

Sede corporativa

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



**MUTUA
INTERCOMARCAL**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS (PPT) QUE REGIRÁN
EL SERVICIO DE ASISTENCIA SANITARIA ESPECIALIZADA EN
OFTALMOLOGÍA EN LA CIUDAD DE GIRONA, PROVINCIA DE
GIRONA, EN LA CIUDAD DE LLEIDA, PROVINCIA DE LLEIDA, EN
LA CIUDAD DE TARRAGONA, PROVINCIA DE TARRAGONA, Y
VILANOVA I LA GELTRÚ EN LA PROVINCIA DE BARCELONA,
TODAS ELLAS EN LA COMUNIDAD AUTONOMA DE CATALUÑA
PARA MUTUA INTERCOMARCAL MUTUA COLABORADORA DE
LA SEGURIDAD SOCIAL NÚMERO 39.**

1. ÍNDICE

1. ÍNDICE.....	2
2. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO DEL CONTRATO.....	3
3. ÁMBITO GEOGRÁFICO DEL SERVICIO.....	3
4. ALCANCE DEL SERVICIO.....	4
5. ACTUACIONES ASISTENCIALES Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO Y MARCO CONCEPTUAL	5
Primera visita: Primera atención médica y/o visita urgente: Se trata de la prestación médica oftalmológica inicial al paciente.....	5
6. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LA ASISTENCIA SANITARIA.....	8
7. CONDICIONES DEL PERSONAL Y EXIGENCIAS FORMATIVAS.....	10
8. INSTALACIONES	11
9. IDENTIFICACIÓN CORPORATIVA	12
10. ORGANIZACION DEL SERVICIO	12
11. RECLAMACIONES	13
12. INSPECCIÓN Y CONTROL DEL SERVICIO	13
13. AUTORIZACIONES	14
14. CONTROL Y SEGUIMIENTO	14

2. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO DEL CONTRATO

El objeto del contrato corresponde al servicio especializado de oftalmología para los trabajadores protegidos en la ciudad de Girona, Tarragona, Lleida y el municipio de Vilanova i la Geltrú, en la Comunidad Autónoma de Cataluña por Mutua Intercomarcal, Mutua Colaboradora de la Seguridad Social Número 39.

Los servicios serán realizados principalmente con medios propios con los recursos humanos, materiales y técnicos de la empresa adjudicataria, pudiendo la misma subcontratar lo que considere necesario para una correcta 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. La subcontratación, no obstante, quedará sometida a las limitaciones establecidas en la Memoria Justificativa y en el PCAP.

Mutua Intercomarcal promueve esta contratación debido a la insuficiencia de medios transcrita en el apartado 14 "*Informe de Insuficiencia de Medios*" de la memoria justificativa de la presente licitación.

Los servicios deberán llevarse a cabo en los términos y condiciones establecidos en el presente Pliego, el Pliego de Cláusulas Administrativas, la Memoria Justificativa y demás documentos que forman parte integral de la presente licitación.

3. ÁMBITO GEOGRÁFICO DEL SERVICIO

El servicio que se pretende adjudicar deberá dar cobertura a la población protegida por contingencias profesionales de Mutua Intercomarcal en el ámbito de los siguientes municipios:

LOTE	ÁMBITO GEOGRÁFICO DE UBICACIÓN DEL CENTRO CONCERTADO		CENTRO REFERENCIA MUTUA INTERCOMARCAL
1	MUNICIPIO DE GIRONA	PROVINCIA DE GIRONA	Sucursal Vic: C/ Julia Fàbregas, 23
2	MUNICIPIO DE TARRAGONA	PROVINCIA DE TARRAGONA	Sucursal L' Hospitalet: C. Santa Eulalia, 184
3	MUNICIPIO DE LLEIDA	PROVINCIA DE LLEIDA	Sucursal Girona: C. de les Agudes, 2-6
4	MUNICIPIO DE VILANOVA I LA GELTRÚ	PROVINCIA DE BARCELONA	Sucursal Granollers: C. Mare de Déu de Montserrat, 63-65

4. ALCANCE DEL SERVICIO

Los servicios que se pretenden adjudicar deberán dar cobertura a la población protegida por contingencias profesionales de Mutua Intercomarcal en el ámbito de la ciudad de Girona, Tarragona, Lleida y Vilanova i la Geltrú, todas ellas en Cataluña, debiendo los servicios de asistencia sanitaria prestarse desde un centro o centros situados en las respectivas localidades.

La oferta asistencial mínima de la que debe disponer el centro licitador es:

LOTE 1	LOTE 2	LOTE 3	LOTE 4
U.50 Oftalmología	U.50 oftalmología	U.50 oftalmología	U.50 oftalmología

- Visitas Oftalmología:
 - Primera visita
 - Visitas sucesivas

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

El horario de atención a los pacientes establecerá garantizando una cobertura mínima de 8 horas de lunes a viernes (comprendida, al menos, desde las 07:00 hasta las 20:00 horas).

En cuanto al consumo estimado de los servicios asistenciales, los mismos se detallan en el apartado 4 de la “Memoria Justificativa” de la presente licitación.

Los licitadores deben disponer de mínimo, un centro sanitario en los municipios que a continuación de indican:

LOTE	ÁMBITO GEOGRÁFICO DE UBICACIÓN DEL CENTRO CONCERTADO		CENTRO REFERENCIA MUTUA INTERCOMARCAL
1	MUNICIPIO DE GIRONA	PROVINCIA DE GIRONA	Sucursal Vic: C/ Julia Fàbregas, 23
2	MUNICIPIO DE TARRAGONA	PROVINCIA DE TARRAGONA	Sucursal L' Hospitalet: C. Santa Eulalia, 184
3	MUNICIPIO DE LLEIDA	PROVINCIA DE LLEIDA	Sucursal Girona: C. de les Agudes, 2-6
4	MUNICIPIO DE VILANOVA I LA GELTRÚ	PROVINCIA DE BARCELONA	Sucursal Granollers: C. Mare de Déu de Montserrat, 63-65

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.

5. ACTUACIONES ASISTENCIALES Y REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO Y MARCO CONCEPTUAL

Visitas Oftalmología:

Todas las visitas oftalmológicas deberán realizarse en el centro puesto a disposición por el adjudicatario, previa coordinación y autorización con los Servicios Médicos de Mutua Intercomarcal. Las visitas se distinguen entre:

- Primera visita
- Visitas sucesivas

Primera visita: Primera atención médica y/o visita urgente: Se trata de la prestación médica oftalmológica inicial al 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



Visitas sucesivas: En estas visitas sucesivas, bajo petición expresa del médico de la mutua, el profesional sanitario designado para la prestación del servicio revisará la evolución del cuadro clínico y la respuesta al tratamiento, se deberá realizar el correspondiente informe que deberá ser entregado al responsable de Mutua Intercomarcal. Estas visitas deberán realizarse en el centro puesto a disposición por el adjudicatario, previa coordinación con los Servicios Médicos de Mutua Intercomarcal.

En cualquiera de las modalidades de asistencia, la adjudicataria debe asegurar como mínimo:

- Disponibilidad de instalaciones y equipamiento adecuados según los requisitos establecidos en este pliego y demás documentos que forman parte integral de la presente licitación.
- Gestión adecuada de la administración (recepción/admisión de pacientes, información a pacientes y familiares, ingresos y altas de pacientes).
- La clasificación y priorización en la asistencia a múltiples accidentados.
- La disponibilidad permanente y rápida de realizar procedimientos diagnósticos y terapéuticos, de servicios de soporte y de coordinación y regulaciones médicas (circuitos de laboratorio, radiodiagnóstico, farmacia, otros).
- Cuando se determine que la lesión es de carácter grave y requiera de atención en centros hospitalarios, derivar al paciente para la correspondiente atención de urgencia, siempre previa coordinación y autorización con los Servicios Médicos de Mutua Intercomarcal.
- La continuidad asistencial entre los diferentes ámbitos asistenciales de la misma organización y coordinación adecuada con otros servicios asistenciales externos y con el servicio médico de Mutua Intercomarcal.
- La disponibilidad de mínimo el número de profesionales sanitarios indicados en los medios propios de su propuesta.

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

- El 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, valorándose el disponer de una agenda online, que

Todas las visitas 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.

No se programarán por parte del proveedor visitas de control/revisión/seguimiento una vez finalizado el tratamiento.

permita al equipo administrativo de Mutua Intercomarcal programar ellos mismos las citas y exploraciones.

Servicios adicionales y otros conceptos:

Se podrá realizar cualquier tratamiento, prueba, servicio o intervención que se requiera para llevar a cabo la asistencia objeto de este contrato, aunque no se encuentre incluido expresamente en el Pliego de la presente licitación, siendo imprescindible la autorización previa de los servicios médicos propios de la Mutua.

Dichas actuaciones no contempladas que puedan requerirse durante la ejecución del contrato deben ser servicios dependientes accesorios y asociados a la asistencia sanitaria que es objeto de la presente licitación. Es decir, se podrán llevar a cabo actuaciones no contempladas expresamente siempre y cuando sea necesario para la correcta asistencia del paciente cuando el tratamiento de este lo precise y haya sido imposible preverlo con anterioridad a la licitación.

Cabe recordar que, dada la naturaleza de este tipo de servicios, en muchas ocasiones, es imposible contemplar la totalidad de actuaciones que puede precisar cada uno de los pacientes que deban ser atendidos al amparo del contrato objeto de licitación. Dichas actuaciones podrán estar motivadas por los diferentes tipos de accidentes y/o enfermedades que presenten los pacientes en el momento de requerir la asistencia, así como por el tratamiento que requieran, debiendo tener en cuenta que en el momento de la licitación es imposible prever todas las casuísticas posibles, la elección del tratamiento adecuado en cada caso, la posibilidad o no de realizar pruebas diagnósticas y de qué tipo, así como la utilización del instrumental idóneo, implantes, prótesis, etc.

Las actuaciones que se requieran, y que no estén incluidas expresamente en el Pliego de Prescripciones Técnicas, se facturarán en base a la tarifa establecida por el adjudicatario, previa aprobación por parte de Mutua Intercomarcal. Dicha tarifa, en caso de tratarse de una actuación prevista en la tarifa del Servicio Público de Salud, no podrá ser superior en ningún caso a los precios que aplique dicho Servicio Público con el correspondiente porcentaje de descuento ofertado en su caso en la Oferta económica.

Durante la ejecución del contrato, dada la imprevisibilidad de la asistencia sanitaria, por los motivos anteriormente expuestos, y por tanto de las actuaciones necesarias para atender a los pacientes, durante la ejecución del contrato podría darse la circunstancia de superar el importe estimado, no superando en ningún caso, junto con el resto de las actuaciones recogidas expresamente en la oferta económica y finalmente consumidas el importe de adjudicación y los posibles modificados tramitados.

Pruebas Diagnósticas

Todos los equipos utilizados deberán estar en correcto estado de funcionamiento, siendo de obligado cumplimiento, en todo momento, la observancia de la normativa legal vigente en cuanto a su ubicación, funcionamiento y seguridad, tanto si se trata de equipos electromédicos como de diagnóstico por la imagen. El material fungible que deba utilizarse deberá contar con la certificación CE.

El servicio será realizado por medios propios de la adjudicataria y comprende los recursos humanos y materiales necesarios para la prestación del servicio, a demanda de los Servicios Médicos de Mutua Intercomarcal en el ámbito definido en este pliego.

Se entiende por prueba diagnóstica, el acto médico realizado por el personal sanitario, que servirá de ayuda para efectuar una adecuada valoración de la capacidad laboral de los pacientes de Mutua Intercomarcal.

Programación Citas

Las solicitudes realizadas por los equipos médicos de Mutua Intercomarcal serán atendidas en menos de 48 horas.

Plazos para la realización de las pruebas

Salvo en el caso de que se especifique una fecha concreta posterior en el impreso de solicitud, las pruebas y citaciones se deberán realizar en menos de 48 horas.

Este plazo se contará desde la mañana siguiente a partir del momento en que se solicite la prueba desde los servicios médicos de Mutua Intercomarcal.

Una vez realizada la prueba, se valorará el envío del informe. En ningún caso se aceptarán propuestas en las que se ofrezca que el plazo sobrepase las 48 horas desde la mañana siguiente a la realización de la prueba.

Igualmente, y en el mismo Centro Sanitario correspondiente a cada lote, deberá contar con los equipos precisos para realizar como mínimo las siguientes pruebas diagnósticas:

- ECOGRAFIA OCULAR
- RETINOGRAFIA
- TOMOGRAFIA DE COHERENCIA OPTICA HRT/OCT

6. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN DE LA ASISTENCIA SANITARIA

La empresa que resulte adjudicataria en cada lote en cuestión, deberá actuar siguiendo los protocolos de actuación de Mutua Intercomarcal que se indican a continuación:

- Todas las asistencias han de realizarse en el centro sanitario ofertado, sin estar permitido la derivación de los pacientes a otros centros, salvo urgencia médica o instrucción expresa de Mutua Intercomarcal. Si el centro sanitario no pudiese atender al trabajador por carecer de medios profesionales o técnicos suficientes y fuese precisa la derivación del trabajador, esta se realizará de acuerdo con lo indicado por Mutua Intercomarcal.
- El adjudicatario realizará las actuaciones profesionales ambulatorias en la especialidad de Oftalmología, mediante documento de autorización médica establecido por parte de Mutua Intercomarcal y comunicará urgentemente (dentro de las primeras 24 horas) las incomparecencias.
- El profesional que atienda al paciente deberá valorar si las dolencias que presenta el trabajador son o no derivadas de accidente de trabajo o enfermedad profesional, atendiendo a las circunstancias manifestadas por el paciente y la patología presentada por el mismo.
- También podrá recetar la medicación necesaria, dejando perfectamente identificado en la receta el tratamiento, la duración, los datos del profesional que ha hecho la prescripción (Apellidos y Nº de colegiado) y los datos del paciente (apellidos y NIF o NIE completo). El formato de receta cumplirá con lo establecido en la legislación vigente y deberá de presentarlo el paciente a Mutua Intercomarcal para su validación.
- Tras la asistencia prestada al trabajador accidentado, el centro sanitario remitirá a Mutua Intercomarcal la documentación necesaria para que, por parte de la Mutua, en cumplimiento de sus obligaciones, se puedan emitir los correspondientes partes médicos.
- El adjudicatario elaborará los informes resultantes de todas las consultas/actuaciones realizadas, las cuales deben de ser enviadas a Mutua Intercomarcal. De requerirlo Mutua Intercomarcal, en los informes se valorará la capacidad laboral del paciente. Además de estos informes, el adjudicatario facilitará cuantos informes médicos le sean solicitados de forma excepcional por los Servicios Médicos de Mutua Intercomarcal en relación con las asistencias derivadas del presente contrato.
- Los pacientes atendidos con los medios del adjudicatario serán derivados, para su seguimiento y control por parte de los servicios médicos de Mutua Intercomarcal, cuando dichos servicios lo soliciten. El intercambio de información relativa a los pacientes siempre se realizará por modo seguro (según criterios de comunicación estándar, a definir por Mutua Intercomarcal y cumpliendo la normativa en materia de protección de datos de carácter personal).
- El adjudicatario garantizará el cumplimiento de la legislación en relación con el consentimiento informado, cuando dicho consentimiento sea necesario. Todo ello se hará en todos los casos sin perjuicio de que el lesionado ya hubiese sido informado previamente en Mutua Intercomarcal. Asimismo, se cumplirá con la normativa aplicable a las Historias clínicas (Ley 41/2002, de 14 de noviembre, y

normativa autonómica de aplicación). Para aquellas actuaciones médico-quirúrgicas o pruebas diagnósticas en las que sea preceptivo la firma del consentimiento informado, el adjudicatario recabará del paciente, con carácter previo, dicho consentimiento, de manera que la actuación/prueba no podrá realizarse si no consta firmado el correspondiente consentimiento informado, salvo situaciones de urgencia vital. El adjudicatario deberá remitir a Mutua Intercomarcal copia/s del consentimiento/s informado firmado por el paciente acompañando al informe de la intervención, actuación médica o prueba realizada. El adjudicatario proporcionará la información al paciente como parte indispensable de una buena praxis.

- El paciente estará debidamente informado de los mecanismos y soporte de las reclamaciones y sugerencias del centro sanitario. En caso de reclamaciones se utilizará la Hoja Oficial de Reclamaciones de la Comunidad Autónoma que corresponda y se deberá remitir antes de 48 horas copia a Mutua Intercomarcal.
- Para facilitar las labores de control, la entidad adjudicataria deberá remitir a Mutua Intercomarcal lo que se le requiera, en orden a la evaluación y control de la actividad que desarrolle para Mutua Intercomarcal. La Mutua tendrá acceso a cualquier documento de carácter clínico, contable financiero, legal o contractual que pueda afectar al funcionamiento del centro y a la asistencia que se concierta, así como permitir el acceso de personal designado por Mutua Intercomarcal a las instalaciones del proveedor con el fin de verificar el cumplimiento de la oferta presentada por el adjudicatario y el protocolo de actuación previsto en el presente pliego.
- El personal que realizará el servicio deberá poseer las titulaciones profesionales exigidas por la legislación vigente, para las diferentes solicitudes que se generen desde Mutua Intercomarcal.
- Dentro de una correcta praxis médica se responsabilizarán de la custodia y registro de los datos que surjan en cada una de las atenciones que realicen.
- Las instalaciones deberán mantenerse en todo momento en perfectas condiciones de uso y limpieza, con todo su equipamiento y material necesario, así como se asegurará la adecuada esterilización del material y/o instrumental no fungible que requiera ser esterilizado, disponiendo de los correspondientes registros de la operación.
- Durante todo el periodo de vigencia del contrato los equipos ofertados estarán en perfecto estado de uso, comunicando a Mutua Intercomarcal cualquier incidencia en los mismos, pudiendo Mutua Intercomarcal rescindir el concierto en el caso que el proveedor no procure su inmediata reparación/sustitución.
- Para cumplir correctamente con este protocolo, el adjudicatario designará un responsable sanitario del contrato.

7. CONDICIONES DEL PERSONAL Y EXIGENCIAS FORMATIVAS

Debido a la naturaleza técnica y asistencial del servicio, se requiere la adscripción de un médico especialista en Oftalmología. Se deberá garantizar la continuidad asistencial,

homogeneidad diagnóstica y trazabilidad clínica, evitando riesgos derivados de la variabilidad entre facultativos y asegurando la máxima calidad y eficiencia en la ejecución de las exploraciones y procedimientos intervencionistas.

Cualquier cambio en el profesional que cubra el servicio objeto del contrato deberá ser comunicado con antelación a la Mutua Intercomarcal y aportada la documentación acreditativa de que dicho profesional tiene una formación y experiencia equiparable al profesional cuya sustitución se solicita, siendo dado de alta en el programa de Historia Clínica de la Mutua.

El personal facultativo que intervendrá en la ejecución del presente contrato deberá de acreditar una experiencia mínima de 3 años como especialista en oftalmología.

Los profesionales que atiendan al paciente durante el proceso, o le apliquen una técnica o procedimiento concreto, deberán informarle previamente sobre su finalidad, explicarle en qué consiste, sus riesgos y sus consecuencias, recabando la firma del oportuno consentimiento informado, cuando así lo establezca la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

Sobre este personal Mutua Intercomarcal, en lo que se derive de la prestación de servicios de esta licitación, no tendrá ningún tipo de relación ni laboral ni de prestación de servicios, siendo de exclusiva responsabilidad del adjudicatario la titularidad de las relaciones laborales, quedando el adjudicatario obligado a cumplir respecto de su personal con 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.

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.

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/o acreditaciones oficiales exigibles para la prestación de la asistencia sanitaria objeto del contrato, la adjudicataria estará obligada a garantizar que el personal adscrito a la ejecución del contrato cuenta con la formación y/o acreditaciones necesarias para la prestación del servicio.

8. INSTALACIONES

Para garantizar la correcta prestación de los servicios sanitarios objeto del contrato, el centro deberá contar con la siguiente infraestructuras y medios materiales:

Infraestructura general del centro:

- **Accesibilidad universal:** El centro y todas sus dependencias deberán estar libres de barreras arquitectónicas, cumpliendo con la normativa vigente en accesibilidad.
- **Condiciones ambientales:** Espacios con ventilación, iluminación y dimensiones adecuadas para cada tipo de actividad sanitaria.
- **Normativa vigente:** Todas las instalaciones deberán cumplir con la legislación aplicable en materia de seguridad, higiene y confort del paciente.

Zonas funcionales específicas:

- **Área de admisión y espera:** Espacio cómodo y adecuado para la admisión del paciente y la espera.
- **Área asistencial:** Al menos una consulta para el tratamiento individual de los pacientes, completamente equipada técnicamente y con el material sanitario necesario.
- **Aseos:** Adaptados a personas con movilidad reducida, conforme a la normativa vigente.

El adjudicatario deberá disponer de los equipos oftalmológicos necesarios para la correcta prestación del servicio, incluyendo equipamiento oftalmológico específico (lámpara de hendidura, tonómetro, retinógrafo, OCT, ecógrafo ocular, etc., todos ellos en perfecto estado de funcionamiento y debidamente certificados con marcado CE, conforme a lo establecido en el Reglamento (UE) 2017/745 relativo a los productos sanitarios.

Asimismo, deberá contar con un servicio de mantenimiento técnico y calibración periódica que garantice la fiabilidad operativa de los equipos, tiempos de parada mínimos, limpieza específica y niveles de calidad adecuados.

En este sentido, será de obligado cumplimiento la observancia de la normativa legal vigente en materia de ubicación, funcionamiento y seguridad de los equipos sanitarios, tanto si se trata de dispositivos electromédicos como de diagnóstico por imagen.

9. 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 dicha credencial bajo su responsabilidad.

10. ORGANIZACION DEL SERVICIO

Quien resulte adjudicatario deberá atender asistencialmente a todos aquellos accidentados que sean derivados mediante autorización médica de Mutua Intercomarcal en el ámbito geográfico del objeto del presente contrato.

Los adjudicatarios deberán adoptar todas las decisiones de índole clínico y administrativo relativas al tratamiento de los accidentados, atendiendo a los criterios médico-profesionales y de gestión que le sean comunicados por Mutua Intercomarcal.

Los adjudicatarios también se responsabilizarán 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 de recuperación.

11. RECLAMACIONES

Los contratistas están obligados 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, deberán proporcionar información detallada sobre las causas y circunstancias que originaron dichas reclamaciones, para que Mutua Intercomarcal pueda evaluar si es necesario que el contratista realice las correcciones pertinentes.

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 obligado 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 parte del adjudicatario, estableciendo los sistemas de control que estime oportuno 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:

- 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 y otros procedimientos).

13. AUTORIZACIONES

Los servicios objeto del presente contrato deberán llevarse a cabo en un centro con asistencia ambulatoria ubicado en el ámbito geográfico indicado con anterioridad. El contratista deberá tener las acreditaciones de las unidades para la realización de las especialidades asistenciales indicadas en este pliego.

Será responsabilidad del contratista el mantenimiento y renovación de licencias y autorizaciones que precise para el normal funcionamiento de esta y, específicamente, de aquellas exigidas en el PCAP.

14. CONTROL Y SEGUIMIENTO

El licitador que resulte adjudicatario deberá disponer de los medios técnicos y personales necesarios para garantizar la relación y control del servicio y deberá velar por el que el personal desempeñe correctamente su cometido.

El adjudicatario deberá comunicar a Mutua Intercomarcal, de manera urgente, cualquier incidencia que se presente:

- Incomparecencias de los pacientes a las citas.
- Incidencias que se desarrolle con el paciente durante la asistencia prestada.
- Incidencias del propio 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



**MUTUA
INTERCOMARCAL**

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