de la apertura, evolución y cierre de todos los expedientes abiertos, mediante correo electrónico.

La empresa adjudicataria realizará el pago por adelantado de todos los gastos ocasionados de transporte para su posterior refacturación a Mutua Intercomarcal, sin sobrecoste alguno.

Una vez resuelto el expediente, se cerrará para su posterior facturación a mes vencido, juntamente con el resto de los expedientes tramitados y cerrados en el mes.

En el envío de la factura de dicho servicio, deberá adjuntarse el detalle de los servicios realizados a terceros para su posterior refacturación.

Mutua Intercomarcal no se hará cargo del gasto derivado de este tipo de servicio de cualquier trabajador accidentado que no disponga de la cobertura de accidente de trabajo con Mutua Intercomarcal.

#### **d) Servicio de seguimiento hospitalización y/o traslado nacional interhospitalario**

Entendemos por traslado sanitario/rescate hospitalario (en lo sucesivo traslado) la actuación telefónica que permite evaluar la totalidad de pacientes accidentados o ingresados en centros hospitalarios no colaboradores de Mutua Intercomarcal, permitiendo que, a través de gestiones telefónicas de diversa índole, se trasladen a nuestros centros de referencia, siempre que sanitariamente sea posible y se cumplan criterios de rentabilidad económica. Mutua Intercomarcal facilitará a la empresa adjudicataria su red de proveedores.

Los motivos por los cuales puede producirse la necesidad de traslado interhospitalario son los siguientes:

- Traslado del paciente ingresado en algún centro de la Seguridad Social o centro no incluido en la red asistencial de Mutua Intercomarcal hasta un centro incluido en la red asistencial de Mutua Intercomarcal.
- Falta de recursos asistenciales en el hospital de ingreso del paciente, carencia de especialista.
- Carencia de medios diagnósticos adecuados en el centro hospitalario donde se encuentre ingresado el paciente.

Cuando la hospitalización del paciente tenga lugar en instituciones públicas o instituciones ajenas a la Red Asistencial de la Mutua, la empresa adjudicataria, de acuerdo con Mutua Intercomarcal, evaluará la posibilidad de realizar un traslado del paciente al proveedor hospitalario de la Red Asistencial de Mutua, siempre garantizando y evaluando la situación médica del paciente.

En aquellos casos en los que el equipo médico de la empresa adjudicataria, con la conformidad previa de Mutua Intercomarcal y una vez valorado el caso, lo considere necesario, la empresa adjudicataria organizará el traslado del accidentado en ambulancia al centro médico más indicado de la Red Asistencial de Mutua Intercomarcal.

La empresa adjudicataria deberá solicitar el informe médico y la autorización del traslado al emisor.

La empresa adjudicataria deberá ponerse en contacto con el centro sanitario receptor elegido con el fin de confirmar si acepta o no al paciente, así como que dispone de los medios necesarios para atender al paciente.

En estos tipos de traslado se priorizará el uso de transporte con ambulancias/otros. Como excepción, se podrá realizar un traslado en helicóptero, avión, barco, tren u otros medios especiales.

Además, la empresa adjudicataria contactará con el hospital emisor para concretar las coordenadas de traslado (hora de llegada de ambulancia, informe médico de alta, etc.). También contactará con el hospital receptor para coordinar las coordenadas de traslado (hora de llegada del paciente, reevaluación clínica, etc.)

En caso de que no sea posible realizar el traslado a otro centro hospitalario, el adjudicatario seguirá realizando el seguimiento del paciente hasta el alta

hospitalaria. Además, se coordinará con las personas designadas por Mutua Intercomarcal para aportar toda la información relativa al ingreso.

Las actuaciones a realizar son las siguientes:

- Verificar la afiliación del trabajador/ empresa/ gestoría en la plataforma de Mutua Intercomarcal.
- Valoración por parte del equipo médico del adjudicatario de la situación médica del accidentado para el traslado por medios ajenos.
- Puesta a disposición del medio de transporte.
- Coordinación con los equipos asistenciales de Mutua Intercomarcal hasta determinación de traslado según estado del paciente.
- Adelanto de todos los gastos de transporte que se ocasionen.
- Recopilación de las facturas por los gastos producidos.
- Información de las gestiones realizadas en la plataforma de Mutua Intercomarcal.
- La adjudicataria informará a los responsables del servicio de Mutua Intercomarcal de la apertura, evolución y cierre de todos los expedientes abiertos, mediante correo electrónico.

La empresa adjudicataria realizará el pago por adelantado de todos los gastos ocasionados de transporte para su posterior refacturación a Mutua Intercomarcal, sin sobrecoste alguno.

Una vez resuelto el expediente, se cerrará para su posterior facturación a mes vencido, juntamente con el resto de los expedientes tramitados y cerrados en el mes.

En el envío de la factura de dicho servicio, deberá adjuntarse el detalle de los servicios realizados a terceros para su posterior refacturación.

Mutua Intercomarcal no se hará cargo del gasto derivado de este tipo de servicio de cualquier trabajador accidentado que no disponga de la cobertura de accidente de trabajo con Mutua Intercomarcal.

#### **e) Servicio de traslado programado o no urgente.**

Comprende el traslado del trabajador accidentado tanto para la realización de tratamientos/pruebas/consultas/ intervenciones quirúrgicas que no sean urgentes, así como para altas hospitalarias a domicilio.

Las actuaciones a realizar son la siguientes:

- Recepción de la solicitud de traslado donde se encuentra el trabajador accidentado.
- Valoración por parte del equipo médico del adjudicatario de la situación del accidentado para la determinación del medio de transporte a poner.
- Puesta a disposición del medio de transporte.
- Adelanto de todos los gastos de transporte que se ocasionen.
- Recopilación de las facturas por los gastos producidos.
- Información de las gestiones realizadas en la plataforma de Mutua Intercomarcal.
- La adjudicataria informará a los responsables del servicio de Mutua Intercomarcal de la apertura, evolución y cierre de todos los expedientes abiertos, mediante correo electrónico.

La empresa adjudicataria realizará el pago por adelantado de todos los gastos ocasionados de transporte para su posterior refacturación a Mutua Intercomarcal, sin sobrecoste alguno.

Una vez resuelto el expediente, se cerrará para su posterior facturación a mes vencido, juntamente con el resto de los expedientes tramitados y cerrados en el mes.

En el envío de la factura de dicho servicio, deberá adjuntarse el detalle de los servicios realizados a terceros para su posterior refacturación.

Mutua Intercomarcal no se hará cargo del gasto derivado de este tipo de servicio de cualquier trabajador accidentado que no disponga de la cobertura de accidente de trabajo con Mutua Intercomarcal.

**f) Servicio de asistencia, seguimiento hospitalización y/o traslado en el extranjero:**

Comprende la gestión de asistencia urgente o no urgente de un trabajador accidentado de Mutua Intercomarcal en un centro sanitario del país extranjero donde esté ubicado el accidentado.

Las actuaciones a realizar son la siguientes:

- Valoración por parte del equipo médico del adjudicatario de la situación médica del accidentado.

- Seguimiento del caso mediante coordinación con los equipos asistenciales del hospital del país extranjero y los equipos asistenciales de Mutua Intercomarcal hasta determinación de traslado según estado del paciente.
- Elección del centro sanitario más adecuado y próximo para la atención al accidentado en el país extranjero.
- Puesta a disposición del medio de transporte y asistencia sanitaria adecuados.
- Verificación del traslado a destino.
- Traducción de documentación administrativa y sanitaria, en caso de que se precise, y envío de la documentación sanitaria generada.
- Adelanto de todos los gastos que se ocasionen.
- Recopilación de las facturas por los gastos producidos.
- Gestión de expediente en nuestro sistema informático.

En la primera evaluación de la solicitud de asistencia se determinará si ésta es urgente o no.

- Asistencia URGENTE:

En el caso de que el trabajador accidentado requiera de forma urgente un medio de transporte sanitario para el desplazamiento al centro sanitario más próximo; el equipo médico de la adjudicataria activará los medios sanitarios de urgencia existentes en cada país.

Para la elección del centro sanitario más próximo se atenderá a las circunstancias del accidente y su gravedad, la valoración que realice el equipo médico de la adjudicataria de su situación, primer diagnóstico, especialidades médicas que disponga el centro, etc.

La empresa adjudicataria pondrá a disposición los medios de transporte propios o de su red de proveedores de transporte externos, así como los proveedores sanitarios óptimos y rentables según su red asistencial.

La empresa adjudicataria informará a los responsables del Servicio de Mutua Intercomarcal de la apertura, evolución y cierre de todos los expedientes de este tipo de servicio.

La empresa adjudicataria realizará el seguimiento al trabajador accidentado y tomará las decisiones oportunas para la asistencia sanitaria hasta el alta médica

siguiendo su criterio médico a partir de la información disponible: informes médicos, contactos directos con los médicos tratantes, etc.

La adjudicataria realizará el pago por adelantado de todos los gastos ocasionados, de transporte y médicos, para su posterior repercusión a Mutua Intercomarcal, sin sobrecoste alguno.

Una vez resuelto el expediente se cerrará para su posterior facturación a mes vencido, juntamente con el resto de los expedientes tramitados y cerrados en el mes.

- Asistencia NO URGENTE:

En este caso, normalmente, el trabajador accidentado habrá acudido al centro sanitario más cercano por sus propios medios o solicitará información al equipo de la adjudicataria sobre dónde debe acudir respecto a un accidente no urgente.

La adjudicataria pondrá a disposición los medios de transporte propios o de su red de proveedores de transporte externos, así como los proveedores sanitarios óptimos y rentables según su red asistencial.

La empresa adjudicataria informará a los Responsables del Servicio de Mutua Intercomarcal de la apertura, evolución y cierre de todos los expedientes de este tipo.

La empresa adjudicataria realizará el seguimiento al trabajador accidentado y tomará las decisiones oportunas siguiendo su criterio médico a partir de la información disponible: informes médicos, contactos directos con los médicos tratantes, etc.

La empresa adjudicataria realizará el pago por adelantado de todos los gastos ocasionados, de transporte y médicos, para su posterior repercusión a Mutua Intercomarcal, sin sobrecoste alguno.

Una vez resuelto el expediente se cerrará para su posterior facturación a mes vencido, juntamente con el resto de los expedientes tramitados y cerrados en el mes.

Adicionalmente este servicio, a petición de Mutua Intercomarcal, podrá contemplar además la revisión de facturación de pacientes atendidos en centros sanitarios extranjeros. Para ello se deberá:

- 1- A petición de Mutua Intercomarcal, realizará la reclamación de los conceptos no justificados con el centro hospitalario emisor de la factura.
- 2- La reclamación de las facturas y seguimiento de pagos se realizará en los idiomas del país de origen.
- 3- Apoyo a Mutua Intercomarcal en la traducción de facturas e informes de alta en idiomas.

Todas las acciones que no estén incluidas dentro del protocolo previamente deberán estar autorizadas por Mutua Intercomarcal.

#### **g) Servicio de repatriación:**

Comprende la repatriación de un trabajador accidentado de Mutua Intercomarcal a España.

Las actuaciones a realizar son la siguientes:

- Determinación de traslado según estado del paciente a España.
- Coordinación con los equipos asistenciales del hospital del extranjero y los equipos asistenciales de Mutua Intercomarcal.
- En caso necesario, elección del centro sanitario más adecuado para la atención al accidentado en España, teniendo en cuenta el mapa sanitario de Mutua Intercomarcal.
- Puesta a disposición del medio de transporte.
- Verificación del traslado a destino.
- Adelanto de todos los gastos que se ocasionen.
- Recopilación de las facturas por los gastos producidos.
- Traducción de documentación administrativa y sanitaria, en caso de que se precise
- Gestión de expediente en nuestro sistema informático.

La decisión de la repatriación siempre se tomará en base al criterio conjunto del gestor de la empresa adjudicataria y Mutua Intercomarcal, que fijarán los plazos, medio de transporte a emplear, y características del centro sanitario de destino en España. Para ello deberá de tener en cuenta la información médica disponible, la realización de pruebas complementarias que se requieran, los contactos médicos con Mutua Intercomarcal y centro médico receptor, etc.

El centro sanitario de destino en España se asignará por Mutua Intercomarcal, cumpliendo en cualquier caso con los requisitos médicos indicados por la empresa

adjudicataria y atendiendo a la cercanía al domicilio del accidentado siempre que ello fuera posible.

Decidido el medio de evacuación y el lugar de destino, el equipo de la empresa adjudicataria solicitará a sus proveedores los correspondientes presupuestos que serán remitidos a los Responsables del Servicio de Mutua Intercomarcal para su elección y aprobación. Siempre que sea posible, en función del lugar de origen del traslado, se remitirán 3 presupuestos, especialmente en el caso de traslados en avión sanitario. Si la adjudicataria cuenta con medios propios para la repatriación, indicará el coste de los mismos como un presupuesto más.

Aprobado el presupuesto por Mutua Intercomarcal, la empresa adjudicataria informará detalladamente de la ruta del traslado a los Responsables del Servicio de Mutua Intercomarcal para su supervisión.

Los medios de transporte que se emplearán, con más frecuencia, son:

- Taxi. Se concretará con el accidentado la hora, día y lugar de recogida y destino.
- Ambulancia. Se tendrá en cuenta qué tipo de ambulancia se va a utilizar en cada traslado: ambulancia convencional o UVI móvil.

La empresa adjudicataria será quien determine el equipamiento que ha de llevar la ambulancia (camilla de cuchara, colchón de vacío, respirador, etc.) siendo muy importante detallar claramente al suministrador de la ambulancia cómo ha de ir equipada para que no surja ningún imprevisto de última hora y así evitar retrasos, molestias al accidentado u otros inconvenientes.

En el caso de que el accidentado viaje acompañado por algún familiar o compañero de trabajo se deberá solicitar autorización al proveedor de la ambulancia, sin sobre coste alguno para Mutua Intercomarcal.

- Avión regular. Los traslados en este medio de evacuación precisan de una modificación dentro del propio avión (que realizará la compañía aérea) ya sea porque el accidentado precisa de extra-seat, camilla (que representa una ocupación de un mínimo de 6 plazas), silla de ruedas hasta el asiento, etc.

Este tipo de traslado no siempre se podrá realizar en el mismo día ya que es necesario contar con la autorización del servicio médico de la compañía aérea y esperar respuesta. Para ello el equipo de la empresa adjudicataria deberá

cumplimentar los formularios INCAD o MEDIF u otros especificando las patologías y necesidades del accidentado durante el vuelo.

- Avión Sanitario. Siempre llevará acompañamiento de un equipo facultativo (al menos un médico y un enfermero) y equipamiento sanitario necesario.
- Otros medios de transporte (tren, barco o helicóptero, por ejemplo) cuando las circunstancias del accidente y el lugar de ubicación lo requieran.

Una vez resuelto el expediente se cerrará para su posterior facturación a mes vencido, juntamente con el resto de los expedientes tramitados y cerrados en el mes.

La empresa adjudicataria realizará el pago por adelantado de todos los gastos ocasionados, de transporte y médicos, para su posterior repercusión a Mutua Intercomarcal, sin sobrecoste alguno.

#### 4. DURACIÓN CONTRATO

La duración del contrato será de un año con opción de prórroga a uno más. Esta opción será de ejecución voluntaria por parte de Mutua Intercomarcal y obligatoria del proveedor.

#### 5. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN

Se informa a los posibles licitadores, a efectos orientativos, que el presupuesto base de licitación para la ejecución de este contrato, asciende a 321.206,84€ el 1er año y 321.206,84€ para el año de prórroga.

El presupuesto máximo de licitación se establece por precios unitarios por persona protegida, que se acompañarán en la oferta económica.

Concepto	Trabajadores	Precio Ud.	Importe anual sin IVA	IVA	Importe anual con IVA
				21%	
Asesoramiento. Urgencias médicas y rescates	375.236	0,264 €	99.062,30 €	--	99.062,30 €
Servicios no sanitarios, atención telefónica	375.236	0,110 €	41.275,96 €	8.667,95 €	49.943,91 €
Conceptos refactorables (gastos de transporte, asistencia sanitaria y otros)	--	--	143.000,00 €	--	143.000,00 €
10% modificaciones respecto presupuesto total anual	--	--	29.200,62 €	--	29.200,62 €
				Presupuesto total anual	321.206,84 €

Aunque el gasto máximo del presupuesto total anual es el que se indica en el cuadro anterior, los conceptos sujetos a oferta por parte del licitador serán únicamente los correspondientes a los “Asesoramiento. Urgencias médicas y rescates” y “Servicios no sanitarios, atención telefónica”.

El servicio se debe planificar para dar cobertura a una población de 375.236 trabajadores protegidos, incluyendo trabajadores por cuenta ajena y por cuenta propia.

En el precio del contrato se consideran incluidos los demás tributos, tasas y cánones de cualquier índole, que sean de aplicación, así como todos los gastos que se originen para el adjudicatario como consecuencia del cumplimiento de las obligaciones contempladas en el presente Pliego.

## 6. REQUISITOS DEL PERSONAL Y INSTALACIONES

La empresa licitadora deberá estar inscrita en el registro de centros sanitarios de Catalunya o comunidad autónoma correspondiente.

### Recursos Humanos

El equipo que prestará los servicios deberá ser multidisciplinar, es decir, profesionales tanto del ámbito sanitario (médicos, DUE's), como del ámbito de la gestión administrativa del servicio (administrativos, gestores, etc).

El licitador debe garantizar como mínimo el siguiente personal:

5 Facultativos en Medicina General

2 Médicos especialistas en Medicina del Trabajo  
5 DUE's  
5 Gestores

No se requiere que dicho equipo esté dedicado en exclusiva a Mutua Intercomarcal, pero sí que la atención a otros clientes se corresponda con el ámbito de las mutuas de accidente de trabajo pudiéndose compartir los recursos con otras mutuas de accidente de trabajo.

La empresa adjudicataria deberá garantizar el soporte sanitario y administrativo a los usuarios autorizados que lo necesiten, manteniendo niveles de calidad y respuesta adecuados.

La empresa adjudicataria facilitará a Mutua Intercomarcal un coordinador o interlocutor de este servicio, que permita canalizar la información con los responsables de Mutua Intercomarcal que se indiquen a los efectos.

La empresa adjudicataria dispondrá de un equipo propio de médicos y enfermeras para la repatriación de pacientes internacionales, con disponibilidad de desplazamientos al país del extranjero en que se requiera.

El personal sanitario debe disponer de la titulación académica, y de la correspondiente colegiación, cuando sea necesario, y durante toda la vigencia del contrato.

La empresa adjudicataria debe acreditar que tiene suscrito, durante toda la vigencia del contrato, un seguro de Responsabilidad Civil, que cubra la responsabilidad que sea imputable a la empresa y a los profesionales que presten servicios en la misma. Para llevar a cabo el objeto del contrato es necesario disponer de personal sanitario para realizar una adecuada orientación médica, evaluar y poner en marcha los mecanismos de derivación necesarios para dar una adecuada información y orientación asistencial y detectar o descartar, en su caso, síntomas alarmantes en la salud del paciente.

El personal que vaya a prestar los servicios objeto de este contrato no podrá estar incurso en ninguno de los supuestos de incompatibilidad previstos en la normativa vigente.

Recursos de instalaciones

El licitador debe acreditar que dispone de la estructura física e instalaciones generales necesarias y óptimas para la prestación objeto de esta licitación.

Los licitadores deberán disponer de los espacios físicos con la capacidad necesaria y con las condiciones medioambientales y de seguridad adecuadas

### Recursos de equipamiento

La empresa adjudicataria se compromete a habilitar una plataforma telefónica compuesta por un número de teléfono en exclusiva para el acceso de los usuarios autorizados de Mutua Intercomarcal, durante los 365 días del año y las 24 horas del día.

La plataforma telefónica estará compuesta por un número de teléfono propiedad exclusiva de Mutua Intercomarcal, cuyo coste será asumido por esta Entidad, y se habilitará a los usuarios autorizados para su acceso:

- Acceso en el ámbito nacional.
- Acceso desde el extranjero.
- Se valorará que la empresa licitadora disponga de una plataforma informática que permita registrar la información médica necesaria, garantizando a través de grabaciones de voz, los datos médicos del paciente.

Mutua Intercomarcal se reserva el derecho, tanto durante el proceso de valoración de las ofertas, como durante la ejecución del contrato, de comprobar, por cualquier medio, que los profesionales cuentan con las especialidades exigidas, debidamente acreditadas.

Son de exclusiva responsabilidad de la empresa concertada la titularidad de las relaciones laborales. Así mismo, la empresa adjudicataria deberá contratar, con tal fin, el personal que resulte necesario, el cual dependerá exclusivamente de aquélla, quedando obligada a cumplir respecto de su personal los derechos y obligaciones inherentes a su calidad de empresario, aplicando en su totalidad el convenio colectivo del sector y el resto de las disposiciones vigentes, tanto en materia laboral como la referida a la prevención y salud en el trabajo.

## 7. PROTOCOLO ACTUACIÓN

### Atención telefónica

La empresa adjudicataria deberá utilizar el siguiente protocolo de actuación para cada una de las llamadas que se reciban, a través de las líneas telefónicas habilitadas al efecto:

- Llamada del usuario al número de teléfono designado.
- Respuesta personalizada “Mutua Intercomarcal Buenos días / Buenas Tardes”
- Recogida de datos de identificación (nombre, apellidos, NIF).
- Verificar que es usuario autorizado.
- Tipificación de la consulta
- Atención del servicio solicitado por el usuario
  - Información contingencia laboral
  - Organización del traslado en ambulancia.
  - Gestión de traslados / repatriación a nivel nacional e internacional.
  - Orientación Médica.
  - Servicios de información general.
  - Otros servicios esporádicos.
- En su caso, derivación a centros médicos de la Red Asistencial de Mutua Intercomarcal o centros médicos propios.
- Cierre del caso confirmando resolución del servicio.
- Registro del caso en la base de datos.
- Notificación a Mutua Intercomarcal en caso de incidencias.
- Generación de estadísticas mensuales, para la actividad de trabajadores por cuenta ajena y para la actividad de trabajadores por cuenta propia. Se deberá incluir, como mínimo, la siguiente información:
  - Información general.
  - Atención al cliente (derivación).
  - Orientación Médica.
  - Declaración de accidente.
- Datos demográficos (provincia, población)
- Franja horaria de las llamadas.
- Porcentaje de llamadas perdidas en retención.
- Llamadas atendidas antes de 20 segundos.

Para las llamadas de usuarios autorizados de Mutua Intercomarcal que soliciten información no incluida en el presente pliego, la empresa adjudicataria solicitará la conformidad a Mutua Intercomarcal sobre el protocolo a seguir.

Control de procesos hospitalarios

Seguimiento de todos los pacientes hospitalizados de Mutua Intercomarcal que estén sujetos a la posibilidad de rescate, verificando que se trata de un usuario autorizado y de un accidente de trabajo.

Seguimiento médico del ingreso hospitalario de estos pacientes, con el objetivo de optimizar los costes de hospitalización: costes medios óptimos en la zona, número de estancias ajustadas al diagnóstico, intervenciones adecuadas, etc.

Impulsar el rescate hospitalario de los pacientes sujetos a rescate, en los que sea necesario utilizar este tipo de gestión, fundamentalmente, cuando el diagnóstico y la situación médica del paciente lo permitan y el análisis coste-beneficio del rescate lo aconseje.

Imprescindible evaluar cinco aspectos fundamentales, antes de iniciar el rescate:

- Si médicamente es adecuado el rescate.
- La disponibilidad del hospital y del paciente para el rescate.
- Confirmar disponibilidad de cama y la capacidad para asumir la patología por parte de un Centro hospitalario alternativo.
- Organizar el traslado Ínter hospitalario con los recursos de apoyo médico necesarios.
- Conformidad del paciente.
- Conformidad de la Mutua.

Registro de los ingresos hospitalarios de los pacientes sujetos a rescate, con al menos, la información de:

- Fecha ingreso.
- Fecha notificación.
- Fecha rescate.
- Fecha alta.
- Rescate (procede / no procede).
- Programado /urgente.
- Centro hospitalario (origen / Destino).
- Diagnóstico inicial y diagnóstico alta.
- Mediante el soporte informático que Mutua Intercomarcal habilite al adjudicatario.
- Médico responsable.

Integración de la información médica mediante el soporte informático que Mutua Intercomarcal aporte a la empresa adjudicataria.

Envío de información estadística mensual:

- Número de ingresos
- Días de estancia medios
- Porcentaje rescates
- Por zona y por centro hospitalario.

#### Información facilitada por Mutua Intercomarcal a la empresa adjudicataria

Para que la empresa pueda prestar los servicios que se pretenden contratar, Mutua Intercomarcal se compromete a facilitar información actualizada de:

- Población protegida y adherida a los que se deberá prestar el servicio.
- Detalle de centros asistenciales de la red propia de Mutua Intercomarcal a los que se pueden derivar los pacientes indicando, las necesidades asistenciales a las que dan cobertura.
- Detalle de los proveedores del Mapa Sanitario, con los que Mutua Intercomarcal trabaja de manera habitual, indicando las necesidades asistenciales a las que dan cobertura.
- Mutua Intercomarcal, se compromete a mantener actualizada esta información para el acceso a los datos por parte de la empresa adjudicataria.

Tendrán la consideración de proveedores autorizados, los que componen la Red Asistencial de Mutua Intercomarcal, además de los proveedores del sistema público, a los que la empresa adjudicataria realizará la derivación según razones de gravedad o por criterios establecidos por el uso de proveedores incluidos en la Red Asistencial de Mutua Intercomarcal.

#### Procedimientos propios de la empresa adjudicataria

Se valorará que la empresa licitadora disponga de procedimientos de actuación para el correcto funcionamiento del servicio.

### 8. IDENTIFICACIÓN CORPORATIVA.

No es necesario ningún tipo de identificación corporativa.

### 9. INSPECCIÓN DEL SERVICIO Y CONTROL DEL SERVICIO

Mutua Intercomarcal se reserva el derecho a inspeccionar, sin previo aviso, el servicio y extender las correspondientes actas al efecto, que se trasladarán a la empresa adjudicataria, viéndose obligada a subsanar las deficiencias que en las

mismas se contemplen. Los aspectos relativos a dicho control de ejecución del contrato son los siguientes:

- Comprobar la efectiva prestación del servicio por la empresa adjudicataria, estableciendo los sistemas de control que estime oportunos para verificar el cumplimiento de lo establecido en su oferta técnica y económica.
- Recibir puntualmente el resumen de las actividades realizadas, así como cualquier otra información que le sea solicitada.
- Requerir a la adjudicataria los informes o documentos que considere necesarios relacionados con la prestación del servicio.
- Efectuar comprobaciones sobre calidad del servicio.

## 10. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

La adjudicación recaerá en el licitador que haga la oferta económicamente más ventajosa, sin atender exclusivamente al valor económico de la misma, sino teniendo en cuenta una pluralidad de criterios, y sin perjuicio del derecho de Mutua INTERCOMARCAL a declarar desierta la licitación, cuando no exista alguna oferta que sea admisible de acuerdo con los criterios que figuran en el Pliego.

De acuerdo con lo previsto en la disposición adicional sexta de la indicada ley, tendrán preferencia en la adjudicación del contrato las proposiciones presentadas por aquellas empresas que, en el momento de acreditar su solvencia técnica, tengan en su plantilla un número de trabajadores con discapacidad superior al 2 por ciento, siempre que dichas proposiciones iguallen en sus términos a la más ventajosa desde el punto de vista de los criterios que sirven de base para la adjudicación.

En el caso de equidad entre estas empresas, tendrá preferencia en la adjudicación del contrato el licitador que disponga del mayor porcentaje de trabajadores fijos con discapacidad en su plantilla.

Los criterios que servirán de base para la adjudicación, de acuerdo con el artículo 134 de la Ley 30/2007, de Contratos del Sector Público, serán, por orden decreciente de importancia y con la valoración o ponderación que se les atribuye, los siguientes:

CRITERIO DE VALORACIÓN	PUNTUACIÓN
Aspectos económicos	40

Criterios no sujetos a juicios de valor (SOBRE C)	40
Criterios sujetos a juicios de valor (SOBRE B)	20

Método de valoración de los criterios de adjudicación:

Oferta económica (40 puntos). Incluir en el sobre C

Se valorará con una puntuación máxima de 40 puntos, aplicando la fórmula siguiente para las ofertas admitidas:

Oa = oferta económica a valorar

Om= oferta más económica presentada

$P = 40 * (Om/Oa)$

No obstante, podrán ser excluidas las ofertas con valores desproporcionados. Tal y como establece el apartado 15 de ofertas anormalmente bajas del pliego de cláusulas generales.

De darse este supuesto, deberá darse audiencia al licitador que la haya presentado para que justifique la valoración de la oferta y precise las condiciones de la misma, de conformidad con lo señalado en los apartados 2 y 3 del artículo 152 de la Ley de Contratos del Sector Público.

**Criterios no sujetos a juicio de valor (40 puntos) Incluir en el sobre C**

**1. Disponibilidad de filiales en el extranjero (6 puntos)**

Se valorará que el licitador disponga de filiales o corresponsales propios en otros países extranjeros, con el fin de mejorar la eficiencia y rapidez en la gestión de un posible accidente en estos países.

Respecto a las filiales o corresponsales propios: esta disponibilidad debe englobar la gestión “in situ” (en el país donde se haya producido el incidente) de los traslados nacionales e internacionales, así como la gestión de la asistencia sanitaria necesaria y la repatriación (en su caso).

Será posible ofertar filial o corresponsal que englobe la gestión de varios países, siempre y cuando se acredite que se trasladará el gestor al país donde exista el incidente.

1 país de Europa (no España ni Andorra) con filiales / corresponsales propios	1,00 puntos
2 a 4 países de Europa (no España ni Andorra) con filiales /corresponsales propios	2,50 puntos
5 o más países de Europa (no España ni Andorra) con filiales /corresponsales propios	3,50 puntos
1 país de otro continente no Europa con filiales /corresponsales propios	0,50 puntos
2 a 4 países de otro continente no Europa con filiales /corresponsales propios	1,50 puntos
5 o más países de otro continente no Europa con filiales /corresponsales propios	2,50 puntos

Forma de acreditación:

- Declaración responsable del licitador indicando los países donde dispone de filiales/corresponsales propios según Anexo III.
- Aportar documentación acreditativa de la existencia de las filiales/corresponsales indicados en el Anexo III a través de contrato vigente (debe incluir las funciones y responsabilidades de la filial/corresponsal). En caso, de que esta descripción no esté incluida en el contrato aportar otra documentación acreditativa firmada por ambas partes.

## 2. Plan de activación de apoyo psicológico. (5 puntos)

Se valorará que el licitador disponga de un plan de activación de apoyo psicológico para aquellos accidentes que se considere necesario dicho servicio según su gravedad, de forma, que permita a las víctimas una mejor recuperación del equilibrio emocional y de de las posibles lesiones psíquicas

Dicho plan deberá disponer del procedimiento de activación, la descripción de las actuaciones que se llevarán a cabo, así como la dotación de los recursos humanos que prestarán dicho servicio. En caso de no disponer de tal información, dicho apartado no será valorado.

El licitador dispone de plan de apoyo psicológico.	5,00 puntos
--	-------------

Forma de acreditación:

- Declaración responsable del licitador indicando dispone de plan de activación de apoyo psicológico, indicación los especialistas en psicología que pone a disposición y ubicación de los mismos según Anexo III.
- Aportar protocolo de actuación para la activación del plan de apoyo psicológico y descripción de las actuaciones.
- Titulaciones académicas de los especialistas psicólogos indicados en el A
- Anexo III y contrato laboral.

## 3. Servicio segunda opinión médica en patologías graves derivadas de accidente de trabajo. (5 puntos)

Se valorará que el licitador disponga de un servicio de segunda opinión médica para patologías graves derivadas de accidente de trabajo. Dicho servicio debe permitir que el paciente que ha sufrido un accidente de trabajo tipificado como Grave o Muy Grave pueda obtener una segunda opinión médica de forma gratuita, asesorado por especialistas en patologías derivadas de accidente de trabajo.

Dichos especialistas deben disponer de experiencia contrastada de más de 10 años en tratar expedientes diagnósticos derivados de accidente de trabajo, especialmente en Traumatología.

Experiencia contrastada > 10 años	5,00 puntos
10 años > Experiencia contrastada > 5 años	3,00 puntos

5 años > Experiencia contrastada	1,50 puntos
Sin servicio segunda opinión	0,00 puntos

Forma de acreditación:

- Declaración responsable del licitador indicando que dispone de Servicio segunda opinión médica indicación los especialistas que pone a disposición y ubicación de estos según Anexo III.

#### 4. Profesionales sanitarios (médicos y personal de enfermería) extras destinados a la prestación del servicio de forma exclusiva a entidades del sector. (6 puntos)

Se valorará que el licitador disponga de un número extra de profesionales sanitarios (médicos y personal de enfermería) destinados a la gestión del servicio de forma exclusiva para Mutua Intercomarcal u otras entidades del sector y que estén ubicados en el centro de prestación. Superando los mínimos exigidos en el apartado 6 del Pliego de prescripciones técnicas.

Se tendrá en cuenta que para considerar un profesional extra deberá estar de forma presencial 38 horas semanales.

Método de valoración: 1 médico extra de L-V en horario diurno de 8 a 22 horas.	2,00 puntos
1 personal de enfermería extra de L - V en horario diurno de 8 a 22 horas.	1,50 puntos
1 médico extra de L-V en horario nocturno de 22 h a 8 h.	1,50 puntos
1 personal de enfermería extra de L - V en horario nocturno de 22 h a 8 h.	1,00 puntos

Forma de acreditación:

- Declaración responsable del licitador indicando los profesionales sanitarios (médicos y personal de enfermería) extras puestos a disposición indicando nombre y titulación de los mismos según Anexo III.
- Aportar copia de los títulos académicos de los profesionales indicados, certificados de formación y contrato laboral.

## 5. Recuperación de grabaciones (6 puntos)

Se valorará que el licitador disponga de un sistema de recuperación de transcripciones de las llamadas telefónicas realizadas, que permita facilitar la grabación registrada a Mutua Intercomarcal desde la solicitud en los siguientes plazos.

Grabaciones realizadas el último año $\leq$ 5 días	3,00 puntos
Grabaciones realizadas el último año $>$ 5 días	1,00 puntos

Grabaciones realizadas el último mes $\leq$ 3 días	3,00 puntos
Grabaciones realizadas el último mes $>$ 3 días	1,00 puntos

Forma de acreditación:

- Declaración responsable del licitador indicando el tiempo máximo que permita facilitar la grabación registrada a Mutua Intercomarcal según Anexo III.

## 6. Red de centros externos extranjero (6 puntos)

Se valorará que el licitador disponga de un servicio de información que permita acceder a una red de centros extranjeros, con la finalidad de facilitar la información de un cartel asistencial que contenga los centros sanitarios a los que deben acudir nuestros mutualistas en caso de accidente de trabajo al realizar desplazamientos al extranjero.

Disponibilidad servicio información	6,00 puntos
No disponibilidad servicio información	0,00 puntos

Forma de acreditación:

- Declaración responsable del licitador indicando la disponibilidad del servicio de información según Anexo III.

## 7. Posibilidad de atención en otros idiomas extranjeros. (6 puntos)

Se valorará que el licitador disponga de personal para la prestación del servicio con conocimientos en otros idiomas extranjeros, en particular el chino y árabe por ser idiomas con más impacto en el desarrollo del mundo laboral.

Dicho personal deberá ser coincidente con el listado de personal mínimo exigido para la prestación de servicios objeto del contrato (equipo sanitario y equipo administrativo), tal y como se establece en el apartado 6 del Pliego de prescripciones técnicas.

Se puntuará la oferta de como mínimo 1 recurso humano por cada idioma ofertado.

El nivel de idioma acreditado deberá ser como mínimo de B2 según lo establecido en el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas.

Chino	2,00 puntos
Árabe	2,00 puntos
Ruso	1,00 puntos
Italiano	0,50 puntos
Portugués	0,50 puntos

Forma de acreditación:

- Declaración responsable del licitador indicando los idiomas extras en los que puede prestar el servicio y los RRHH según Anexo III.
- Aportar certificado nominativo, emitido por una empresa especializada y reconocida para la expedición de certificados en competencias de idiomas. Los certificados deben corresponder al personal que prestará el servicio para ser valorados.

**Criterios sujetos a juicio de valor (20 puntos) Incluir en el sobre B**

**1. Satisfacción del cliente. (4 puntos)**

Se valorará que el licitador disponga de un sistema de medición de satisfacción del cliente mediante la realización de encuestas a través de SMS o bien vía teléfono. La frecuencia de dichas encuestas debe ser mensual, seleccionando una muestra representativa del volumen de llamadas recibidas del mes cerrado, así como de las pérdidas para garantizar su recuperabilidad. Los resultados de la misma se reportarán mediante informe, junto con los cierres de cada mes, adjuntando análisis evolución/comparativa meses anteriores, incidencias detectadas y propuestas de mejora correspondientes.

Se valorará de forma cuantitativa de 0 a 4

Método de valoración: El licitador dispone de procedimiento de realización de encuestas de satisfacción del cliente vía sms o telefónica y reporting de los resultados (seguimiento y evolución mensual, detección incidencias y propuestas de mejora correspondientes).	4 puntos
--	----------

Forma de acreditación:

- Declaración responsable del licitador indicando disponer de encuestas de satisfacción del cliente según Anexo III.
- Aportar procedimiento de realización de las encuestas donde se describan su realización por las vías indicadas y mensuales.
- Aportar documentación a modo de ejemplo de algún cliente donde se pueda visualizar tanto el tipo de encuesta realizada como el informe de resultados facilitados al cliente.

**2. Procedimiento de gestión del accidente y traslado en el extranjero y repatriación (3 puntos)**

Se valorará que el licitador disponga de un procedimiento exhaustivo para la gestión del accidente en el extranjero, con la figura del corresponsal bien descrito. Se deberá detallar el circuito y canal/es de comunicación, así cómo, los interlocutores clave de todas las partes intervinientes (para la toma de decisiones, acciones realizadas o cómo afectados a estar informados), valorándose los timings, tiempos máximos de respuesta y fluidez de la información entre todas las partes, para realizar las acciones necesarias en todo momento sin demoras ni sobrecostes. Así

mismo, se detallará la gestión asistencial prestada en todo momento por parte del corresponsal.

Se valorará de forma cualitativa de 0 a 3

Forma de acreditación:

- Declaración responsable del licitador indicando disponer de procedimiento de rescate internacional según Anexo III.
- Documentación descriptiva/acreditativa del procedimiento de gestión del accidente y traslado en el extranjero que incluya: circuito y canal/es comunicación, interlocutores clave (detallando acciones a realizar y responsabilidades), timings y tiempos máximos de respuesta/comunicación, informe resumen coste total rescate a facturar junto presupuestos presentados, propuesta acciones mejora. En cuanto al corresponsal se deberá detallar sus responsabilidades y gestión asistencial a realizar.

### **3. Procedimiento de criterios de selección del medio de transporte. (3 puntos)**

Se valorará que el licitador disponga de un procedimiento o guía exhaustiva, que defina los criterios médicos a valorar para la elección del medio de transporte indicado, en base a los requerimientos asistenciales y al estado médico del paciente. Se valorará de forma cualitativa de 0 a 3

Forma de acreditación:

- Declaración responsable del licitador indicando disponer del procedimiento indicado según Anexo III.
- Aportar procedimiento o guía descriptiva.

### **4. Mejoras en el contenido de los Informes de seguimiento. (4 puntos)**

Se valorará que el licitador disponga de informes de seguimiento de toda la actividad realizada (diaria y mensual), que reporte en tiempo y forma a cierre de cada mes, junto con un análisis de desviaciones e incidencias identificadas durante el mes en curso y/o meses precedentes si continúan activas, así cómo, propuestas de mejora correspondientes

Se valorará de forma cualitativa de 0 a 4

Forma de acreditación:

- Declaración responsable del licitador indicando disponer de informes de seguimiento según Anexo III.
- Documentación descriptiva/acreditativa de disponer de informes de seguimiento, con formato reporting que permita e incluya: seguimiento diario y mensual de actividad e indicadores, identificación desviaciones e incidencias y propuestas mejora. Se detallarán los timings y tiempos máximos de comunicación y resolución dudas e incidencias, así como usuarios clave responsables de los mismos

#### **5. Memoria de seguimiento del contrato. (4 puntos)**

Se valorará que el licitador aporte una memoria anual, para realizar el seguimiento del servicio prestado y actividad realizada durante la vigencia del contrato, que incluya de forma detallada:

- Reuniones de seguimiento actividad y servicio prestado previstas por tipología (distintos niveles jerárquicos, áreas responsables (Sistemas, Facturación Calidad, etc.)): cargos asistentes, temas objetivo a tratar (reportings, indicadores clave, objetivos, incidencias, etc.)
- Actas soporte reuniones a realizar y validar por los participantes correspondientes.
- Periodicidad reuniones previstas
- Flujo comunicación decisiones tomadas en distintas reuniones previstas (personas clave a mantener flujo información y responsabilidades)

Se valorará de forma cualitativa de 0 a 4

Forma de acreditación:

- Declaración responsable del licitador indicando disponer de una memoria de seguimiento del contrato según Anexo III.
- Documentación descriptiva/acreditativa de disponer de una memoria para la realización del seguimiento del servicio prestado y actividad realizada que incluya: cuadro resumen reuniones seguimiento por tipología (jerárquica/Área) indicando: objetivo, participantes, temas a tratar, documentación soporte, periodicidad, actas a realizar por parte del proveedor y formato, flujo comunicación decisiones tomadas (personas clave a mantener flujo información y responsabilidades).

#### **6. Memoria descriptiva del servicio. (2 puntos)**

Se valorará que el licitador aporte una memoria descriptiva del servicio del contrato, que incluya de forma detallada:

- Características de la empresa.
- Actividad en relación con el servicio.
- Protocolos de gestión de llamadas.
- Descripción de las instalaciones, funcionamiento y capacitación técnica para el servicio.
- Relación de proveedores para la realización de gestiones y evacuación de accidentados desde el extranjero.
- Relación de proveedores con identificación a nivel provincial de los medios de transporte sanitarios con acuerdos para el traslado de accidentados dentro del territorio nacional.

Se valorará de forma cualitativa de 0 a 2

Forma de acreditación:

- Declaración responsable del licitador indicando disponer de una memoria de seguimiento del contrato según Anexo III
- Documentación descriptiva/acreditativa de disponer de una memoria descriptiva del servicio del contrato que incluya: Características de la empresa, Actividad en relación con el servicio, Protocolos de gestión de llamadas, Descripción de las instalaciones, funcionamiento y capacitación técnica para el servicio, Relación de proveedores para la realización de gestiones y evacuación de accidentados desde el extranjero, Relación de proveedores con identificación a nivel provincial de los medios de transporte sanitarios con acuerdos para el traslado de accidentados dentro del territorio nacional.