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 CONTRATO SERVICIO DE ATENCIÓN AMBULATORIA Y FISIOTERAPIA EN LOS MUNICIPIOS DE ALHAMA DE MURCIA, FUENTE ÁLAMO (PROVINCIA DE MURCIA), EN LA REGIÓN DE MURCIA, Y EN EL MUNICIPIO DE ELCHE (PROVINCIA DE ALICANTE), EN LA COMUNITAT VALENCIANA, PARA MUTUA INTERCOMARCAL MUTUA COLABORADORA DE LA SEGURIDAD SOCIAL NÚMERO 39.

1. ÍNDICE

1. ÍNDICE 2
2. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO DEL CONTRATO 3
3. ALCANCE DEL SERVICIO 3
4. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO Y MARCO CONCEPTUAL 4
5. INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO 7
6. CONDICIONES DEL PERSONAL Y EXIGENCIAS FORMATIVAS 9
7. IDENTIFICACIÓN CORPORATIVA 10
8. AUTORIZACIONES 10
9. OBLIGACIONES DEL LICITADOR EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL, RESPECTO DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN CLÍNICA 11
10. INSPECCIÓN DEL SERVICIO Y CONTROL DEL SERVICIO 14

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

2. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO DEL CONTRATO

El objeto del contrato corresponde a la prestación del servicio de atención ambulatoria y fisioterapia en los municipios de Alhama de Murcia, Fuente Álamo (provincia de Murcia), en la Región de Murcia, y en el municipio de Elche (provincia de Alicante), en la Comunitat Valenciana, para Mutua Intercomarcal, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social n.º 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.

3. 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 los municipios de Alhama de Murcia, Fuente Álamo (provincia de Murcia), en la Región de Murcia, y en el municipio de Elche (provincia de Alicante), en la Comunitat Valenciana, debiendo los servicios de asistencia sanitaria de cada lote ajustarse en los términos que a continuación se especifican.

La oferta asistencial mínima de la que tienen que disponer los centros ofertados por los licitadores son:

LOTE 1	LOTE 2	LOTE 3
U.1 Medicina general /de familia	U.1 Medicina general/de familia	U.1 Medicina general /de familia
U.55 Cirugía ortopédica y Traumatología	U.55 Cirugía ortopédica y Traumatología	U.55 Cirugía ortopédica y Traumatología
U.2 Enfermería	U.2 Enfermería	U.2 Enfermería
U.59 Fisioterapia	U.59 Fisioterapia	U.59 Fisioterapia
		U.88 Radiodiagnóstico

En cuanto al consumo estimado de los servicios asistenciales, los mismos se detallan en el apartado 2 de la "Memoria Justificativa" de la presente licitación.

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

LOTE	MUNICIPIO
1	ALHAMA DE MURCIA
2	FUENTE ÁLAMO
3	ELCHE

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 **todos los lotes** incluirán las siguientes actuaciones:

- **ASISTENCIA SANITARIA DE ATENCIÓN AMBULATORIA DE LUNES A VIERNES UN MÍNIMO DE 8 HORAS DIARIAS:**

Deberán disponer de un servicio de atenciones ambulatorias 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 Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares. Todos ellos con la titulación establecida conforme a la legislación vigente, para el desarrollo de las diferentes actuaciones.

Deberá contar como mínimo con la presencia de un facultativo de lunes a viernes, dentro de la franja horaria de 08:00 a 20:00 horas, teniendo que permanecer abierto y disponible un mínimo de 8 horas diarias para la asistencia.

En el caso del servicio de primera atención médica (urgencia) se incluirá el uso de instalaciones, honorarios profesionales (médico y de enfermería), curas, 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.

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.

- **CONSULTAS 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.

Para todos los lotes: Siempre que no sea posible la derivación del paciente a Servicios Médicos de Mutua Intercomarcal, los adjudicatarios tendrán que posibilitar la prestación de Asistencia Profesional Sanitaria de la especialidad de **Cirugía Ortopédica y Traumatológica**, la cual incluirá las siguientes actuaciones:

1. **Primeras visitas médicas con especialista**
2. **Visitas médicas sucesivas con especialista**

- **SERVICIO DE FISIOTERAPIA**

Entendemos por fisioterapia el conjunto de métodos, actuaciones y técnicas, que mediante la aplicación de medios físicos tiene por objetivo la prevención, tratamiento y recuperación de enfermedades, comúnmente del sistema osteoarticular y musculoesquelético.

Se entiende por sesión de fisioterapia las técnicas realizadas a un único paciente en un día, a través de agentes físicos y naturales realizadas por un fisioterapeuta que tiene como objetivo curar, prevenir y tratar enfermedades.

El adjudicatario deberá prestar los servicios de fisioterapia dentro de los ámbitos de actuación que se describen en el presente pliego y demás documentos que forman parte integral de la presente licitación.

El servicio deberá de estar disponible de lunes a viernes, en un mínimo de 8 horas de disponibilidad diarias para llevar a cabo las sesiones de fisioterapia.

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

La empresa adjudicataria deberá garantizar las actividades de fisioterapia 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 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 mínimos exigidos. Todos ellos con la titulación establecida en la legislación vigente, para el desarrollo de las diferentes actuaciones.

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

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 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, 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.

- **PRUEBAS DIAGNÓSTICAS**

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.

Para llevar a cabo las pruebas diagnósticas, el servicio deberá de estar disponible de lunes a viernes, en un mínimo de 8 horas de disponibilidad diarias.

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 que en el impreso de solicitud se indique expresamente una fecha posterior, las pruebas y citaciones deberán realizarse en un plazo de entre 24 y 48 horas, contadas desde la mañana siguiente al momento en que los servicios médicos de Mutua Intercomarcal soliciten la prueba.

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 72 horas desde la mañana siguiente a la realización de la prueba.

5. INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

Los centros deberán disponer de instalaciones y equipamiento adecuados para garantizar la correcta prestación de los servicios sanitarios objeto del contrato, cumpliendo en todo momento la normativa legal vigente en materia de seguridad, accesibilidad y protección radiológica.

5.1. Requisitos Generales de las Instalaciones

- Superficie mínima: 50 m² destinados exclusivamente a la prestación del servicio (sin incluir recepción ni áreas generales).
- Accesibilidad: El edificio y sus dependencias deberán estar libres de barreras arquitectónicas, conforme a la normativa vigente.
- Condiciones ambientales: Espacios con ventilación, iluminación y dimensiones adecuadas para cada actividad sanitaria.
- Servicios básicos: Garantía de suministro eléctrico y de agua en zonas críticas, iluminación y señalización de emergencia.
- Confort y seguridad: Instalaciones adaptadas para asegurar la comodidad y protección del paciente.
- Mantenimiento: Las instalaciones deberán mantenerse en perfectas condiciones de uso y limpieza.

5.2. Zonas Funcionales Mínimas

El centro deberá contar, como mínimo, con las siguientes áreas:

- Consulta médica: Para atención sanitaria general y urgencias.
- Sala de espera: Espacio cómodo y adecuado para pacientes.
- Sala de curas/yesos: Dotada del material necesario para curas e inmovilizaciones.

- Aseos: Adaptados para personas con movilidad reducida.
- Área de fisioterapia: Con gimnasio, boxes individuales para preservar la intimidad y sala de espera específica.

5.3. Equipamiento de Fisioterapia

- Material fungible: Con marcado CE.
- Equipos electromédicos mínimos:
    - 1 equipo como mínimo de TENS
    - 1 equipo como mínimo de Ultrasonidos
    - 1 equipo como mínimo de Magnetoterapia
    - 1 equipo como mínimo de Infrarrojo
    - 1 equipo como mínimo de Electroestimulador.

5.4. Radiología y Diagnóstico por Imagen (únicamente para el lote 3)

- Disponibilidad de instalaciones y medios adecuados para la realización de pruebas diagnósticas incluidas en el lote correspondiente, tales como radiología convencional (RX), ecografía, resonancia magnética (RM), tomografía axial computarizada (TAC) y cualquier otra prueba de diagnóstico por imagen requerida para la correcta asistencia sanitaria de los pacientes.
- Personal sanitario cualificado y habilitado legalmente para la realización e interpretación de las pruebas diagnósticas que correspondan.
- Cumplimiento de la normativa vigente en materia de radiodiagnóstico, protección radiológica y seguridad de las instalaciones.
- Disponibilidad de informe diagnóstico emitido por facultativo especialista cuando la naturaleza de la prueba así lo requiera.
- Documentación obligatoria: Certificado de inscripción en el Registro de instalaciones de rayos X con fines de diagnóstico médico, autorizaciones administrativas preceptivas, programas de garantía de calidad, controles periódicos y memorias anuales, de acuerdo con la legislación vigente. Dicha documentación debe de encontrarse a disposición de la mutua, si así fuera preciso.

5.5. Equipamiento Técnico y Material Sanitario

- Equipos electromédicos, de diagnóstico y de rehabilitación necesarios para la correcta prestación de los servicios contratados, en perfecto estado de funcionamiento y sometidos a los programas de mantenimiento preventivo y correctivo correspondientes.

- Material de urgencias: Camillas, desfibrilador, tensiómetros, material de curas e inmovilización, medicación de urgencia.
- Disponibilidad del equipamiento necesario para la realización de electrocardiogramas (ECG) cuando formen parte de la cartera de servicios ofertada.
- Material sanitario adecuado para la actividad asistencial desarrollada, incluyendo material de exploración, curas, inmovilización y atención de urgencias.
- Equipamiento informático que garantice la adecuada gestión de citas, historiales clínicos, transmisión de informes y comunicaciones con Mutua Intercomarcal.
- Todos los equipos deberán cumplir la normativa vigente que les resulte de aplicación y disponer del correspondiente marcado CE o certificación equivalente exigida por la legislación aplicable.

6. CONDICIONES DEL PERSONAL Y EXIGENCIAS FORMATIVAS

Dependiendo del lote para el que el licitador presente oferta, deberá contar con los profesionales necesarios para cubrir todas las prestaciones requeridas, con experiencia en la atención de pacientes derivados de accidente de trabajo y enfermedad profesional.

El adjudicatario deberá garantizar las sustituciones necesarias, tanto previstas como imprevistas, a fin de asegurar la continuidad en la prestación de los servicios y su plena efectividad durante toda la vigencia del contrato.

La empresa adjudicataria deberá aportar una relación nominativa del personal facultativo, técnico y demás personal sanitario que intervenga en la ejecución del contrato, especificando su horario de prestación de servicios y acreditando, en cada caso, la titulación correspondiente, la especialidad cuando resulte exigible, la colegiación profesional y la formación y experiencia adecuadas para el desempeño de las funciones asignadas.

El personal adscrito a la ejecución del 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, a verificar por cualquier medio que los profesionales adscritos cuentan con la titulación, especialización y demás requisitos exigidos para la correcta prestación de los servicios, debidamente acreditados.

La titularidad de las relaciones laborales corresponderá exclusivamente a la empresa adjudicataria. Asimismo, esta deberá disponer del personal necesario para la correcta ejecución del contrato, que dependerá exclusivamente de aquella, quedando obligada al cumplimiento íntegro de las obligaciones laborales, salariales, de Seguridad Social, de prevención de riesgos laborales y de cualesquiera otras que resulten de aplicación, de conformidad con la normativa vigente y con el convenio colectivo correspondiente.

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 las poblaciones anteriormente descritas, según el lote correspondiente, que dispongan 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 Comunidad Autónoma en cuestión**.

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. OBLIGACIONES DEL LICITADOR EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL, RESPECTO DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN CLÍNICA

El licitador para dar debido cumplimiento a la normativa vigente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal y en materia de información y documentación clínica, con carácter general se obliga a someter sus actuaciones al Reglamento (UE) del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de Protección de Datos), así como a la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos y garantía de los derechos digitales y demás legislación vigente en materia de Protección de Datos. Asimismo, el licitador se obliga al cumplimiento de la Ley 41/2002, Básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica y demás normativa de aplicación en esta materia.

A tales efectos, manifiesta y se obliga expresamente a:

1. Cumplir con el deber de información sobre el tratamiento de datos personales.

- El centro deberá informar al paciente que acude por primera vez a sus instalaciones, previamente a ser atendido, sobre la identidad del responsable,

la finalidad del tratamiento de sus datos, y el procedimiento a seguir para el ejercicio de los derechos de Protección de Datos (art. 13 RGPD).

- A estos efectos, el centro contratado hará entrega al paciente para su firma del documento "Información y consentimiento para el tratamiento de datos personales" que le sea facilitado por Mutua Intercomarcal. Este documento una vez firmado por el paciente, deberá ser remitido por el centro sanitario contratado a Mutua Intercomarcal.
- En aquellos casos que el paciente haya sido derivado por los servicios médicos de Mutua Intercomarcal al centro contratado para la realización de una prueba/tratamiento, no será necesario la firma del documento anteriormente referido.

2. Atender el derecho de acceso a datos personales, en caso de realizar el licitador pruebas o tratamientos en su centro.

- El licitador quedará sujeto a la obligación de entregar al paciente aquellas pruebas e informes de pruebas médicas que le solicite el interesado y hayan sido realizadas en el centro. En este caso, se informará a Mutua Intercomarcal del derecho atendido y le remitirá copia del acuse de recibo firmado por el paciente.

- En caso de que el paciente ejercite derecho de acceso a su historia clínica o a cualquier otra información distinta de la prueba o tratamiento que se le haya realizado en ese centro, el licitador deberá informarle que ese derecho de acceso y cualquier otro derecho de Protección de Datos (rectificación, supresión, oposición, portabilidad o limitación del tratamiento), así como la revocación de cualquier consentimiento prestado, deberá dirigirlo por escrito a Mutua Intercomarcal, concretamente al buzón de correo electrónico dpd@mutua-intercomarcal.com o a su Sede Social sita en Avenida Icaria, núm. 139, C.P. 08005, Barcelona.

3. Garantizar el derecho a la información sanitaria, a la intimidad, al respeto a la autonomía del paciente, así como cuantos derechos confiere al mismo el vigente ordenamiento jurídico, por lo que toda actuación habrá de necesitar el consentimiento informado del paciente; asimismo adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la historia clínica, su uso, así como la conservación de las distintas constancias o soportes que conforman la documentación clínica, el acceso a la historia y la custodia de la misma, se ajustan a lo establecido en la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de los derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínicas, y demás normativa de aplicación.

4. Respetar el carácter estrictamente confidencial de la información objeto de tratamiento y el conjunto de deberes que la protección legal otorga a los datos de tipo personal a los que, por razón de la actividad objeto del presente contrato, tendrá acceso; comprometiéndose a llevar a cabo la aplicación de las medidas de seguridad y demás

requerimientos legales que resulten inherentes al nivel de seguridad alto exigido para dicho tipo de datos, en especial cuando se emita y/o transmita cualquier información clínica que le sea requerida en cualquier momento por parte de los servicios médicos de Mutua Intercomarcal, de acuerdo con lo exigido en el Reglamento 2016/679 General de Protección de Datos y la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos y garantía de los derechos digitales, obligándose expresamente:

- A guardar la máxima confidencialidad y secreto profesional sobre toda la información de datos de carácter personal de los que es titular la mutua, a los que acceda o trate en razón del presente contrato. Esta obligación subsistirá de modo indefinido aún después de terminar sus relaciones con la mutua.
- A acceder únicamente a aquellos datos de carácter personal de los que es titular la mutua cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de los servicios objeto del contrato.
- A tratar los datos de carácter personal de los que es titular la mutua, a los que acceda para la prestación de los servicios previstos en este contrato, conforme a las instrucciones que reciba de aquéllas.
- A no aplicar ni utilizar los datos de carácter personal de los que es titular la mutua, a los que acceda para el cumplimiento del presente contrato, con fin distinto al que figura en las condiciones del mismo.
- A no ceder ni comunicar dichos datos de carácter personal de los que es titular la mutua para su conservación.
- A remitir a Mutua Intercomarcal únicamente la información médica que se refiera al servicio requerido por la mutua, en cumplimiento del contrato, no pudiendo incluir antecedentes relativos a otros episodios médicos no tratados por la mutua.
- A adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias u obligatorias, en virtud de lo dispuesto por las leyes o reglamentos vigentes en cada momento, para garantizar el nivel de seguridad que corresponda a los datos de carácter personal de los que es titular la mutua, a los que acceda con motivo de este contrato, y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.
- A suprimir los datos de carácter personal a los que haya accedido para la prestación de sus servicios, así como todos aquellos soportes o documentos en los que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento, una vez cumplida la prestación contractual prevista en el contrato, remitiendo a Mutua Intercomarcal certificado acreditativo de la destrucción o borrado llevada a cabo, dentro del plazo de un mes siguiente a la terminación del contrato. Todo ello, salvo que exista un mandato legal que exija la conservación, en cuyo caso se procederá a la destrucción al término del plazo

que dicho mandato legal tenga establecido, remitiendo en ese momento a Mutua Intercomarcal el certificado de destrucción correspondiente y debiendo mantener en todo caso los datos debidamente bloqueados.

- A comunicar y hacer cumplir a todo el personal a su cargo, incluso después de terminada la relación laboral o contractual, todas las obligaciones previstas en los párrafos anteriores.

- A dar cumplimiento a cualesquiera otras obligaciones derivadas del Reglamento 2016/679 General de Protección de Datos y la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, como la comunicación inmediata de incidencias de seguridad que afecten a los datos personales de los que Mutua Intercomarcal sea Responsable.

  El adjudicatario será responsable en caso de:

a) Destinar los datos de titularidad de la mutua a los que acceda, con el fin de prestar los servicios objeto del contrato, a otra finalidad distinta de la prevista en el contrato.
b) Comunicar o utilizar dichos datos incumpliendo las estipulaciones del contrato.

Asimismo, responderá frente a la mutua en caso de incumplimiento por el personal a su cargo de cualquiera de las obligaciones previstas en la presente estipulación.

10. INSPECCIÓN DEL SERVICIO Y CONTROL DEL SERVICIO

Mutua Intercomarcal se reserva el derecho a inspeccionar, sin previo aviso, el servicio y extender las correspondientes Actas al efecto, que se trasladarán a la empresa adjudicataria, viéndose 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 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, 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 sanitarios 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