

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS (PPT) QUE  
REGIRÁN EL CONTRATO DE SERVICIO DE ASISTENCIA  
AMBULATORIA Y FISIOTERAPIA EN EL MUNICIPIO DE  
VILANOVA I LA GELTRÚ, PROVINCIA DE BARCELONA  
PARA MUTUA INTERCOMARCAL MUTUA  
COLABORADORA DE LA SEGURIDAD SOCIAL  
NÚMERO 39.**

## 1. INDEX

1. INDEX.....	2
2. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO DEL CONTRATO .....	3
3. ALCANCE DEL SERVICIO.....	3
4. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO Y MARCO CONCEPTUAL.....	5
5. INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO.....	8
6. CONDICIONES DEL PERSONAL Y EXIGENCIAS FORMATIVAS.....	10
6.1. Adscripción de medios personales .....	11
7. IDENTIFICACIÓN CORPORATIVA.....	12
8. AUTORIZACIONES.....	12
9. INSPECCIÓN DEL SERVICIO Y CONTROL DEL SERVICIO.....	13

## 2. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO DEL CONTRATO

El objeto del contrato corresponde al *Servicio de Asistencia Ambulatoria y Fisioterapia en el municipio de Vilanova i la Geltrú, provincia de Barcelona y con destino a la población protegida de la Mutua Intercomarcal, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social N° 39.*

Los servicios que se pretenden adjudicar darán cobertura a los trabajadores al servicio de las empresas asociadas a la mutua 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.

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.

Los servicios serán realizados por los adjudicatarios con los recursos humanos y materiales 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, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 del Real Decreto 1630/2011, de 14 de 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 profesionales definidos.

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.

## 3. ALCANCE DEL SERVICIO

El servicio que se pretende adjudicar deberá dar cobertura a la población protegida por contingencias profesionales de Mutua Intercomarcal en el ámbito del municipio de Vilanova i la Geltrú, provincia de Barcelona, y deberá conforme con el lote por el que la empresa quiera presentar su oferta incluir lo siguiente:

**LOTE 1.- Servicio de asistencia ambulatoria en el municipio de Vilanova i la Geltrú, provincia de Barcelona.**

La oferta asistencial mínima que tienen que disponer los centros es:

- **U.1 Medicina general/de familia**
- **U.2 Enfermería**

El servicio de asistencia sanitaria incluirá las siguientes actuaciones:

- Asistencia sanitaria de urgencias
- Atención ambulatoria
- Radiología Convencional (Rx)
- Analítica convencional
- Primera visita médica
- Visita médica sucesiva
- Enfermería

**LOTE 2.- Servicio de fisioterapia en el municipio de Vilanova i la Geltrú, provincia de Barcelona.**

La oferta asistencial mínima que tienen que disponer los centros es:

- **U.57 Rehabilitación**
- **U.59 Fisioterapia**

El servicio incluirá las siguientes actuaciones:

- Fisioterapia y/o rehabilitación

De acuerdo con el lote por el cual la empresa quiera presentar su oferta, deberá de disponer de centro en la localidad que de seguidas se indica y dar cobertura en los servicios siguientes:

**LOTE 1.- Servicio de asistencia ambulatoria en el municipio de Vilanova i la Geltrú, provincia de Barcelona:**

- Asistencia sanitaria de urgencias y atención ambulatoria de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas.

**LOTE 2.- Servicio de fisioterapia en el municipio de Vilanova i la Geltrú, provincia de Barcelona:**

- Servicio de fisioterapia y/o rehabilitación de lunes a viernes con un horario mínimo de atención de 09:00 a 20:00 horas.

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. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO Y MARCO CONCEPTUAL**

Los servicios objeto de esta licitación, para el lote 1 incluirá las siguientes actuaciones:

- **ASISTENCIA SANITARIA DE URGENCIAS Y ATENCIÓN AMBULATORIA DE LUNES A VIERNES DE 08:00 A 20:00 HORAS:**

Deberá disponer de un servicio de urgencias diarias con capacidad y medios suficientes para poder dispensar la atención de complicaciones urgentes de los procesos traumáticos o accidentes acaecidos a trabajadores pertenecientes al colectivo protegido y, en su caso, cuando a juicio de los servicios médicos de urgencia se determine que la lesión es de carácter grave, los derivará a centros hospitalarios donde se intervendrá quirúrgicamente de urgencia, realizándoles las actuaciones médicas necesarias.

El centro deberá disponer como mínimo con los profesionales sanitarios indicados en el *subapartado 6.1 "Adscripción de medios personales"*. Todos ellos con la titulación establecida en la legislación vigente, para el desarrollo de las diferentes actuaciones:

Deberá contar como mínimo con la presencia de un facultativo y de un graduado/a en enfermería en el horario de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas para la asistencia de urgencias.

En el caso del servicio de urgencia se incluirá el uso de instalaciones, honorarios profesionales (médico y de enfermería), curas de urgencia, inyectables, analítica

convencional, inmovilizaciones, yesos, radiología convencional, medicación administrada en situaciones de urgencias y material sanitario necesario para la adecuada prestación de la asistencia sanitaria

Quedan excluidos fármacos recetados suministrados por Farmacia, que serán abonados por parte de la Mutua responsable del expediente a la Farmacia o al paciente.

También se excluyen de este servicio TAC, ECO, RNM y demás pruebas diagnósticas distintas a las radiología y analítica convencional.

Los centros deberán disponer de laboratorio de análisis clínicos y hematología para la realización de analítica convencional a los pacientes que requieran la atención de complicaciones urgentes.

Deberá exigir el volante de solicitud de asistencia, debidamente cumplimentado por la empresa asociada a Mutua Intercomarcal, para garantizar que la atención es procedente. En su defecto, solicitará a Mutua Intercomarcal confirmación para que adopte el acuerdo que considere oportuno en relación con la adecuada cobertura del paciente.

Tras la asistencia, facilitará al paciente el informe médico de asistencia y será derivado al centro de referencia de la Mutua, si fuera necesario. El adjudicatario deberá remitir a Mutua Intercomarcal un informe de la situación del paciente, siempre dentro del marco de la normativa sobre Protección de Datos.

El centro sanitario pondrá en conocimiento de Mutua Intercomarcal, dentro de las primeras 24 horas, los casos que hayan requerido ingreso hospitalario o intervención quirúrgica de urgencia para su control y seguimiento.

En el caso de una atención de urgencia que requiera tratamiento quirúrgico no inmediato, se remitirá a los servicios médicos de Mutua Intercomarcal, para su conformidad y programación en su caso.

- **VISITAS MÉDICAS**

Los centros sanitarios deberán de contar con médicos, personal de enfermería y personal sanitario suficiente, así como con las instalaciones adecuadas y dotadas de los equipos médicos necesarios, para la realización de las consultas médicas en régimen ambulatorio para los pacientes, complementadas con las exploraciones, curas y tratamientos de las unidades asistenciales indicades en el Apartado 3 “*Alcance del Servicio*” de este pliego.

Las solicitudes realizadas por los equipos médicos de Mutua Intercomarcal serán atendidas en menos de 48 horas, valorándose el disponer de una agenda online, que permita al equipo administrativo de Mutua Intercomarcal programar ellos mismos las citas y exploraciones.

- **VISITAS MÉDICAS SUCESIVAS**

Los centros sanitarios deberán de contar con la disponibilidad de médicos, personal de enfermería y personal sanitario suficiente, para realizar las consultas médicas sucesivas en régimen ambulatorio, que sean necesarias para el tratamiento y la recuperación de enfermedades que puedan presentar los pacientes.

Las solicitudes realizadas por los equipos médicos de Mutua Intercomarcal serán atendidas en menos de 48 horas, valorándose el disponer de una agenda online, que permita al equipo administrativo de Mutua Intercomarcal programar ellos mismos las citas y exploraciones.

Los servicios objeto de esta licitación, para **el lote 2** incluirá las siguientes actuaciones:

- **SERVICIO DE FISIOTERAPEUTA DE LUNES A VIERNES DE 09:00 A 20:00 HORAS:**

Los adjudicatarios deberán prestar los servicios de fisioterapia y/o rehabilitación dentro de los ámbitos de actuación que se describen en el presente pliego y demás documentos que forman parte integral de la presente licitación.

La empresa adjudicataria deberá acreditar que las instalaciones se encuentran inscritas en el Registro Sanitario de la Comunidad Autónoma afectada, y que dispone de la autorización sanitaria de funcionamiento en vigor para la prestación de los servicios o unidades asistenciales detalladas anteriormente.

La empresa licitadora deberá garantizar las actividades de fisioterapia y/o rehabilitación prescritas por los facultativos para el ámbito de actuación de Mutua que acudan al centro, que incluye la valoración, evaluación, prevención y tratamiento de la lesión de cualquier proceso patológico diagnosticado en algún usuario de Mutua Intercomarcal con la disponibilidad adecuada para tratar el problema.

La necesidad de realizar cualquier procedimiento médico-quirúrgico, diagnóstico y terapéutico diferente a los contemplados en el párrafo anterior, requerirán de autorización expresa previa de un facultativo de Mutua Intercomarcal.

El servicio de fisioterapia y/o rehabilitación se prestará a través de sesiones de tratamiento individualizado y personalizado al paciente y de sesiones grupales de un máximo de 10 personas. La duración mínima de una sesión será de 50 minutos, excluido el tiempo invertido en los actos de vestirse/desvestirse del paciente.

El centro deberá disponer como mínimo con los profesionales sanitarios indicados en el *subapartado 6.1 "Adscripción de medios personales"*. Todos ellos con la titulación establecida en la legislación vigente, para el desarrollo de la actividad de fisioterapia y/o rehabilitación.

Los tratamientos se iniciarán por parte del adjudicatario en un plazo máximo de 48 horas siguientes a la solicitud.

**Sede corporativa**

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



Todos los tratamientos han de realizarse en los centros sanitarios que indiquen las empresas licitadoras en el momento de presentar sus ofertas, sin que quepan derivaciones de pacientes a otros centros, salvo cuando se crea conveniente la incorporación de otros servicios asistenciales externos, debiéndose de coordinar y autorizar tal circunstancia con el servicio médico de Mutua Intercomarcal.

La asistencia de fisioterapia y/o rehabilitación debe asegurar:

- La disponibilidad de recursos humanos y técnicos suficientes.
- La asistencia con presencia física por parte de diplomados en Fisioterapia.
- La disponibilidad permanente y rápida de realizar procedimientos diagnósticos y terapéuticos, con coordinación y regulación médica.
- La continuidad asistencial coordinándose con otros servicios asistenciales externos y con el servicio médico de Mutua Intercomarcal.

Una vez finalizadas las sesiones de fisioterapia y/o rehabilitación, se deberá facilitar un informe que indique la evolución del paciente que incluya:

- Número de sesiones
- Terapias aplicadas
- Valoración inicial
- Valoración final

La utilización de los servicios requerirá autorización expresa de un facultativo de Mutua Intercomarcal. Dicha autorización se referirá a un número determinado de sesiones y tendrá que ser renovada si se consideran necesarias sesiones adicionales.

## 5. INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Los centros deberán contar con espacios suficientemente amplios, donde el área necesaria para prestar los servicios tenga un mínimo de 50 m<sup>2</sup> de superficie (sin contar recepción ni servicios generales). El acceso al edificio donde se encuentre ubicado el centro, así como sus dependencias, no deberán tener ningún tipo de barrera arquitectónica, así como debe reunir los requerimientos de ventilación, iluminación y dimensiones adecuados para poder desarrollar en las mejores condiciones las diferentes actuaciones.

Deberá estar garantizado el suministro de energía eléctrica y agua en las zonas críticas, además de la iluminación y señalización de emergencia. Deben de estar adaptados a la normativa legal vigente y garantizar en todo momento la confortabilidad y seguridad del paciente.

**Sede corporativa**

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



El licitador deberá cumplir con la normativa legal que en cuanto a planta física, personal y actividad le sea de aplicación, especialmente en todo aquello que afecte a la seguridad de las personas. Además, deberá mantenerse siempre en perfectas condiciones de uso y limpieza, con todo el equipamiento y personal necesarios para la prestación del servicio.

Durante la valoración de las ofertas técnicas, personal de la Dirección de Gestión Sanitaria de Mutua Intercomarcal podrá realizar visitas a los centros de los diferentes licitadores a fin de comprobar que las instalaciones cumplen con los requisitos técnicos exigidos en el presente pliego.

Todos los equipos utilizados deberán estar en correcto estado de funcionamiento, siendo de obligado cumplimiento, en todo momento, la normativa legal vigente en cuanto a su ubicación, funcionamiento y seguridad.

El material fungible que deba utilizarse para realizar las sesiones de fisioterapia y/o rehabilitación deberá contar con la certificación CE.

**SOLO PARA EL LOTE 1:**

Los centros de los licitadores que presenten ofertas por el Lote 1 dispondrán de las siguientes zonas:

- **Urgencias:** las instalaciones deberán contar, como mínimo, con 1 consulta médica para hacer efectivas las prestaciones sanitarias objeto de contrato.
- **Consultas:** las instalaciones deberán contar, como mínimo, con 1 consulta médica para hacer efectivas las prestaciones sanitarias objeto de contrato.
- **Salas de espera:** Las instalaciones deberán contar al menos con 1 sala de espera para los pacientes objeto de la prestación del servicio.
- **Sala de curas/yesos:** Las instalaciones deberán contar, como mínimo, con 1 sala de curas/yesos donde llevar a cabo las correspondientes actuaciones de enfermería.
- **Aseos:** Dispondrá de aseos adaptados a la normativa vigente.

**SOLO PARA EL LOTE 2:**

Los centros de los licitadores que presenten ofertas por el Lote 2 dispondrán de las siguientes zonas:

- **Área de fisioterapia:** Las instalaciones deberán contar con un área específica para tal fin y dispondrá de un mínimo de:
  - **1 sala de espera**
  - **3 boxes**
  - **1 gimnasio**
- **Aseos:** Dispondrá de aseos adaptados a la normativa vigente.

El equipo de aparatos electromédicos deberá ser afín al tipo de terapia que se deba aplicar, y estará compuesto, como mínimo, por los siguientes equipos y técnicas:

- Tens
- Ultrasonidos
- Magnetoterapia
- Physium - multitherapy
- Infrarrojo
- Electro-estimulador

## **6. CONDICIONES DEL PERSONAL Y EXIGENCIAS FORMATIVAS**

Dependiendo del lote por el que el licitador presente su oferta, deberá contarán con profesionales que cubran todas las necesidades citadas, que tengan experiencia en atender pacientes derivados de accidente de trabajo.

Se preverán las sustituciones necesarias, previstas e imprevistas, para que los servicios se presten con plena efectividad.

La empresa adjudicataria deberá 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 en caso de que la tenga, la colegiación profesional, y la formación y experiencia que requiera cada función.

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.

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

## 6.1. 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 Lote 1:**

- 1 licenciado/graduado en Medicina General.
- 1 graduado en enfermería.

### **Medios personales Lote 2:**

- 1 titulado/a en fisioterapia.
- 1 auxiliar en fisioterapia.

En ambos lotes, 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.

**\*Para cada lote 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 la profesión que corresponda, según el lote por el que oferte.
- Currículum vitae actualizado de cada uno de los profesionales puestos a disposición.
- 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 (si procede).

\*El número de profesionales adscritos deberán mantenerse durante toda la vigencia del contrato, debiendo el adjudicatario de prever su sustitución en caso de que sea necesario, teniendo el nuevo personal que cumplir con los mismos requisitos de cualificación, y debiendo de informar estos cambios en la plantilla a los servicios médicos de Mutua Intercomarcal.

## 7. IDENTIFICACIÓN CORPORATIVA

El personal técnico 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. AUTORIZACIONES

Los servicios objeto del presente concierto deberán llevarse a cabo en un centro con asistencia ambulatoria ubicado en la población anteriormente descrita, que disponga de todas las autorizaciones administrativas pertinentes en vigor según la legislación vigente por la que se regula la autorización de centros, servicios y establecimientos sanitarios, regulado en 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 la Comunidad Autónoma donde se ubique el centro, correspondiente al centro 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 las entidades sanitarias autorizadas de la citada Comunidad Autónoma.**

Los centros sanitarios deberán justificar con carácter previo que disponen de las autorizaciones sanitarias para operar como tal y con las especialidades en su caso que se desee concertar por parte de la Mutua, todo ello expedido por la autoridad sanitaria competente.

Por otro lado, deberán acreditar con carácter previo que dispone o ha solicitado a la autoridad sanitaria competente certificado conforme puede concertar los citados servicios sanitarios y/o recuperadores con Mutua Intercomarcal, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12.5 del Real Decreto 1993/1995. En caso de que esta autorización sea denegada con posterioridad a la adjudicación por haberse solicitado y estar en trámite con anterioridad a la presentación de la oferta en la presente licitación, de conformidad con lo establecido en el contrato a suscribir, aprobado por la Orden TIN 2786/2009, comportará la nulidad del citado contrato, quedando el mismo rescindido con carácter inmediato.

En su caso, y si la autoridad sanitaria competente dispone expresamente que la obligación de tramitar la autorización sanitaria dispuesta en el artículo 12.5 debe ser de Mutua Intercomarcal, no pudiendo tramitar el centro sanitario la misma, el ofertante se compromete a poner a disposición de la Mutua a requerimiento de la misma y con la mayor diligencia posible la documentación necesaria para la tramitación de la citada autorización, produciéndose los mismos efectos señalados en el párrafo anterior en caso de denegación de la citada autorización.

Dichas autorizaciones se solicitarán a los licitadores que obtengan mejor puntuación en cada lote, junto al requerimiento del resto de documentación.

Los contratistas deberán tener las acreditaciones de las unidades para la realización de las especialidades asistenciales indicadas en el apartado 3 “*Alcance del Servicio*”.

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

Mutua Intercomarcal se reserva el derecho a inspeccionar, sin previo aviso, los servicios y extender las correspondientes Actas al efecto, que se trasladarán a las empresas adjudicatarias, viéndose obligadas a subsanar las deficiencias que en las mismas se contemplan. 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.

**Sede corporativa**

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



- ✓ Requerir a la adjudicataria 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 espera entre la admisión y la primera atención.
  - Índice de recaídas post-alta médica.
  - Registro de las causas que provocan recaída.
  - Derivación a otros centros hospitalarios por falta de capacidad.
  - 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, Mutua Intercomarcal se reserva el derecho de realizar periódicamente actividades de control y seguimiento del servicio proporcionado, en base a los siguientes criterios:

- Estructura del centro asistencial (instalaciones, equipos, personal médico y su organización)
- 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 del centro y horario de funcionamiento).

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