

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS (PPT) QUE
REGIRÁN LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO DE
NEUROCIRUGIA EN INTERVENCIONES
QUIRURGICAS PROGRAMADAS Y URGENTES
DERIVADAS DESDE SERVICIOS CENTRALES PARA
MUTUA INTERCOMARCAL, MUTUA
COLABORADORA DE LA SEGURIDAD SOCIAL N° 39”**

1. INDEX

1. INDEX.....	2
2. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO DEL CONTRATO	3
3. ALCANCE DEL SERVICIO.....	4
4. ACTUACIONES ASISTENCIALES, REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO Y MARCO CONCEPTUAL	5
4.1. Alcance de cada actuación asistencial.....	5
5. CONDICIONES DEL PERSONAL Y EXIGENCIAS FORMATIVAS.....	7
6. ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS PERSONALES	9
7. IDENTIFICACIÓN CORPORATIVA.....	10
8. RECURSOS FÍSICOS.....	10
9. ORGANIZACION DEL SERVICIO.....	10
10. RECLAMACIONES.....	11
11. TARIFAS APLICABLES	11
12. INSPECCIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO	12
13. PROTOCOLO DE FACTURACIÓN.....	13

2. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO DEL CONTRATO

Las especificaciones contenidas en este pliego se establecen con el objeto de contratar los servicios relativos a la asistencia profesional sanitaria de carácter hospitalario y ambulatorio en la siguiente especialidad asistencial, en función de las solicitudes efectuadas por los servicios médicos de Mutua Intercomarcal:

- ***“Servicio de Neurocirugía en intervenciones quirúrgicas programadas y urgentes derivadas por nuestros servicios centrales para Mutua Intercomarcal, mutua colaboradora con la Seguridad Social N° 39”.***

Es evidente la necesidad de adaptar los medios asistenciales y de recuperación de las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social a las exigencias derivadas del progreso de las técnicas quirúrgicas y asistenciales. Esto incluye tanto el campo de la neurocirugía como otros campos científicos estrechamente relacionados, con el fin de ofrecer un tratamiento adecuado a las patologías más complejas de origen laboral, ya sea por accidente o enfermedad.

Para ello es indispensable que una mutua colaboradora con la seguridad social se dote de los medios asistenciales necesarios para dar respuesta a las exigencias actualizadas de una asistencia sanitaria de calidad, minimizando tiempos de espera y satisfaciendo las expectativas de la persona atendida.

El campo de la neurocirugía, en particular, ha sido escenario en los últimos años de progresos tecnológicos y de conocimientos que exceden en muchos casos las capacidades humanas, técnicas y presupuestarias de una Mutua colaboradora.

Mutua Intercomarcal carece de los medios propios precisos para llevar a cabo intervenciones de envergadura tal que pueda exigir poseer medios propios tanto técnicos como humanos (principalmente estos últimos) capaces de dar respuesta a las necesidades que conllevan intervenciones tales como cirugías percutánea de columna, cirugía neurológica, artroscopia de columna, craneotomía, microcirugía de columna vertebral, descompresión de nervios periféricos, cirugía de reparación de fracturas vertebrales, y aquellas cuya complejidad requieran de los mecanismos de colaboración profesional arriba indicados.

Es en este contexto en el que se hace necesaria la licitación de un servicio quirúrgico que comprenda todo este tipo de conocimiento y capacidad técnica, así como la disponibilidad tanto horaria como de puesta a disposición de la Dirección de Mutua para la coordinación de la actividad requerida.

Los servicios serán realizados por el adjudicatario con los recursos humanos y técnicos necesarios para la prestación de los servicios y las condiciones descritas en el presente pliego y en los demás documentos que forman parte integral de la presente licitación, prestando las funciones asistenciales a petición de los Servicios Médicos de Mutua Intercomarcal y en los lugares donde esta lo determine, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 del Real Decreto 1630/2011, de 14 de

Sede corporativa

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



noviembre, por el que se regula la prestación de servicios sanitarios y de recuperación por las mutuas colaboradoras de la Seguridad Social, que por razones de especialidad justifican la contratación de los servicios clínicos definidos.

Es evidente que tal y como marca el Real Decreto 1630/2011, de 14 de noviembre anteriormente citado, Mutua Intercomarcal como primera opción llevará a cabo la prestación de servicios en concertación con otras entidades del sector público, No obstante, debemos tener en cuenta la volatilidad que puede existir en la capacidad de dicha prestación, 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 lo 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 solicitadas en el momento en el que sea requerido, y en concreto en la especialidad de Neurocirugía, que es el objeto concreto de este pliego.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

Los servicios que se pretenden adjudicar darán cobertura asistencial de Neurocirugía a los trabajadores al servicio de las empresas asociadas a Mutua Intercomarcal que hayan sufrido un accidente de trabajo o se hallen afectados por una enfermedad profesional, así como a los trabajadores por cuenta propia adheridos a la misma que se encuentren en tales situaciones, en el ámbito geográfico de la Comunidad Autónoma de Cataluña y todos los casos que sean derivados desde inspección médica a servicios centrales, por lo que tendrá ámbito estatal.

En cuanto al consumo estimado de los servicios asistenciales, los mismos se detallan en la Memoria Justificativa de la presente licitación, que a los efectos forma parte integral del presente pliego.

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.

4. ACTUACIONES ASISTENCIALES, REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO Y MARCO CONCEPTUAL

El objeto de esta licitación será la prestación de servicios de asistencia sanitaria de carácter hospitalario y ambulatorio que se detallan a continuación y que se realizarán en los centros sanitarios de Mutua Intercomarcal, y en nuestros centros concertados de Urgencias y Hospitalización, siendo Mutua Intercomarcal quien estipule el centro sanitario donde se llevará a cabo el servicio de asistencia profesional sanitaria.

Los servicios objeto de la presente licitación incluirán las siguientes actuaciones:

- **Primeras visitas médicas** en la especialidad de Neurocirugía que sean dispuestas por la Dirección Médica de la Mutua en los centros sanitarios y horarios que Mutua Intercomarcal disponga dentro del ámbito geográfico indicado en el objeto de la presente licitación.
- **Visitas médicas sucesivas** en la especialidad de Neurocirugía que sean dispuestas por la Dirección Médica de la Mutua en los centros sanitarios y horarios que Mutua Intercomarcal disponga dentro del ámbito geográfico indicado en el objeto de la presente licitación.
- **Intervenciones quirúrgicas** en la especialidad de Neurocirugía de urgencia y diferidas, con y sin ingreso en el ámbito de nuestros centros concertados de Urgencias y Hospitalización.
- **Primera actuación médica de carácter urgente** para atender aquellas patologías de la especialidad de Neurocirugía que requieran una primera actuación médica de carácter urgente en nuestros centros propios y concertados.

4.1. Alcance de cada actuación asistencial:

Visitas médicas: Son las atenciones no urgentes, solicitadas por nuestros médicos asistenciales, deberán realizarse en los consultorios de nuestros centros propios y/o concertados, previa coordinación con los Servicios Médicos de Mutua Intercomarcal. Las visitas médicas se distinguen entre Primeras Visitas médicas y Visitas médicas sucesivas:

- a. Primeras visitas médicas:** Las visitas no urgentes solicitadas por los médicos asistenciales de Mutua Intercomarcal y realizadas por el especialista designado para la prestación, experto en Neurocirugía, con el objetivo de realizar una evaluación y diagnóstico, así como una

Sede corporativa

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



propuesta de tratamiento si procede al paciente. Debe incluir, en cualquier caso, la entrega de un Informe médico para el médico responsable de Mutua Intercomarcal. Estas visitas deberán realizarse en los consultorios de nuestros centros propios y/o concertados, previa coordinación con los Servicios Médicos de Mutua Intercomarcal.

- b. Visitas médicas sucesivas:** En estas visitas no urgentes, bajo petición expresa del médico de la mutua, el especialista en Neurocirugía designado para la prestación revisará la evolución del cuadro clínico y la respuesta al tratamiento, se deberá realizar el correspondiente informe médico que deberá ser entregado al médico responsable de Mutua Intercomarcal. Estas visitas deberán realizarse en los consultorios de nuestros centros propios y/o concertados, previa coordinación con los Servicios Médicos de Mutua Intercomarcal.

El adjudicatario deberá facilitar informes por cada consulta realizada, así como:

- Al alta hospitalaria.
- Cuando las posibilidades de curación se consideren agotadas.
- Cada vez que lo soliciten los Servicios Médicos de Mutua Intercomarcal.

Las solicitudes realizadas por los Servicios Médicos de Mutua Intercomarcal deberán ser atendidas en menos de 48 horas.

Todas las consultas serán a petición de Mutua Intercomarcal, programadas con anterioridad, y con el objetivo de contar con una valoración por parte del especialista/s asignado a este servicio.

Mutua Intercomarcal emitirá una autorización médica por cada consulta a realizar.

No se podrán efectuar visitas sin la autorización previa de Mutua Intercomarcal.

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 la presente memoria y pliegos que rigen la licitación, salvo lo relativo al canon por el uso de las instalaciones de Mutua Intercomarcal, de aplicación en los casos de **VISITAS MÉDICAS (Primeras visitas médicas y/o visitas médicas sucesivas)** donde el adjudicatario deberá contemplar el abono a Mutua Intercomarcal de un **canon correspondiente al 10%** sobre el valor total del contrato, el cual se ha de abonar de manera mensual y proporcional al número de visitas médicas que se facturen cada mes. Este canon se establece de conformidad con lo indicado en el 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

Sede corporativa

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



enfermedades profesionales de la Seguridad Social y demás normativa de aplicación a las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, como una compensación por el uso de nuestras instalaciones, siendo esencial para cubrir los costos de mantenimiento y operación de las instalaciones, asegurando que estén siempre en óptimas condiciones para el uso de los pacientes y profesionales, contribuyendo a la sostenibilidad financiera del centro, permitiendo que podamos seguir ofreciendo servicios de alta calidad.

Intervenciones quirúrgicas con y sin ingreso:

Tendrán la consideración de intervenciones quirúrgicas, tanto las de carácter menor y ambulatorio como las consideradas como mayores, todas ellas según la Clasificación Terminológica y Codificación de actos y técnicas médicas del Colegio Oficial de Médicos.

Las intervenciones quirúrgicas deberán ser realizadas en nuestros centros concertados de Urgencias y Hospitalización, siendo Mutua Intercomarcal quien estipule el centro sanitario donde se llevará a cabo el servicio de asistencia profesional sanitaria y el mismo deberá de realizarse por el personal designado por el adjudicatario.

Todas las intervenciones serán programadas, coordinadas y autorizadas por el Inspector Médico responsable del expediente o por quien designe la Dirección de Asistencia Sanitaria de Mutua Intercomarcal.

Urgencias: El personal encargado de la prestación del servicio deberá estar localizable vía telefónica las 24 horas, los 365 días del año, para atender aquellas patologías de la especialidad de Neurocirugía que requieran una primera actuación médica de carácter urgente en nuestros centros propios y concertados.

Los servicios de urgencias deberán prestarse, todos los días del año, incluso festivos, si se requiere, aunque la mayoría de ellos se realizarán en horario de lunes a viernes de 08:00 a 20:00h.

El adjudicatario debe tener la capacidad técnica y humana para atender cualquier trastorno de carácter urgente que se presente, así como las consultas de tipo médico que la mutua le pueda solicitar.

5. CONDICIONES DEL PERSONAL Y EXIGENCIAS FORMATIVAS

Para la prestación de los servicios objeto de licitación, el adjudicatario deberá disponer de recursos personales propios suficientes y adecuados para la prestación de la asistencia sanitaria tanto de manera ambulatoria como en el ámbito hospitalario.

Los servicios que realizará el adjudicatario serán dispensados por profesionales que como mínimo cuenten con **la titulación de licenciado/graduado en Medicina General con la especialidad en Neurocirugía.**

Todo el personal facultativo que intervendrá en la ejecución del presente contrato deberá de acreditar una **experiencia mínima** en la prestación de servicios de asistencia hospitalaria en dicha especialidad de **5 años.**

Los adjudicatarios deberán proporcionar una relación con el personal facultativo, técnico y resto de personal sanitario que intervendrá en la ejecución del contrato, con especificación del horario, acreditando en cada caso la titulación, la especialidad, la colegiación profesional, en su caso, y la formación y experiencia que requiera cada función.

El titular de la empresa adjudicataria, así como el personal que atenderá la prestación de los servicios objeto de la presente licitación, no podrá estar incurso en ninguno de los supuestos legales de incompatibilidades o prohibiciones previstos en la vigente normativa de aplicación.

Los requerimientos de **personal mínimo** que los licitadores deberán ofrecer son los siguientes:

- **2 médicos especialistas en la especialidad de Neurocirugía,** quienes tendrán que tener experiencia acreditada mínimo de 5 años en cirugía neurológica, percutánea de columna y artroscopia de columna.

La necesidad de contar con un mínimo de dos especialistas se fundamenta en que, en el caso de enfermedad, accidente, necesidad de acudir a otras citas profesionales (congresos, cursos de actualización, etc.) o vacaciones, el licitante pueda asegurar la continuidad de tratamiento de los accidentados.

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 del adjudicatario la titularidad de las relaciones laborales. Así mismo, el adjudicatario 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.

El adjudicatario deberá garantizar durante toda la vigencia del contrato que dispone del personal necesario para la prestación asistencial del servicio contratado conforme a la legislación vigente en cada momento.

Si durante la ejecución del contrato surgieran nuevas exigencias de formación y acreditaciones oficiales para el adjudicatario o su personal dependiente, la empresa adjudicataria estará obligada a promocionar y facilitar dicha formación al personal adscrito al servicio.

El adjudicatario tendrá suscrito un seguro de Responsabilidad Civil que cubra los posibles riesgos derivados de la actividad profesional prestada a los pacientes.

6. ADSCRIPCIÓN DE MEDIOS PERSONALES

En virtud de lo establecido en el **artículo 76.3 de la Ley de Contratos del Sector Público (LCSP)**, se prevé, “3. *La adscripción de los medios personales o materiales como requisitos de solvencia adicionales a la clasificación del contratista deberá ser razonable, justificada y proporcional a la entidad y características del contrato, de forma que no limite la participación de las empresas en la licitación*”.

En este sentido, el licitador para llevar a cabo la prestación del servicio objeto de licitación deberá aportar los medios personales inherentes al objeto del contrato. Es decir, deberá identificar en su propuesta los profesionales que prestarán estos servicios. Asimismo, estos profesionales deberán estar disponibles durante toda la vigencia del contrato.

Medios personales:

- **2 titulados licenciados/graduados en Medicina General con la especialidad en Neurocirugía.**

Para adjudicar, será necesario adjuntar la titulación, el certificado de colegiación y el seguro de responsabilidad civil correspondientes de los licitadores que han presentado ofertas con carácter formal.

El personal adscrito al contrato no podrá incurrir en ninguno de los supuestos jurídicos de incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas, previsto en la ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas, acreditándolo mediante una declaración responsable.

Se deberá de cumplir con lo establecido en el Real Decreto 1630/2011, y en el RD 598/1985 de 30 de abril, sobre incompatibilidades del personal al servicio de la administración pública del Estado, de la Seguridad Social y de los Organismos y Empresas dependientes, y particularmente con la normativa específica de desarrollo de la CA en esta materia.

La empresa adjudicataria designará un responsable sanitario del contrato.

Acreditación de la adscripción de medios personales: El licitador deberá presentar, junto con su oferta, una declaración responsable firmada por cada uno de los profesionales sanitarios propuestos, en la que se comprometan a participar en la ejecución del contrato en caso de resultar adjudicatario.

Se deberá hacer aportación de la siguiente documentación:

- Copia de los títulos habilitantes para ejercer dicha profesión médica (Licenciatura/graduado en Medicina General con especialidad en Neurocirugía).
- Currículum vitae actualizado, con experiencia mínima de 5 años según lo estipulado en el apartado 5 del Pliego de Prescripciones Técnicas.
- Informe de situación de alta laboral en la Seguridad Social en Régimen especial de trabajadores autónomos (RETA), o en la Mutualidad de previsión social alternativa.

Los profesionales adscritos deberán mantenerse durante toda la vigencia del contrato, cualquier sustitución del profesional adscrito deberá ser previamente autorizada por los servicios médicos de Mutua Intercomarcal y deberá de cumplir con los mismos requisitos de cualificación.

7. IDENTIFICACIÓN CORPORATIVA

El personal que ponga a disposición el adjudicatario destinado al movimiento y atención al público estará uniformado e identificado con una credencial personal, visible, que contenga fotografía, nombre completo del empleado y empresa o entidad empleadora.

Corresponderá al adjudicatario la expedición y cancelación de dichas credenciales bajo su responsabilidad.

8. RECURSOS FÍSICOS

Los servicios objeto del presente concierto se llevarán a cabo en los centros sanitarios que determine Mutua Intercomarcal, a demanda de los Servicios Médicos de Mutua Intercomarcal en el ámbito definido en este pliego. Estos centros pueden ser centros propios y/o concertados, tanto como para las visitas médicas como para las intervenciones quirúrgicas.

9. ORGANIZACION DEL SERVICIO

La empresa que resulte adjudicataria deberá atender asistencialmente a todos aquellos accidentados que sean derivados mediante autorización médica de Mutua Intercomarcal.

Como se estipula en el apartado 7 de este pliego, Mutua Intercomarcal determinará el centro sanitario donde se llevará a cabo la asistencia sanitaria bien sea ambulatoria u hospitalaria, siendo en el centro sanitario determinado donde se le proporcionará el material que requiera para su actividad.

Mutua Intercomarcal pondrá a disposición del adjudicatario el catálogo de material de osteosíntesis e implantes quirúrgicos con los que puede trabajar.

Los pedidos de material y las necesidades que surjan se coordinarán a través de la Dirección de Asistencia Sanitaria o bien quien esta Dirección designe.

El adjudicatario deberá adoptar todas las decisiones médicas y administrativas relativas al tratamiento de los accidentados, atendiendo a los criterios médico-profesionales y de gestión que le sean comunicados por Mutua Intercomarcal.

Todos los especialistas que se pongan a disposición por parte del adjudicatario para la prestación de los servicios aquí mencionados deberán de tener la disponibilidad para asistir a juicios en calidad de peritos expertos, cuando así sea requerido y a petición de Mutua Intercomarcal.

El adjudicatario también se responsabilizará del seguimiento y evolución de los accidentados que atiendan, siempre y cuando disponga de los medios necesarios para hacerlo. En caso contrario, deberán poner en conocimiento de Mutua Intercomarcal tal circunstancia, en la mayor brevedad posible para valorar los casos. Mutua Intercomarcal se reserva la facultad de efectuar la revisión y/o seguimiento de los pacientes en tratamiento a través de su responsable médico designado a tal efecto. Incluso si por razones médicas lo considerase oportuno, la mutua podrá rescatar al paciente para concluir el proceso médico.

10. RECLAMACIONES

El adjudicatario está obligado a notificar de inmediato a Mutua Intercomarcal cualquier queja o reclamación presentada por los pacientes en relación con la gestión asistencial de los servicios contratados.

Asimismo, deberá proporcionar información detallada sobre las causas y circunstancias que originaron dichas reclamaciones, para que Mutua Intercomarcal pueda evaluar si es necesario que el adjudicatario realice las correcciones pertinentes.

11. TARIFAS APLICABLES

Cuando en un mismo acto quirúrgico se realicen varios procedimientos, el criterio de facturación será:

- 100% de la tarifa de intervención quirúrgica que corresponda al Grupo Quirúrgico (GQ) más elevado.
- 50% de la tarifa correspondiente al segundo procedimiento realizado.
- 25% de la tarifa correspondiente al tercer procedimiento realizado.

Las demás tarifas aplicables, constan en el apartado 4: “Presupuesto base de licitación” de la memoria justificativa que rige la presente licitación, las cuales serán de aplicación durante todo el periodo de vigencia inicial del concierto y durante su posible prórroga, sin que puedan ser objeto de revisión.

12. INSPECCIÓN 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 al adjudicatario, viéndose obligadas 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 el adjudicatario, 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 al adjudicatario los informes o documentos que considere necesarios relacionados con la prestación del servicio.
- ✓ Efectuar comprobaciones sobre calidad del servicio, basándose en los siguientes indicadores:
 - Tiempo de respuesta por parte del adjudicatario a la solicitud realizada por Mutua Intercomarcal.
 - Índice de recaídas post-alta médica.
 - Registro de las causas que provocan recaída.
 - Número de reclamaciones registradas.
 - Resultado Informe de la Encuesta de Satisfacción.

Asimismo, para poder asegurar que el servicio contratado se cumple tal y como ha sido definido en este pliego y demás documentos que rigen la presente licitación, Mutua Intercomarcal se reserva el derecho de realizar periódicamente actividades de control y seguimiento del servicio proporcionado, en base a los siguientes criterios:

Sede corporativa

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



- Proceso asistencial (diagnóstico, tratamiento, información aportada y trato hacia el paciente)
- Resultado de la asistencia sanitaria (duración de los procesos asistenciales, recaídas y secuelas).
- Disponibilidad (localización telefónica y disponibilidad para agendar visitas e intervenciones quirúrgicas).

13. PROTOCOLO DE FACTURACIÓN

El proveedor deberá enviar sus facturas y anexos cumpliendo con los requisitos establecidos en la Ley 25/2013, de 27 de diciembre, sobre impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público.

Para facilitar la tramitación rápida y efectiva de la factura por parte de Mutua Intercomarcal, el adjudicatario deberá adaptarse al procedimiento establecido por Mutua, proporcionando un listado en formato Excel de los servicios realizados.

Asimismo, en cumplimiento con lo establecido en la normativa interna de contratación, el adjudicatario deberá indicar en la factura el número de referencia del contrato que Mutua Intercomarcal facilitará a la empresa adjudicataria una vez firmado el mismo. La no inclusión del número de referencia citado en la factura retrasará de forma indefinida su aprobación y por tanto su pago.

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