

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN MEDIANTE LICITACIÓN PÚBLICA (PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO SUMARIO SEGÚN EL ARTÍCULO 159 LCSP) Nº 029-2024-0344 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA SANITARIA ESPECIALIZADA EN OFTALMOLOGÍA EN LA POBLACIÓN DE CIUDAD REAL, PARA MUTUA UNIVERSAL. MUGENAT. MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 10.**

## **1. OBJETO DEL CONTRATO**

Las especificaciones contenidas en el presente pliego se establecen al objeto de contratar los servicios de asistencia sanitaria especializada en Oftalmología en la ciudad de Ciudad Real.

Los servicios objeto de la contratación deben cubrir las necesidades de este tipo dentro del ámbito de actuación de Mutua Universal, que incluirá la asistencia sanitaria ambulatoria urgente y programada, tratamientos no quirúrgicos urgentes y programados y consultas externas para dicha especialidad, en procesos de incapacidad temporal, tanto a trabajadores al servicio de las empresas asociadas a Mutua Universal, como a los trabajadores por cuenta propia adheridos, con la única finalidad de evitar la prolongación innecesaria de los mismos, conforme con lo establecido en este Pliego.

Mutua Universal promueve esta contratación por la insuficiencia y falta de adecuación de los medios propios personales, técnicos, estructurales, y/o materiales para cubrir las necesidades y servicios que se pretenden satisfacer por medio del contrato.

No obstante, debemos tener en cuenta la volatilidad que puede existir en la inexistencia, insuficiencia o no disponibilidad de recursos sanitarios y recuperadores adecuados de otras mutuas, debido a la propia incertidumbre en cuanto al volumen de servicios que pueda necesitar Mutua Universal u otras Mutuas durante la vigencia de dicho concierto, provocada por la propia naturaleza inherente de los accidentes de trabajo.

Es por ello que, a requerimiento de Mutua Universal, 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 solicitado.

## **2. INFRAESTRUCTURA**

Condición necesaria:

El servicio se realizará con los recursos humanos y técnicos de la empresa adjudicataria, en demanda de los Servicios Médicos de Mutua Universal y deberá cubrir las necesidades de todos los pacientes con cargo a Mutua Universal.

Se pide como requisito indispensable, para aceptar la candidatura, **la existencia de al menos 1 centro ubicado en población de referencia** que cubra las siguientes necesidades:

- Asistencia sanitaria de urgencias
- Asistencia sanitaria en consultas externas

No se solicita con carácter obligatorio el servicio de cirugía, por lo que, en principio, quedan excluidas las intervenciones quirúrgicas. En caso de que el licitador oferte dicho servicio opcional, deberá acreditar la existencia de los recursos humanos y técnicos, instalaciones y equipamientos. En caso de subcontratación, sólo serán susceptibles las instalaciones, equipamientos y personal auxiliar. No se podrá subcontratar el personal médico especialistas en oftalmología que presten el servicio.

En el caso que el licitador presente más de 1 centro en la población de referencia, se contemplará la oferta global de todos los centros ofertados.

En el caso de ofrecer algún centro que use la asistencia de otros centros asistenciales para completar la prestación de la asistencia, cuya titularidad no sea del licitador ofertante, éstos deberán estar ubicados en la población y serán considerados como **centros subcontratados**. No se podrá subcontratar el servicio de consultas de urgencias ni consultas programadas.

**Condición deseable:**

Se valorará que el licitador disponga de un centro no ubicado en un centro hospitalario. De esta manera Mutua Universal asegura unos tiempos de ejecución más óptimos y minimiza el riesgo de problemáticas ante la saturación posible de los servicios diagnósticos emplazados en un centro hospitalario.

### **3. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS INCLUIDOS**

El licitador debe garantizar la Asistencia Sanitaria Especializada que con más frecuencia será demandada por Mutua Universal, cubriendo los servicios asistenciales y técnicos, con independencia de que ésta tenga externalizado algunos, en cuyo caso, la gestión del proceso es transferida a la empresa que ofrece el servicio, aunque la responsabilidad de la disponibilidad y calidad del servicio recae sobre licitador, quien deberá aportar los contratos que disponga para la cobertura de los servicios externalizados.

El licitador, para cualquier cobertura asistencial necesaria en el ámbito de actuación de Mutua Universal, se compromete a llevar a cabo la gestión global del centro, con dotación de instalaciones, medios técnicos adecuados y suficientes y la prestación asistencial por parte del personal humano necesario en función de su volumen asistencial:

- Personal sanitario (médico, enfermería y auxiliar sanitario)
- Personal técnico
- Personal administrativo
- Otros

**Asistencia sanitaria en urgencias:**

El licitador garantizará la primera atención médica urgente al colectivo de trabajadores protegidos por la Mutua que acudan al centro, que incluye la realización de actos médicos, tanto diagnósticos como terapéuticos no quirúrgicos necesarios para dar la asistencia necesaria al lesionado:

Esta asistencia debe asegurar:

- La disponibilidad instalaciones y equipamiento adecuados según los requisitos establecidos en este pliego.
- La disponibilidad de número coherente de profesionales sanitarios precisos según la cobertura exigida, en las condiciones establecidas a continuación:

**Condición necesaria:**

**De forma presencial 4 horas diarias de lunes a viernes que deberán estar comprendidas en la franja horaria de 8:00h a 20:00h:**

- ✓ Especialidad de oftalmología

En caso que el licitador aporte más de un centro en la población de referencia, la cobertura horaria de cada centro no puede ser coincidente para cubrir la cobertura horaria mínima.

Condición deseable:

Se valorará que el licitador, como mínimo para alguno de los centros ofertados, disponga de un horario más amplio de cobertura y de un horario partido de mañana y tarde.

Se entiende por ampliación de cobertura ofrecer un mayor horario de asistencia sanitaria del centro.

**Asistencia sanitaria en consultas externas:**

El licitador deberá garantizar los servicios necesarios para la prestación adecuada a nivel ambulatorio sin necesidad de mantener al paciente ingresado que incluye la realización de actos médicos, tanto diagnósticos como terapéuticos no quirúrgicos necesarios.

Esta asistencia debe asegurar:

- La disponibilidad instalaciones y equipamiento adecuados según los requisitos establecidos en este pliego.
- La disponibilidad de número coherente de profesionales sanitarios precisos según la cobertura exigida, en las condiciones establecidas a continuación:

Condición necesaria:

- De forma presencial de lunes a viernes un mínimo de 20 horas semanales distribuidas de forma libre.
  - ✓ Especialidad de oftalmología

En caso que el licitador aporte más de un centro en la población de referencia, la cobertura horaria de cada centro no puede ser coincidente para cubrir la cobertura horaria mínima.

Condición deseable:

Se valorará que el licitador, como mínimo para alguno de los centros ofertados, disponga de un horario más amplio de cobertura y de un horario partido de mañana y tarde.

Se entiende por ampliación de cobertura ofrecer un mayor horario de asistencia sanitaria del centro.

- De forma presencial de lunes a viernes un mínimo de 10 horas semanales distribuidas de forma libre.
  - ✓ Especialidad de optometría

En caso que el licitador aporte más de un centro en la población de referencia, la cobertura horaria de cada centro no puede ser coincidente para cubrir la cobertura horaria mínima.

**Servicios complementarios:**

Condición necesaria:

El licitador debe asegurar los servicios complementarios, con medios propios o externalizados, garantizando para estos servicios la prestación profesional continuada facultativa médica, para dar la asistencia adecuada en todas las modalidades asistenciales, principalmente dando cobertura total a los pacientes ingresados y a los pacientes externos que Mutua Universal requiera. Deberá ofertar los siguientes servicios:

- 5% de las pruebas específicas relacionadas con la prestación profesional continuada facultativa médica de oftalmología establecidas en el Nomenclátor.

### **Servicios de soporte:**

#### Condición necesaria:

El licitador debe disponer de la cobertura de los recursos de soporte mínimos que a continuación se especifican:

- Lavandería y lencería con servicio limpieza de ropa, sistema adecuado de eliminación y recogida de ropa usada y suministro/reposición de ropa limpia, teniendo además el stock necesario para ello.
- Seguridad y prevención de riesgos laborales.
- Sistema adecuado de ventilación-refrigeración.
- Servicio de limpieza y mantenimiento de instalaciones.
- Sistema adecuado de gestión de residuos sanitarios y no sanitarios.
- Almacén general con gestión de almacenaje, control de stocks y distribución de material sanitario y no sanitario.
- Archivo de documentación sanitaria.

### **Aspectos relevantes para cualquier modalidad asistencial**

#### Condición necesaria:

De los servicios ofertados, la empresa adjudicataria deberá aceptar el uso de aquellos facultativos médicos especialistas que Mutua Universal estime oportuno del cuadro médico que la empresa oferte.

Si se considera necesario, la asistencia en consultas externas por ciertos facultativos médicos especialistas, podrá realizarse en los centros de asistencia propios de Mutua Universal. La celebración de este contrato no supondrá la existencia de relación laboral alguna entre Mutua Universal Mugenat, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 10 y los trabajadores de que disponga el empresario para la ejecución del contrato. La prestación de asistencia se realizará, tras la solicitud de cada servicio, en los plazos acordados entre Mutua Universal y el adjudicatario.

#### Condición deseable:

Se valorará la disponibilidad de otras modalidades asistenciales de la especialidad de oftalmología que pueda ofertar el centro y no han sido expuestos con anterioridad.

### **Otras colaboraciones del personal sanitario que prestan servicios:**

- Asesoramiento: deberán actuar como consultores especialistas a requerimiento del personal sanitario de Mutua Universal, operando como soporte en los casos en que se necesiten su asesoramiento técnico.

- Sesiones Clínicas: deberán realizar sesiones clínicas con los Médicos de Primaria u otros especialistas de Mutua Universal en la periodicidad que se establezca para tratar los casos que tiene en común.
- Cuando a requerimiento del personal sanitario de Mutua, se considere imprescindible la aportación pericial de la prueba realizada por el adjudicatario, el personal sanitario que la realizó acudirá al juicio.

#### **4. REQUISITOS ADMINISTRATIVOS, RECURSOS Y DE GESTIÓN**

##### **Autorización previa del centro**

###### Condición necesaria:

El licitador debe acreditar que tiene vigente la Autorización administrativa de funcionamiento prevista según el Real Decreto 1277/2003, de 10 de octubre por el que se establecen las bases generales sobre autorización de centros, servicios y establecimientos sanitarios, o norma equivalente de la Comunidad Autónoma donde se ubique el centro, correspondiente al/los centro/s propuesto/s, cuya titularidad deberá corresponder a la empresa licitadora o al propietario del centro dependiendo de la normativa establecida por la Comunidad Autónoma.

Se deberá aportar la Autorización de todos los centros ofertados y la inscripción en el registro de entidades sanitarias autorizadas de dicha comunidad autónoma.

El adjudicatario será responsable del mantenimiento y renovación de licencias y autorizaciones que precise para el normal funcionamiento de la misma.

##### **Recursos humanos**

###### Condición necesaria:

El licitador deberá garantizar durante la vigencia del contrato que, se cumplen las condiciones siguientes:

- Se dispone del personal sanitario necesario para la prestación objeto de esta licitación, conforme a la legislación vigente, en cada momento.  
Deberá aportar el detalle sobre el personal sanitario actual disponible para la ejecución del servicio a contratar.
- El personal necesario para la prestación este servicio, en cada centro de trabajo que se oferte, deberá ser, como mínimo:
  - **1 recurso médico especialista en oftalmología**
  - **1 recurso especialista en optometría**

que cubran la cobertura horaria mínima exigida en cada modalidad asistencial (urgencias y consultas externas).

- El personal sanitario debe disponer de la titulación académica, y de la correspondiente colegiación, cuando sea necesario, y durante toda la vigencia del contrato.
- El personal empleado en el servicio contará con los conocimientos, adiestramiento que requiera la realización de cada tipo de prestación. Si durante la ejecución del contrato surgieran exigencias de formación y de acreditación oficiales obligatorias para la prestación del servicio, la empresa adjudicataria habilitará los medios oportunos para facilitar, o supervisar en su caso, la realización de dicha formación por parte del personal sanitario adscrito al servicio.
- Se garantizará que el personal sanitario que prestará los servicios no se encuentre incurso en ninguna de las causas de incompatibilidad previstas en el artículo 11.2 de la Ley 53/1984 de incompatibilidades del personal al Servicio de las Administraciones Públicas, ni en las establecidas

en el artículo 11.8 del real Decreto 598/1985 sobre incompatibilidades del personal al servicio de la Administración del Estado, de la Seguridad Social y de los entes, organismos y empresas dependientes a las Administraciones Públicas.

- Se garantizará que tiene suscrito, durante toda la vigencia del contrato, un seguro de Responsabilidad Civil, que cubra la responsabilidad que sea imputable a la empresa y a los profesionales que presten servicios en la misma.

#### Condición deseable:

Se valorará la experiencia del personal en accidentes de trabajo para disponer de especialistas que realizan en su práctica diaria asistencia al tipo de pacientes de Mutua Universal.

Se valorará el mayor número de recursos humanos disponibles en el/los centro/s ofertado/s para disponer una mayor rapidez en respuesta asistencial.

#### **Recursos de instalaciones**

##### Condición necesaria:

La empresa adjudicataria deberá garantizar durante la vigencia del contrato que, se cumplen las condiciones siguientes:

Se dispone de la estructura física e instalaciones generales (sin barreras arquitectónicas y con soporte para disminuidos) necesarias y óptimas para la prestación objeto de esta licitación, y que garantiza la seguridad de los pacientes, sus bienes y sus acompañantes, conforme a la legislación vigente en cada momento.

Se dispone de los espacios físicos con la capacidad necesaria acorde al dimensionado asistencial del centro y con las condiciones medioambientales y de seguridad adecuados.

Se mantiene en todo momento las instalaciones en perfectas condiciones de uso y limpieza, con todo su equipamiento y material, pudiendo ser inspeccionados por los Servicios Médicos de Mutua Universal en cualquier momento previo o posterior a la adjudicación del contrato.

La empresa licitadora deberá acreditar la disponibilidad de las áreas físicas mínimas que a continuación se especifican:

- Área de recepción/admisión/administración/sala de espera: permitirá la realización de funciones de atención e información al usuario, control de asistencia de los pacientes, procesos administrativos del servicio, atención telefónica y espera de pacientes. Debe estar emplazada en la entrada del centro, en un lugar visible.
- Área de consultas externas: **1 consulta de oftalmología y 1 consulta optometrista.**
- 1 Sala/gabinete de Pruebas, dotada de equipos oftalmológicos en los cuales se realizarán pruebas diagnósticas y tratamientos específicos (OCT, Ecografía, Campimetría, Retinografía, Laser Yag, AFG, Topografía, etc).
- 1 Área de archivo de documentación sanitaria: espacio destinado para archivo de documentos relacionados con los pacientes que deberá garantizar la privacidad y seguridad de los mismos.
- 1 Almacén: se dispondrá de un espacio destinado al almacenaje de material
- 1 Aseo: existirá, al menos uno que dispondrá de lavabo, inodoro y todo el equipamiento básico para discapacitados físicos que establezca la formativa legal vigente en cada momento.

Condiciones deseables:

Se valorará aportar un mayor volumen de instalaciones en el/los centro/s ofertado/s.

**Recursos de equipamiento sanitario**

Condiciones necesarias:

La empresa adjudicataria deberá garantizar durante la vigencia del contrato que se cumplen las condiciones siguientes:

- Se responsabilizará de disponer del material y equipamiento suficiente para que la prestación del servicio objeto de esta licitación se pueda desarrollar con normalidad. Debe asegurar que dispone de los recursos materiales (mobiliario clínico y equipamiento) suficientes para cada centro ofertado.
- Todos los centros deberán disponer de los recursos materiales con la capacidad necesaria acorde al dimensionado asistencial del centro y con las condiciones medioambientales y de seguridad adecuados.
- En caso de alquiler de equipamiento, deberá informar respecto a las empresas externas que ofertan el alquiler o renting de equipos, así como las condiciones de renovación, restitución en caso de avería, etc.
- El equipamiento de consulta de oftalmología deberá disponer como mínimo de:
  - Lámpara de hendidura
  - Instrumental quirúrgico
  - Tonómetro de aplanación
  - Juego de lentes para exploración
  - Proyector
  - Caja de pruebas con montura
  - Oftalmoscopio directo e indirecto
  - Material y mobiliario propios de consulta médica

Condiciones deseables:

Se valorará que el licitador disponga de:

- Alta tecnología en equipamiento que permita la realización de pruebas/tratamientos de alta complejidad o gran especialización.

## **5. ORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA**

Condición necesaria:

Coordinación con otros dispositivos sanitarios o no sanitarios:

Se recomienda a la empresa adjudicataria se coordine con otras empresas sanitarias o no sanitarias que participen en los servicios prestados.

Código ético e institucional:

Será óptimo que disponga de un código ético e institucional, formulado participativamente y aprobado por el máximo órgano de gobierno, que garantice la no discriminación de los pacientes por razones étnicas, culturales, de género, socioeconómicas o de creencias y asegura los derechos del paciente en la intimidad, confidencialidad y respeto y la participación en la toma de decisiones en las voluntades anticipadas, etc.

Calidad y mediambiente:

El licitador debe disponer de un plan de gestión y mejora de la calidad de la empresa, actualizado y vigente. El plan de calidad planifica la ejecución del conjunto de actuaciones para la mejora cualitativa de forma estructurada y progresiva y emite resultados homogéneos y objetivos de forma periódica a través de indicadores definidos previamente.

El licitador deberá prestar los servicios solicitados con unas garantías de calidad y confort para el paciente.

## **6. DOCUMENTACIÓN CLÍNICA Y TECNOLOGÍAS DE GESTIÓN DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

Condición necesaria:

El licitador debe disponer de los mecanismos adecuados para garantizar la recogida, estructuración y gestión correctas de la información global.

Deberá gestionar la información tendiendo a satisfacer las necesidades de información propias (asistencial y de soporte) y externas (proveedores, clientes, otras entidades).

Además, el licitador debe disponer de los mecanismos adecuados para garantizar la recogida, estructuración y gestión correctas de la información clínica generada en el proceso asistencial, mediante un sistema de información sanitaria de Historia clínica única por paciente (en soporte electrónico) para el registro de los episodios clínicos. Para ello deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:

- la detección y planificación de las necesidades de información;
- el diseño y normalización de los documentos asistenciales;
- el mantenimiento y gestión de los documentos asistenciales y bases de datos con información asistencial;
- garantía de accesibilidad, distribución, conservación, custodia y seguridad de la información;
- la evaluación de la calidad de los datos y documentos, en los ítems: identificación del paciente, proceso asistencial, consentimiento informado, datos de actividad quirúrgica, otros.

El licitador debe garantizar la entrega de los resultados médicos en forma digital manteniendo la confidencialidad de los datos médicos, con el adecuado cumplimiento de la normativa legal vigente.

En caso necesario, el licitador debe garantizar la posibilidad de proporcionar una copia de cualquier resultado de prueba/informe.

El centro debe disponer de un espacio para el archivo de documentación clínica, con las condiciones necesarias que garanticen la conservación y privacidad adecuadas para la protección de datos.

Condición deseable:

Medios tecnológicos innovadores, que permita mejoras en la gestión de la información clínica a través de sistemas informáticos.

## **7. REQUISITOS FUNCIONALES (PROCESO)**

Condición necesaria:

### **Procedimientos y aspectos funcionales de gestión y coordinación con Mutua Universal**

El licitador se someterá a los procedimientos establecidos por Mutua Universal para la asistencia de los pacientes, así como cualquier procedimiento que se determine durante la vigencia del contrato.

El adjudicatario deberá designar las personas de contacto para las siguientes funciones:

- Gestión de pedidos
- Gestión de facturación
- Responsable de la gestión global administrativa
- Responsable de la gestión global asistencial

El adjudicatario deberá informar los siguientes datos para cada persona de contacto: nombre y apellidos, cargo/puesto de trabajo, teléfono/e-mail/fax, horario.

A continuación, se resumen los principales puntos a tener en cuenta:

▪ Solicitud del servicio del servicio:

La prescripción del servicio por parte de los facultativos médicos de Mutua Universal se efectuará a través de la hoja de pedido (remitida al licitador vía fax / e-mail por el solicitante del pedido de Mutua Universal), a excepción de autorización expresa de la Dirección Médica de Mutua Universal. Este documento recoge los siguientes datos:

- ✓ Número y fecha del pedido
- ✓ Datos del proveedor
- ✓ Datos del paciente
- ✓ Prestación/es solicitada/s (con código y descripción de concepto según Nomenclátor de Mutua Universal), unidad/es, tarifa unitaria y precio tal del pedido
- ✓ Número de contrato
- ✓ Fecha de entrega (fecha programación del servicio)
- ✓ Dirección de envío de los resultados y datos de contacto del solicitante del pedido
  
- ✓ Dirección de facturación

Con respecto a los plazos de solicitud, el licitador se compromete a cumplir los siguientes:

- ✓ El licitador deberá proceder a la citación de solicitud de un **servicio programado urgente en un plazo máximo de 24 horas** (salvo en los casos en los que se establezca un acuerdo específico entre Mutua Universal y el licitador) y a la citación de la solicitud de un **servicio programado no urgente en un plazo de 4 días laborables** (salvo en los casos en los que se establezca un acuerdo específico entre Mutua Universal y el licitador).

▪ Realización del servicio:

A su vez el propio paciente entregará in situ en el día de programación del servicio la hoja de orden clínica. Este documento está destinado al personal sanitario que realizará el servicio y recoge los siguientes datos:

- ✓ Datos del paciente
- ✓ Datos del solicitante del pedido
- ✓ Datos médicos generales
- ✓ Prestación/es solicitada/s, unidad/es y características
- ✓ Otros datos relevantes médicos del paciente

El licitador se compromete a mantener unos niveles óptimos de asistencia y gestión en la prestación de cualquier paciente de Mutua Universal.

También debe ofrecer la máxima calidad en la prestación del servicio, con atención adecuada a los pacientes y familiares, teniendo una accesibilidad rápida a los profesionales y coordinación

efectiva entre el licitador y Mutua Universal u otros dispositivos sanitarios o no sanitarios necesarios

Todas las pruebas han de realizarse en el centro, sin estar permitida la derivación de los pacientes a otros centros, salvo instrucción expresa de Mutua Universal.

Si el centro 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 los servicios médicos de Mutua Universal a un centro previamente autorizado por Mutua Universal, cuya diferencia de gasto será asumido por el licitador.

El licitador se compromete a comunicar urgentemente (dentro de las primeras 24 horas) las incomparecencias.

El licitador se compromete a cumplir con las siguientes instrucciones para la realización de cualquier asistencia:

- ✓ Se deberá exigir la aportación de DNI/NIE/pasaporte o documento de identificación equivalente para su correcta identificación.
- ✓ Se deberá informar de contraindicaciones absolutas y relativas en relación al procedimiento asistencial a aplicar y complicaciones y/o efectos secundarios posibles en la ejecución y posteriores al procedimiento.
- ✓ Se deberá explicar al paciente el objetivo de la prueba: resumen breve y claro de sus características principales.
- ✓ Se deberá asegurar que el paciente ha cumplido las instrucciones previas al momento de realizar el procedimiento asistencial.
- ✓ Se deberá dar instrucciones específicas necesarias mientras se realiza el examen.
- ✓ Se deberá exigir la firma del consentimiento informado, en caso necesario, leyendo previamente la información contenida.
- ✓ El paciente estará debidamente informado de los mecanismos y soporte de las reclamaciones y sugerencias del centro.

El tiempo de espera el día de la visita, deberá ser **inferior a 30 minutos** teniendo en cuenta la hora de citación del servicio programado.

▪ Entrega de resultados e información médicos

Los informes médicos deben ser claros, concisos y completos, sin juicios de valor ni comentarios que no estén estrictamente relacionados con el proceso médico, dando cobertura al objeto solicitado por el equipo médico de Mutua Universal y firmados por el facultativo correspondiente (con nº de colegiado incluido), claramente identificados con los datos del paciente e ir acompañados de documentación gráfica si así lo requiere.

Con respecto a los plazos de entrega, el licitador se compromete a cumplir los siguientes:

- ✓ El licitador deberá proceder a la **entrega de resultados urgentes en un plazo máximo de 24 horas** (salvo en los casos en los que se establezca un acuerdo específico entre Mutua Universal y el licitador) y **a la entrega de resultados no urgentes en 4 días laborables** (salvo en los casos en los que se establezca un acuerdo específico entre Mutua Universal y el licitador).

▪ Incidencias/consultas, seguimiento/control de servicios prestados:

El licitador deberá poner a disposición de Mutua Universal, una persona de contacto, responsable de la gestión administrativa como asistencial, para el seguimiento y control de la prestación, así como la resolución de cualquier incidencia o consulta.

El licitador deberá comunicar urgentemente las incidencias, que impidan o demoren la citación de pacientes (teléfono erróneo, no se localiza el paciente, paro total o parcial del equipamiento,...) y comunicar las ausencias a Mutua Universal.

El licitador deberá disponer de sistemas de alarma para la comunicación inmediata al personal médico de Mutua Universal, de situaciones diversas (procesos graves/muy graves, necesidad de traslado a otro centro,...), permitiendo que Mutua Universal gestione de manera prioritaria la situación médica de los pacientes afectados.

El licitador deberá presentar, con la periodicidad que se determine, un resumen de la actividad asistencial realizada con los criterios que establezca Mutua Universal.

También deberá comprometerse a establecer, con la periodicidad que se determine, una planificación de reuniones de seguimiento y control médico y reuniones de coordinación y gestión global con el equipo de Mutua Universal.

Además, para el adecuado seguimiento anual de los servicios contratados, el licitador informará a Mutua Universal del mantenimiento o variaciones producidas durante la vigencia del contrato, al menos, en los siguientes aspectos:

- ✓ Recursos humanos.
- ✓ Equipamientos.
- ✓ Horarios de prestación del servicio.
- ✓ Protocolos internos de la prestación del servicio.
- ✓ Modificación en los contratos suscritos con empresas externas subcontratadas y vinculadas a la prestación del servicio: limpieza, residuos, mantenimiento de equipos, etc.

#### **Procedimientos propios del adjudicatario**

El licitador debe disponer de procedimientos de actuación para el correcto funcionamiento del servicio, tanto para la prestación de servicios asistenciales como para la disposición de recursos de soporte, humanos y materiales y ofrecer una buena atención al paciente, con archivo y custodia de documentación clínica y control y prevención de la infección.

### **8. SERVICIOS ESTIMADOS Y PRECIOS APLICABLES**

En el Anexo III-A de Proposición Económica se indican el precio y número de servicios/año estimado para cada servicio.

Las cifras reseñadas son meramente orientativas y estimativas, sin que supongan un compromiso de gasto por parte de Mutua Universal.

En Barcelona, 30 de julio de 2024  
Compras Servicios Sanitarios  
Dra. Mar Altimis Ibañes