

**MUTUA COLABORADORA CON LA
SEGURIDAD SOCIAL NÚMERO 3
(umivale Activa)**

Pliego de Prescripciones Técnicas que han de regir el procedimiento abierto no sujeto a regulación armonizada, para la adjudicación y desarrollo del contrato de Analíticas, en centro ambulatorio a la población protegida de **umivale Activa**, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 3 y a los trabajadores autónomos adheridos, en el territorio nacional según distribución por lotes Lote 1 Andalucía, Lote 2 Cataluña, Lote 3 Zona Centro, Lote 4 Zona Norte y Lote 5 Valencia.

| | |
|------------------------|-----------------|
| Nº de propuesta | 2024-0183000082 |
|------------------------|-----------------|

0. CUADRO RESUMEN DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL CONTRATO

| 1. OBJETO DEL CONTRATO y AMBITO GEOGRÁFICO: | |
|--|--|
| 1.1. Objeto del Contrato: | <input type="checkbox"/> a) Asistencia ambulatoria <input type="checkbox"/> b) Fisioterapia <input type="checkbox"/> c) Especialidades y tratamientos (*) <input type="checkbox"/> d) Pruebas diagnósticas <input checked="" type="checkbox"/> e) Analíticas |
| 1.2. Ámbito geográfico: | Territorio nacional según distribución por lotes |
| 1.3. Centro de referencia de umivale Activa : | Centralizado todo en Quart de Poblet Umivale Activa Quart Avda. Real Monasterio de Poblet, 20 46930-Quart de Poblet (Valencia) 963181018 961525321 servicios@umivaleactiva.es |

(*) El detalle de las especialidades a contratar se describe en el Fichero Excel que se acompaña como Anexo II "Oferta económica y Servicios a contratar". Sólo serán objeto de esta licitación aquellas que tengan asignado un número estimado de servicios.

| Nº ESTIMADO DE SERVICIOS ANUALES A CONTRATAR: | | | | |
|---|------------------------|-----------------------------|-----------------------|--------------|
| LOTE 1: Andalucía | | | | |
| Tipo Servicio | Honorarios Médicos (I) | Honorarios Anestésista (II) | Hospitalización (III) | Resumen (**) |
| Asistencia Ambulatoria | | | | |
| Fisioterapia | | | | |
| Tratamientos | | | | |
| Especialidades | | | | |
| Pruebas diagnósticas | | | | |
| Analíticas | 300 | | | 300 |
| Estancias hospitalarias | | | | |
| Intervenciones quirúrgicas | | | | |
| Total general | 300 | | | 300 |

| Nº ESTIMADO DE SERVICIOS ANUALES A CONTRATAR: | | | | |
|---|------------------------|-----------------------------|-----------------------|--------------|
| LOTE 2: Cataluña | | | | |
| Tipo Servicio | Honorarios Médicos (I) | Honorarios Anestésista (II) | Hospitalización (III) | Resumen (**) |
| Asistencia Ambulatoria | | | | |
| Fisioterapia | | | | |
| Tratamientos | | | | |
| Especialidades | | | | |
| Pruebas diagnósticas | | | | |
| Analíticas | 505 | | | 505 |
| Estancias hospitalarias | | | | |
| Intervenciones quirúrgicas | | | | |
| Total general | 505 | | | 505 |

| Nº ESTIMADO DE SERVICIOS ANUALES A CONTRATAR: LOTE 3: Centro | | | | |
|---|-------------------------------|------------------------------------|------------------------------|---------------------|
| Tipo Servicio | Honorarios Médicos (I) | Honorarios Anestésista (II) | Hospitalización (III) | Resumen (**) |
| Asistencia Ambulatoria | | | | |
| Fisioterapia | | | | |
| Tratamientos | | | | |
| Especialidades | | | | |
| Pruebas diagnósticas | | | | |
| Analíticas | 240 | | | 240 |
| Estancias hospitalarias | | | | |
| Intervenciones quirúrgicas | | | | |
| Total general | 240 | | | 240 |

| Nº ESTIMADO DE SERVICIOS ANUALES A CONTRATAR: LOTE 4: Norte | | | | |
|--|-------------------------------|------------------------------------|------------------------------|---------------------|
| Tipo Servicio | Honorarios Médicos (I) | Honorarios Anestésista (II) | Hospitalización (III) | Resumen (**) |
| Asistencia Ambulatoria | | | | |
| Fisioterapia | | | | |
| Tratamientos | | | | |
| Especialidades | | | | |
| Pruebas diagnósticas | | | | |
| Analíticas | 235 | | | 235 |
| Estancias hospitalarias | | | | |
| Intervenciones quirúrgicas | | | | |
| Total general | 235 | | | 235 |

| Nº ESTIMADO DE SERVICIOS ANUALES A CONTRATAR: LOTE 5: Valencia | | | | |
|---|-------------------------------|------------------------------------|------------------------------|---------------------|
| Tipo Servicio | Honorarios Médicos (I) | Honorarios Anestésista (II) | Hospitalización (III) | Resumen (**) |
| Asistencia Ambulatoria | | | | |
| Fisioterapia | | | | |
| Tratamientos | | | | |
| Especialidades | | | | |
| Pruebas diagnósticas | | | | |
| Analíticas | 870 | | | 870 |
| Estancias hospitalarias | | | | |
| Intervenciones quirúrgicas | | | | |
| Total general | 870 | | | 870 |

()** El detalle de los servicios a contratar se describe en el Fichero Excel que se acompaña como Anexo II "Oferta económica y Servicios a contratar".

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL PROCEDIMIENTO ABIERTO NO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA, PARA LA ADJUDICACIÓN Y DESARROLLO DEL CONTRATO DE ANALÍTICAS, EN CENTRO AMBULATORIO A LA POBLACIÓN PROTEGIDA DE UMIVALE ACTIVA, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 3 Y A LOS TRABAJADORES AUTÓNOMOS ADHERIDOS, EN EL TERRITORIO NACIONAL SEGÚN DISTRIBUCIÓN POR LOTES LOTE 1 ANDALUCÍA, LOTE 2 CATALUÑA, LOTE 3 ZONA CENTRO, LOTE 4 ZONA NORTE Y LOTE 5 VALENCIA.

1. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del contrato consiste en la prestación de la asistencia indicada en el **apartado 1.1 del Cuadro Resumen** a los trabajadores accidentados o enfermos por causa laboral, y a los trabajadores en situación de Incapacidad Temporal derivada de enfermedad común al servicio de las empresas asociadas a **umivale Activa**, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 3, a los trabajadores por cuenta propia adheridos a la misma para los cuales tenga la obligación de prestar dichos servicios, así como a los trabajadores de otras mutuas respecto de los cuales se tenga la obligación de prestarles aquellos servicios, en virtud de los convenios suscritos con ellas.

2. ÁMBITO GEOGRÁFICO.

La asistencia sanitaria ambulatoria concertada deberá prestarse desde un centro asistencial situado en la localidad indicada en el **apartado 1.2 del Cuadro Resumen** que cubra el ámbito territorial de las zonas indicadas en los lotes.

3. CARACTERÍSTICAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO.

El servicio que se preste de los indicados en el **apartado 1.1 del Cuadro Resumen** deberá incluir, como mínimo, el tratamiento de las siguientes patologías y la prestación de los servicios indicados:

a) Analíticas:

- Realización de la extracción, análisis y procesado de las muestras de sangre, y en su caso orina, señaladas en el **apartado 1.1 del Cuadro Resumen**

3.1. Personal necesario.-

Para la prestación de los servicios objeto de licitación indicados en el **apartado 1.1 del Cuadro Resumen**, el adjudicatario deberá disponer de recursos materiales y personales propios suficientes y adecuados para la prestación de los servicios concertados, y se comprometerá a llevar a cabo dicha prestación exclusivamente en sus instalaciones y con sus propios medios personales y materiales. En este sentido, el centro deberá contar durante todo su horario de apertura, al menos, con los siguientes profesionales sanitarios, todos ellos con la titulación establecida en la legislación vigente:

a) Laboratorio:

- Un (1) Especialista en análisis clínicos/farmacéutico.
- Un (1) Técnico de Laboratorio.

Permiso de U.73 Análisis clínicos para instalaciones de laboratorio.

b) Puntos de extracción:

- Un (1) Enfermero/DUE, por cada uno de los centros.

3.2. Prestación de la asistencia.-

Los servicios deberán quedar programados dentro de las primeras 24 horas laborales siguientes a la fecha de solicitud/autorización de las mismas. Dichas actuaciones, se efectuarán en el plazo máximo de 2 días laborales siguientes a la fecha de programación.

Umivale Activa podrá solicitar en cualquier momento al centro concertado cualquier información médica que se requiera, estando éste obligado a facilitarla. Así mismo **umivale Activa** se reserva la facultad de efectuar la revisión y/o seguimiento de los pacientes en tratamiento a través del responsable médico designado al efecto.

La prestación de la asistencia de los servicios que seguidamente se indican, se realizará conforme a las indicaciones que se describen.

a) Analíticas:

- ✓ La obtención de muestras, se realizará en los centros, acreditados, propios de la empresa adjudicataria y no se podrá repercutir importe alguno por tal concepto.
- ✓ En caso de necesidad, **umivale Activa**, podrá realizar la extracciones en sus propios centros. Para estos casos el adjudicatario establecerá la planificación del transporte, conservación y traslado de las muestras obtenidas a su Laboratorio de Análisis Clínicos.
- ✓ En los casos que se requiera de la recogida y transporte fuera de la planificación o circuito establecido. El Adjudicatario podrá repercutir adicionalmente a **umivale Activa** el importe de 10 € por cada recogida, indistintamente del número de muestras que contenga a excepción de aquellos casos en que **umivale Activa** solicite la recogida de muestras con 48 horas de antelación lo que no supondrá un coste adicional.
- ✓ El adjudicatario informará a las distintas clínicas de **umivale Activa** de la disposición de los resultados.
- ✓ El acceso a la documentación, se realizará mediante usuario con acceso restringido a través de clave privada a la web del licitador, para realizar gestiones on-line, consultas y descargas de informes.
- ✓ Se requerirá autorización expresa por escrito de un facultativo de **umivale Activa** mediante la Hoja de Asistencia Derivada (HAD)

3.3. Atención al paciente.-

El horario de atención a los pacientes se adaptará a las necesidades que el adjudicatario determine, estableciéndose la siguiente **cobertura mínima**:

a) Laboratorio:

- **8 horas diarias** (de lunes a viernes).

b) Puntos de Extracción:

- **5 horas semanales**

3.4. Comunicación de datos.-

El envío de cualquier tipo de información médica a **umivale Activa** se realizará según las condiciones de común acuerdo pactadas, siempre asegurando la confidencialidad de los datos de acuerdo con lo previsto en la Ley Orgánica 15/99, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y el Reglamento 1720/2007 que desarrolla a la misma y 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

El adjudicatario deberá disponer de un procedimiento para registrar la asistencia de cada paciente. En caso de que el paciente no acuda a la citación, el adjudicatario deberá informar inmediatamente a **umivale Activa**.

Al finalizar la actuación médica prescrita, deberá realizarse un informe de la situación del paciente, que se remitirá a **umivale Activa** en las condiciones de común acuerdo pactadas.

El adjudicatario deberá facilitar información diaria al centro de referencia de **umivale Activa**, por los medios que se establezcan a tal efecto, sobre los procesos de primera atención médica, quedando sometidos a la autorización de este último la determinación de si se trata de un proceso de primera atención médica con o sin seguimiento. Así como de las visitas de seguimiento.

3.5. Facturación.-

Para facilitar la tramitación rápida y efectiva por parte de **umivale Activa** de la facturación presentada por parte del adjudicatario, cada factura deberá cumplir los siguientes requisitos:

- ✓ Con carácter general, conforme a los requisitos fiscales vigentes en cada momento, en la factura constará: Razón Social, C.I.F./N.I.F. y dirección tanto de la entidad emisora como de la receptora de la factura, número de factura y/o serie y fecha de factura. **Deberá incluir, además, el código de referencia asignado a este expediente.**
- ✓ Las facturas se emitirán siempre tras la finalización del tratamiento médico. En los casos en que la duración de la asistencia médica sea superior a un mes, podrán emitirse facturas parciales por las asistencias prestadas durante el mes.
- ✓ En caso de emitir una factura por las asistencias prestadas a un solo accidentado, deberá incluirse el nombre y apellidos del accidentado, su número de N.I.F. o equivalente, razón social de la empresa a la que pertenece, así como el servicio prestado, según nomenclátor vigente y fecha/s de asistencia.
- ✓ En caso de emitir una factura por el conjunto de asistencias prestadas en el mes, deberá acompañarse relación detallada de las mismas, aportando los datos solicitados en el párrafo anterior.

- ✓ Los conceptos e importes unitarios que se relacionen en las facturas se ajustarán siempre a los ofertados por el adjudicatario.
- ✓ En la factura de asistencia domiciliaria y rehabilitación domiciliaria deberá indicarse por separado los siguientes conceptos con su precio (si lo hubiera):
 - El importe del exceso de kilometraje realizado por servicio, indicando el número de kilómetros
 - El importe del plus de festividad y nocturnidad. En este caso se indicará fecha y hora del servicio en la factura.
- ✓ En las facturas se detallará en todo caso, con independencia de si la facturación se realiza por acto médico o por forfait, y según el servicio prestado:
 - Nº de Analíticas realizadas.

El incumplimiento de todos o alguno de estos requisitos supondrá la devolución de la factura al proveedor.

4. INSTALACIONES Y MEDIOS MATERIALES.-

No existirán barreras arquitectónicas en el acceso al edificio donde se encuentre ubicado el centro ni en las instalaciones propiamente dichas. Todas las instalaciones dispondrán de un sistema de aire acondicionado y calefacción.

Todos los espacios dispondrán de la iluminación apropiada y dispositivo de renovación de aire.

Las instalaciones deberán mantenerse en todo momento en perfectas condiciones de uso y limpieza, con todo su equipamiento y material necesario, pudiendo ser inspeccionados por los Servicios Médicos de **umivale Activa** en cualquier momento.

El centro concertado dispondrá, **en todo caso**, al menos, de las siguientes dependencias:

- **Sala de espera:** Existirá una sala donde el paciente pueda situarse cuando no se encuentre siendo atendido por el personal del centro.
- **Aseos:** Existirá un aseo con lavabo e inodoro diferenciado para mujeres y otro para hombres. Existirá, al menos, uno que dispondrá de lavabo, inodoro y todo el equipamiento básico para discapacitados físicos que establezca la normativa legal vigente en cada momento.
- a) **Puntos de extracción:** se necesitará:
 - **Sala habilitada para la obtención de muestras:** Espacio cerrado para la realización de la prueba, de tal manera que se respete la privacidad del paciente.

Puntos mínimos de extracciones para cada lote:

Lote 1 Andalucía

Es requisito mínimo disponer de **Cuatro centros** que estén en algunas de las siguientes provincias: Almería, Granada, Córdoba, Sevilla, Jaén, Málaga, Huelva o Cádiz.

A estos efectos no se contabilizará tener todos los centros en la misma localidad. Por ejemplo, tener cuatro centros en Almería y no tener en ninguna otra provincia no será válido.

Lote 2 Cataluña

Es requisito mínimo disponer de **Dos centros** que estén en algunas de las siguientes provincias: Barcelona, Gerona, Lérida o Tarragona.

A estos efectos no se contabilizará tener todos los centros en la misma localidad. Por ejemplo, tener dos centros en Barcelona y no tener en ninguna otra provincia no será válido.

Lote 3 Centro

Es requisito mínimo disponer de **Dos centros** que estén en algunas de las siguientes provincias: Albacete, Madrid o Murcia.

A estos efectos no se contabilizará tener todos los centros en la misma localidad. Por ejemplo, tener dos centros en Madrid y no tener en ninguna otra provincia no será válido.

Lote 4 Norte

Es requisito mínimo disponer de **un centro** que esté en cada una de estas comunidades Autónomas de Galicia, País Vasco y Asturias.

A estos efectos no se contabilizará tener todos los centros en la misma Comunidad Autónoma. Por ejemplo, tener dos centros en la Comunidad Autónoma de Galicia y no tener en ninguna otra Comunidad no será válido.

Lote 5 Valencia

Es requisito mínimo disponer de **Seis centros** que estén en algunas de las siguientes provincias: Alicante, Castellón o Valencia.

A estos efectos no se contabilizará tener todos los centros en la misma localidad. Por ejemplo, tener seis centros en Valencia y no tener en ninguna otra provincia no será válido.

- b) El Laboratorio:** deberá de disponer, como mínimo, una superficie de 75 metros cuadrados. **El incumplimiento de este requisito supondrá la exclusión del Licitador**

5. EQUIPAMIENTO.-

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.

Dispondrá de un sistema que permita la gestión informatizada de los datos de los pacientes, así como su archivo que cumpla con la normativa legal vigente en cuanto a confidencialidad y seguridad.

5.1. Equipamiento básico para la realización de analíticas.-

La empresa adjudicataria, se obliga a mantener vigente y debidamente legalizada toda la documentación concerniente a la Instalación como centro autorizado para la realización de Analíticas de y encontrarse la misma a disposición de la mutua, si así fuera preciso.

Igualmente se compromete a garantizar la disposición de personal que ostente las titulaciones profesionales exigidas por la legislación vigente.

6. CONDICIONES DEL PERSONAL Y EXIGENCIAS FORMATIVAS.

El adjudicatario contará con el personal necesario para la ejecución del servicio objeto del contrato. Dicho personal dependerá de la empresa que presta los servicios, la cual ostentará todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empleador respecto del mismo, siendo la Mutua totalmente ajena a dichas relaciones laborales.

Es responsabilidad de la adjudicataria la vigilancia del horario de trabajo de sus trabajadores, así como las posibles licencias horarias, sustituciones o permisos de cualquier otra naturaleza que sea manifestación de las facultades del empleador.

La Mutua, en cualquier caso, se reserva el derecho a la verificación y aceptación de los partes de trabajo y facturas en aquellos supuestos en los que la facturación se realice mediante un sistema de tarifa por unidad de tiempo o en los que las actividades contratadas deban realizarse en unas franjas horarias determinadas.

En todo caso, corresponderá a la adjudicataria garantizar la ejecución del contrato en los términos acordados por las partes, debiéndose prestar los servicios por personal que cuente con los conocimientos y experiencia que requiera cada función, responsabilizándose la adjudicataria de ello y, en especial, de que haya recibido la formación necesaria para ello y sin que la misma pueda afectar o interfiera en la propia prestación del servicio ni a la adscripción de los medios humanos precisos para la correcta ejecución del contrato, debiendo desarrollarse, en la medida de lo posible, fuera del horario de prestación del servicio para la Mutua o cubriéndose por personal alternativo de la empresa adjudicataria, previa conformidad de la Mutua.

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

Del mismo modo, la adjudicataria se compromete a: informar y formar a todo su personal dependiente durante la vigencia del contrato, sobre los métodos y protocolos médicos aplicables por **umivale Activa**.

7. IDENTIFICACIÓN CORPORATIVA.-

El personal sanitario (médicos, enfermeros, etc) del centro concertado destinado a la atención de pacientes estará uniformado e identificado con una credencial personal visible, en la forma que sea exigible por la normativa vigente en todo momento. Corresponderá al adjudicatario la expedición y cancelación de dichas credenciales bajo su responsabilidad.

8. INSPECCIÓN DEL SERVICIO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.-

Umivale Activa se reserva el derecho a inspeccionar, sin previo aviso, el servicio y realizar una evaluación de la calidad en cualquier momento de la vigencia del contrato, valorando los siguientes indicadores y parámetros:

1. Indicadores respecto de las instalaciones, equipamiento y personal:

| Indicador | Puntuación | |
|---|------------|---------|
| | 0 puntos | 1 punto |
| Instalaciones en mal estado de conservación o sucios. | Si | No |
| Equipamiento incompleto, en mal estado u obsoleto. | Si | No |
| Personal insuficiente o sin la preparación adecuada. | Si | No |

2. Indicadores respecto al servicio (*):

| Indicador | Puntuación | |
|---|------------|---------|
| | 0 puntos | 1 punto |
| No seguir los métodos de trabajo o indicaciones del personal de umivale Activa . | ≥ 1% | < 1% |
| Realizar actos médicos sin la correspondiente autorización expresa de los facultativos de umivale Activa . | ≥ 1% | < 1% |

| Indicador | Puntuación | |
|--|------------|----------|
| | 0 puntos | 2 puntos |
| Incumplir los tiempos de prestación de las atenciones médicas establecidos en el apartado 3.2 de este Pliego. | ≥ 10% | < 10% |
| Incumplir los plazos de envío de la documentación a umivale Activa establecidos en el apartado 3.2 de este Pliego | ≥ 10% | < 10% |

3. Quejas y reclamaciones (*):

| Indicador | Puntuación | |
|---|------------|---------|
| | 0 puntos | 1 punto |
| Nº de reclamaciones escritas / nº servicios | ≥ 5% | < 5% |

(* Nota: Los porcentajes indicados han de entenderse sobre el total de procesos o sesiones realizadas

➤ **Resultado de la evaluación:** (máximo 10 puntos)

Sumados los puntos de los diferentes aspectos valorados, el resultado será:

- ✓ Suma ≥ 5 puntos = Evaluación aprobada
- ✓ Suma < 5 puntos = Evaluación suspendida

La obtención de la calificación de "Evaluación Suspendida" podrá dar lugar a la extinción del presente contrato cuando se produzcan en dos (2) evaluaciones consecutivas.

9. UNIDADES DE SERVICIO ESTIMADAS Y PRECIO UNITARIO.-

El adjudicatario aplicará, en sus tarifas y propuesta económica, el nomenclátor de servicios de **umivale Activa** para cada uno de los actos médicos que pueda realizar referidos al objeto de este contrato.

Como orientación para que los licitadores puedan formular la proposición económica, sin que esta información sea vinculante, en el **Apartado 0 del Cuadro Resumen** se indican las unidades estimadas de servicios y sesiones fisioterapéuticas a prestar anualmente amparadas en este contrato, así como el precio unitario máximo base de licitación.

A efectos de este contrato, se deberá entender que cada uno de los servicios indicados incluirá lo que se describe en el documento Word que se acompaña como **Anexo “Descripción de los Servicios”**

Los servicios objeto de valoración para obtener la mejor oferta de la licitación serán los que se indiquen en el fichero de Excel (que figurará en cada expediente) en la hoja **“Detalle servicios licitados”** si bien durante la vigencia del contrato, desde **umivale Activa** se podrá requerir la realización de otros servicios diferentes siempre que se disponga del precio correspondiente, el cual deberá haber sido reflejado en ese mismo fichero Excel en la hoja **“otros servicios ofertados”** y siempre que se disponga de la pertinente Autorización Sanitaria, todo ello en concordancia con lo expuesto en el Pliego de Cláusulas Particulares de cada licitación.

10. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA REQUERIDA.

En función de los requisitos técnicos evaluables automáticamente establecidos en el Anuncio de Licitación y [a petición expresa de la Mutua](#), la acreditación documental de los mismos se deberá realizar de la siguiente manera:

II.1. Características de las instalaciones, medios materiales y humanos:

Con relación a las instalaciones, medios materiales y humanos, se deberá aportar, **a petición de la mutua**, la siguiente documentación que justifique el cumplimiento de lo exigido en la presente licitación:

II.1.1. Superficie de las instalaciones:

- Declaración del licitador indicando el nº de metros cuadrados del laboratorio indicado en el Anexo II oferta técnica

II.1.2. Personal:

- Documento firmado por el licitador donde indique el número de profesionales de laboratorio de los que dispone adicionales a los mínimos exigidos

II.1.3. Distancia entre el centro ofertado por el licitador y la ubicación del centro de referencia **umivale Activa**:

- Se medirá en metros utilizando la página web “Google Maps”: <https://www.google.es/maps/> y se justificará con el documento impreso de esta página web.
- Debe reflejarse la distancia “a pie” más corta, existente entre:
 - La dirección postal del centro de referencia **umivale Activa** indicado en Anexo I y

- La dirección postal del centro ofertado registrada en la Autorización Sanitaria que acompaña a la oferta

II.2. Calidad del servicio. Plan de gestión y prestación del servicio:

Con relación a la calidad del servicio, se deberá aportar, a petición de la mutua, la siguiente documentación que justifique el cumplimiento de lo exigido en la presente licitación:

II.2.1. Puntos de extracción acreditados:

- Deberá complementar el anexo centros aportados por el licitador que se acompaña en el Anexo II "Oferta técnica" indicando "los centros que aportan para la extracción de sangre en las localidades solicitadas en cada lote"

II.2.2. Plan de sustitución de profesionales:

- Deberá facilitarse documento explicativo firmado indicando el plan a seguir ante contingencias sobre este asunto

II.2.3. Sistema de registro de las asistencias o servicios

- Con respecto al sistema de registro de las asistencias o servicios por parte del personal sanitario (manual o informático) deberá aportarse documento explicativo firmado conteniendo una descripción de funcionamiento de dicho sistema.

II.2.4. Tiempos máximos de espera para visitar al paciente:

- Con respecto a los tiempos máximos de espera deberá aportarse documento explicativo firmado indicando el tiempo en que se comprometen a atender a los pacientes en razón de los tramos puntuables descritos en la presente licitación.

II.2.5. Sistema de gestión de quejas y reclamaciones:

- Con respecto a la gestión de las quejas y reclamaciones que puedan realizar los usuarios, deberá aportarse documento explicativo firmado indicando el sistema utilizado (si es manual o informático. De ser informático, el nombre del sistema) de recogida de las incidencias, personal implicado, plazo y medio de notificación a **umivale Activa**, plazo y medio por el que se da respuesta al usuario y, por último, medio por el que se registran las actuaciones realizadas.

II.2.6. Interlocutor único de **umivale Activa**:

- Con respecto a la interlocución única, deberá facilitarse documento explicativo firmado indicando el nombre y apellidos así como cargo de la persona designada.

II.3. Mejoras:

Con relación a las mejoras, se deberá aportar, a petición de la mutua, la siguiente documentación que justifique el cumplimiento de lo exigido en la presente licitación:

II.3.1. Ampliación del horario de atención asistencial mínimo establecido en pliegos:

- Deberá aportarse documento explicativo firmado que justifique el horario del laboratorio indicado en el Anexo II de la oferta técnica
- Deberá aportarse documento explicativo firmado que justifique el horario de atención asistencial de los puntos de extracción indicados en el Anexo II de la oferta técnica

La no inclusión de estos documentos supondrá la no puntuación de este apartado.

Si alguno de los requisitos técnicos evaluables automáticamente señalados anteriormente se comprobase que no se ajusta a la realidad, la Mesa de Contratación no tendrá en consideración ese criterio a efectos de puntuación