

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS  
(PPT) 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. INDEX

1	INDEX.....	2
2	INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO DEL CONTRATO .....	3
3	ALCANCE DEL SERVICIO.....	3
4	REQUERIMIENTOS DEL ÁREA TÉCNICA Y MARCO CONCEPTUAL .....	4
4.1	Primera atención mediante soporte telefónico .....	5
4.2	Alcance requeridos de la llamada sanitaria y de la orientación médica a pacientes .....	7
4.3	Servicio de traslado urgente .....	8
4.4	Servicio de seguimiento hospitalización y/o traslado nacional interhospitalario .....	9
4.5	Servicio de traslado programado o no urgente .....	11
4.6	Servicio de asistencia, seguimiento hospitalización y/o traslado en el extranjero .....	12
4.7	Servicio de repatriación .....	14
5	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN .....	16
5.1	Atención telefónica .....	16
5.2	Control de procesos hospitalarios .....	17
5.3	Información facilitada por Mutua Intercomarcal a la empresa adjudicataria .....	18
5.4	Procedimientos propios de la empresa adjudicataria .....	18
6	REQUERIMIENTOS DEL PERSONAL, TÉCNICOS, EQUIPAMIENTO E INSTALACIONES .....	18
6.1	Recursos humanos y exigencias formativas .....	18
6.2	Recursos técnicos y de equipamiento.....	20
6.3	Instalaciones .....	21
7	PLAN DE IMPLANTACIÓN Y FINALIZACIÓN DE SERVICIO .....	21
7.1	Sistema de implementación .....	22
7.2	Dimensionamiento del equipo de trabajo .....	22
7.3	Fase de Finalización del Servicio .....	22
8	PLAN DE CONTINGENCIAS .....	22
8.1	Emergencias telefónicas.....	22
8.2	Caídas en las comunicaciones e infraestructuras informáticas .....	22
8.3	Fallos eléctricos por pérdida de suministro .....	22
8.4	Desalojo del centro principal de trabajo.....	23
9	AUTORIZACIONES.....	23
10	INFORMACIÓN A FACILITAR .....	23
11	INSPECCIÓN DEL SERVICIO Y CONTROL DEL SERVICIO .....	24

## 2 INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO DEL CONTRATO

El objeto del contrato corresponde a la prestación del servicio de primera atención médica mediante los servicios de plataforma telefónica, asistencia y gestión de traslados sanitarios nacionales e internacionales para los usuarios de Mutua Intercomarcal.

El servicio será realizado con los recursos humanos y técnicos de la empresa adjudicataria (propios y/o subcontratados), necesarios para la prestación de los servicios que demanda Mutua Intercomarcal, debiendo la empresa adjudicataria de aportar información relativa tanto a sus medios propios como subcontratados (si fuera el caso) para la prestación del servicio, a demanda del Área de Asistencia Sanitaria de Mutua Intercomarcal en el ámbito definido en este pliego.

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 puedan necesitar otras Mutuas y en concreto las concertadas por esta entidad 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, las prestaciones objeto de la presente licitación, podrán verse ampliadas o disminuidas.

## 3 ALCANCE DEL SERVICIO

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 (incluidos, festivos, navidad y año nuevo), para prestar los siguientes servicios:

- a) Servicio de gestión telefónica administrativa
- b) Orientación y asesoramiento médico a pacientes, en caso de accidente de trabajo o enfermedad profesional.
- 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.

El presente pliego se somete 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.

En los casos de asistencia urgente, inmediata y de carácter vital se basará en la normativa vigente en cada momento. Concretamente a la publicación del presente pliego, en lo previsto en el Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre y en los Reglamentos (CEE) 1408/71 y 574/72 del Consejo, así como en los posibles Acuerdos Bilaterales suscritos por España con terceros países para la asistencia sanitaria.

#### **4 REQUERIMIENTOS DEL ÁREA TÉCNICA Y MARCO CONCEPTUAL**

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.

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

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 y demás documentos que forman parte integral de la presente licitación.

Deberá dar atención a los usuarios, al menos, en los siguientes idiomas:

Castellano
------------

Catalán
Gallego
Euskera
Inglés
Francés
Alemán

Como orientación para los licitadores, se indica que el volumen de servicios a prestar anualmente amparadas en el llamado a esta licitación:

Llamadas/Consultas año	11.050
Traslados	502

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.

#### **4.1 Primera atención mediante soporte telefónico**

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.

Esta asistencia estará destinada única y exclusivamente a los usuarios protegidos por Mutua Intercomarcal que hayan sufrido un accidente de trabajo o enfermedad profesional.

Será necesario el registro de todas las llamadas recibidas, así como la grabación automática de las mismas, previo aviso al usuario.

El personal especializado de 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.

Se prestará el servicio mediante las siguientes actuaciones:

**A) Llamada administrativa:** Se entienden como las llamadas entrantes realizadas por parte de los usuarios, cuya finalidad no sea la asistencia sanitaria de ningún trabajador lesionado, donde el proveedor no se vea obligado a derivar al teléfono adecuado para su gestión.

**B) Llamada sanitaria:** Se trata de llamadas relacionadas con información sanitaria, resueltas por gestores especializados, sin la intervención directa del médico en el momento de la llamada, sin embargo, el médico puede dar pautas y protocolos a seguir al gestor especializado.

**C) Llamada médica:** Atención médica propiamente dicha mediante soporte telefónico al usuario afectado.

**D) Gestión de caso que requiera traslado a centro sanitario:** Es la gestión total de un caso, en la que el usuario requiere la derivación a un centro sanitario por medio de cualquiera de los transportes indicados en el presente pliego. Independientemente del número de llamadas que hayan sido necesarias para la gestión de un caso/expediente, a los efectos de la facturación, se entenderán incluidas en la gestión del caso y su precio será el unitario que se haya estipulado en la oferta económica adjudicada en el ítem “*Importe por gestión total de caso de traslado a centro sanitario*”.

**E) Gestión de caso asistencia sanitaria:** Se entiende por la gestión de asistencia sanitaria y seguimiento de hospitalización. Así mismo, incluirá el estudio de la viabilidad del traslado en caso necesario. Independientemente del número de llamadas que hayan sido necesarias para la gestión de un caso/expediente, a los efectos de la facturación, se entenderán incluidas en la gestión del caso y su precio será el unitario que se haya estipulado en la oferta

económica adjudicada en el ítem “*Importe por gestión total de caso asistencia sanitaria*”.

**F) Proceso de repatriación de un trabajador accidentado de Mutua Intercomarcal a España:** Para los trabajadores que sufran un accidente de trabajo o enfermedad profesional en el extranjero, la empresa adjudicataria también deberá prestar los servicios de atención telefónica, orientación médica mediante soporte telefónico, en caso de requerirse y gestión de la repatriación en caso necesario, que se llevará a cabo según lo previsto en el apartado 4.7 “Servicio de repatriación” de este pliego. El equipo médico deberá valorar la situación, y, si es necesario, activará el traslado del trabajador a un centro sanitario público cercano al lugar del accidente, por lo que el adjudicatario deberá disponer de los recursos o acuerdos en el extranjero que permitan cubrir este servicio.

#### **4.2 Alcance requeridos de la llamada sanitaria y de la orientación médica a 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.

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 serán 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.

### **4.3 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 en caso de que se requiera el servicio de **traslado urgente** serán 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.

**Sede corporativa**

Avda. Icària, 133 - 135 | 08005 Barcelona  
T 934 867 400 | F 934 867 428  
contratacionpublica@mutua-intercomarcal.com  
www.mutua-intercomarcal.com



- 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.

#### 4.4 Servicio de seguimiento hospitalización y/o traslado nacional inter hospitalario

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 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 serán 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.

#### **4.5 Servicio de traslado programado o no urgente**

Este servicio 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 serán las 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.

#### 4.6 Servicio de asistencia, seguimiento hospitalización y/o traslado en el extranjero

Comprende los servicios de atención telefónica, gestión de asistencia sanitaria urgente o no urgente, seguimiento de la hospitalización y/o traslado del trabajador accidentado de Mutua Intercomarcal en un país extranjero.

Las actuaciones a realizar serán las 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.
- Solicitud de informes médicos.
- 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.

**Sede corporativa**

Avda. Icària, 133 - 135 | 08005 Barcelona  
T 934 867 400 | F 934 867 428  
contratacionpublica@mutua-intercomarcal.com  
www.mutua-intercomarcal.com



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.

#### **4.7 Servicio de repatriación**

Comprende la coordinación y repatriación de un trabajador accidentado en un país extranjero de Mutua Intercomarcal a España.

Las actuaciones a realizar serán las 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.
- Solicitud de informes médicos.
- 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 sobrecoste 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:** Medios de transporte tales como: Tren, barco o helicóptero, entre otros, siempre y 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.

## 5 PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

### 5.1 Atención telefónica

La empresa adjudataria 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 / Buenas noches”.
- 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 adjudataria solicitará la conformidad a Mutua Intercomarcal sobre el protocolo a seguir.

## 5.2 Control de procesos hospitalarios

Incluirá el 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.

De igual forma el adjudicatario hará el 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.

El adjudicatario buscará 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.

Será imprescindible que el adjudicatario evalúe los siguientes 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 inter hospitalario con los recursos de apoyo médico necesarios.
- Conformidad del paciente.
- Conformidad por parte de Mutua Intercomarcal.

Deberá de llevar un 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.

El adjudicatario deberá de integrar la información médica mediante soporte informático que Mutua Intercomarcal aporte a la empresa adjudicataria, así como deberá de realizar el envío de información estadística mensual a Mutua Intercomarcal, donde al menos se indique lo siguiente:

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

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

Para que el adjudicatario 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.

### **5.4 Procedimientos propios de la empresa adjudicataria**

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

## **6 REQUERIMIENTOS DEL PERSONAL, TÉCNICOS, EQUIPAMIENTO E INSTALACIONES**

### **6.1 Recursos humanos y exigencias formativas**

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 en su totalidad 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.

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.

## 6.2 Recursos técnicos y 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 las 24 horas del día los 365 días del año. 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.

Los puestos de trabajo del personal adscrito al servicio deberán contar con el equipo informático y telefónico adecuado para el desarrollo de la actividad.

Asimismo, deberán disponer de conexión garantizada a internet en todo momento.

Todos estos equipos de trabajo serán propiedad de la empresa adjudicataria y deberán estar correctamente configurados y dimensionados con el hardware y el software licenciado necesario, para una correcta prestación del servicio objeto de contrato.

En caso de que en algún momento la prestación del servicio se realice en la modalidad de teletrabajo, el adjudicatario garantizará que su personal disponga de los medios técnicos necesarios y de conexiones seguras para una correcta ejecución del servicio.

Las características técnicas de los terminales telefónicos deberán ser las necesarias y suficientes para poder prestar el servicio descrito en este pliego de una forma óptima en su uso diario por parte de los gestores, no afectando a la calidad del servicio requerido.

Del mismo modo, el adjudicatario deberá contar con una plataforma técnica de atención telefónica con al menos las siguientes funcionalidades:

- Conectar cada llamada entrante al primer teleoperador especialista disponible.
- Posibilidad de habilitar llamadas en cola de espera.
- Informar al usuario del servicio del tiempo de espera estimado.
- Distribución equitativa de las llamadas entre los teleoperadores especialistas.

El adjudicatario deberá contar con una herramienta de reporting que permita obtener información histórica y en tiempo real de las llamadas gestionadas en el servicio.

El adjudicatario debe proporcionar acceso a Mutua Intercomarcal a los reportes de dicha herramienta cuando este órgano adjudicador lo considere conveniente.

Cualquier recurso aportado por el adjudicatario deberá reunir las condiciones necesarias y suficientes para cumplir con la seguridad, confidencialidad e integridad de la información de Mutua Intercomarcal y la adecuada prestación del servicio.

### **6.3 Instalaciones**

Los licitadores deben acreditar que prestarán los servicios desde un centro de trabajo dentro del territorio español, que disponga de una estructura física con instalaciones óptimas y funcionalidades tecnológicas adecuadas, el cual reúna los requisitos legales en materia de prevención, para la prestación de los requerimientos objeto de la presente licitación.

Si por circunstancias objetivas fuera necesario para la continuidad del servicio, el traslado del personal a otro centro de trabajo será siempre cumpliendo con los requisitos indicados en el párrafo anterior, dentro del territorio español y previa comunicación escrita y motivada a Mutua Intercomarcal, siendo necesaria la preceptiva autorización de ésta, salvo causa de fuerza mayor.

Las instalaciones contarán con una centralita telefónica con redundancia, así como con un sistema de suministro complementario o de seguridad de la red eléctrica que garantice la funcionalidad y fiabilidad del servicio en todo momento.

La recepción y emisión de llamadas se realizará desde la propia centralita del adjudicatario por lo que el licitador deberá disponer de al menos cinco (05) puestos operativos que han de encontrarse en la misma sala.

## **7 PLAN DE IMPLANTACIÓN Y FINALIZACIÓN DE SERVICIO**

El adjudicatario deberá presentar, en el momento de la adjudicación, un plan de implementación del servicio que incluya los siguientes aspectos:

### **7.1 Sistema de implementación:**

Deberá estar estructurado en fases, detallando la duración y los hitos correspondientes a cada una de ellas. Además, se deberá presentar un cronograma de implementación que incluya las fechas previstas para la realización de las pruebas necesarias para la puesta en marcha del servicio.

### **7.2 Dimensionamiento del equipo de trabajo:**

Se deberá especificar la estructura del equipo de trabajo, indicando las franjas horarias, los días y los recursos humanos asignados a cada fase del proyecto.

### **7.3 Fase de Finalización del Servicio:**

Se llevarán a cabo las reuniones de cierre que Mutua Intercomarcal considere necesarias para garantizar la correcta finalización del servicio. Además, Mutua Intercomarcal podrá solicitar al adjudicatario toda la información que considere necesaria. Dicha información deberá ser entregada a Mutua Intercomarcal en el formato que esta determine, previa comunicación al adjudicatario con al menos un mes de antelación a la finalización del contrato.

Mutua Intercomarcal revisará el plan de implementación presentado por el adjudicatario en el momento de la adjudicación. Asimismo, Mutua Intercomarcal acordará una reunión con la empresa adjudicataria para establecer de mutuo acuerdo la fecha de implementación.

## **8 PLAN DE CONTINGENCIAS**

El adjudicatario deberá presentar un plan de contingencia que abarque comunicaciones y datos, infraestructura e inmuebles, y la evacuación de la plataforma donde se preste el servicio, con el fin de asegurar el óptimo funcionamiento de los servicios. Es necesario que el adjudicatario indique el tiempo y lugar en que se llevará a cabo dicho plan, así como el porcentaje de garantía de continuidad en la prestación del servicio. Dicho plan deberá abordar como mínimo los siguientes supuestos:

### **8.1 Emergencias telefónicas:**

Plan para gestionar fallos en la recepción de llamadas.

### **8.2 Caídas en las comunicaciones e infraestructuras informáticas:**

El adjudicatario se compromete a presentar, en el momento de la firma del contrato, una definición de procedimientos operativos que garanticen una rápida gestión de averías informáticas.

### **8.3 Fallos eléctricos por pérdida de suministro:**

El adjudicatario deberá garantizar la continuidad eléctrica en sus instalaciones mediante los mecanismos necesarios para asegurar la prestación del servicio.

#### **8.4 Desalojo del centro principal de trabajo:**

En caso de emergencia, el adjudicatario deberá disponer de una plataforma adicional, preferentemente dentro de la misma comunidad autónoma donde se sitúe el centro de trabajo, con capacidad para prestar al menos el 50% del servicio.

El adjudicatario deberá presentar, en el momento de la firma del contrato, la documentación que acredite el plan de contingencia mencionado en el presente pliego. Asimismo, el adjudicatario deberá mantener actualizado dicho plan de contingencia para asegurar la correcta gestión y ejecución del objeto del presente pliego durante la vigencia del contrato.

### **9 AUTORIZACIONES**

Para la prestación de los diferentes servicios que son objeto del contrato, la empresa licitadora debe acreditar que tiene la Autorización administrativa de funcionamiento prevista según el Real Decreto 1277/2003, de 10 de octubre por el que se establecen las bases generales sobre autorización de centros, servicios y establecimientos sanitarios, o norma equivalente de obra Comunidad Autónoma donde se ubique el centro, correspondiente al centro sanitario propuesto, cuya titularidad deberá corresponder a la empresa licitadora o al propietario del centro dependiendo de la normativa establecida por la Comunidad Autónoma. A su vez deberá acreditar hallarse inscrito en el registro de entidades sanitarias autorizadas de la citada Comunidad Autónoma.

Dicha autorización se solicitará a los licitadores que obtengan mejor puntuación, junto al requerimiento del resto de documentación.

### **10 INFORMACIÓN A FACILITAR**

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.

## **11 INSPECCIÓN DEL SERVICIO Y CONTROL DEL SERVICIO**

Para poder asegurar que el servicio contratado se cumple tal y como ha sido definido en este pliego, Mutua Intercomarcal realizará periódicamente actividades de control y seguimiento del servicio proporcionado.

De igual forma, 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.

En cualquiera de los casos, los aspectos relativos a dichos controles de ejecución del contrato, sin perjuicio de que puedan incorporarse otros distintos, serán 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.

**Director del área de Asistencia Sanitaria  
Mutua Intercomarcal**