

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN MEDIANTE LICITACIÓN PÚBLICA (PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO SUMARIO SEGÚN EL ARTÍCULO 159 LCSP) Nº 029-2024-0324 PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE FISIOTERAPIA EN LA POBLACIÓN DE TÍJOLA (ALMERÍA) 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 fisioterapia en la población de Tíjola (Almería).

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 propios o de otras Mutuas, así como la inexistencia de convenios con las administraciones públicas sanitarias, a través de los cuales podría dispensarse la asistencia sanitaria y recuperadora, tal y como está establecido en la normativa vigente.

Eso es debido a la propia incertidumbre en cuanto a las necesidades que pueda tener Mutua Universal durante la vigencia de dicho concierto, provocada por la propia naturaleza inherente de los accidentes de trabajo y por otros factores varios.

## **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 la población de referencia.** En el caso de que el licitador presente más de 1 centro en la población de referencia, la oferta asistencial conjunta de sus centros deberá cumplir con los requisitos mínimos establecidos.

Mutua Universal se reserva el derecho del uso de los centros ofertados que sea de interés para su asistencia en dichas localidades.

## **3. DESCRIPCIÓN SERVICIOS INCLUIDOS**

### **Condición necesaria:**

El licitador ha de garantizar la Asistencia Sanitaria Especializada que con más frecuencia será demandada por Mutua Universal y que es la propiamente necesaria para cubrir las necesidades de este tipo dentro del ámbito de actuación de Mutua Universal, que incluirá la realización de pruebas diagnósticas y tratamientos terapéuticos y rehabilitadores en procesos de incapacidad temporal por contingencia laboral y común, 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.

El licitador 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, aportando los servicios obligatorios definidos.

### **Tratamientos de fisioterapia**

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

El licitador podrá ofertar las actividades de fisioterapia para el ámbito de actuación de Mutua, que incluye la valoración, evaluación, prevención y tratamiento de la lesión de cualquier proceso patológico diagnosticado en algún usuario de Mutua Universal con la disponibilidad adecuada para tratar el problema.

La solicitud de sesiones de fisioterapia podrá realizarse a través de facultativos médicos propios de Mutua Universal o a través de facultativos médicos del centro externo. En estos casos requerirá de autorización expresa previa de un facultativo de Mutua Universal.

El servicio de fisioterapia se prestará a través de sesiones de tratamiento individualizado y personalizado al paciente y/o 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.

Se deberá cubrir de forma presencial con cobertura total del horario asistencial del centro de 8 horas diarias de lunes a viernes que deberán estar comprendidas en la franja horaria de 8:00h a 21:00h.

Esta asistencia debe asegurar:

- La disponibilidad de recursos humanos y técnicos suficientes.
- 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 Universal.

### **Condición deseable:**

Se valorará que el licitador incluya en su oferta la realización de otros tratamientos adicionales. Algunos de estos tratamientos serán valorados a través del equipamiento necesario para su realización. Estos tratamientos serán tarifados en el Nomenclátor Anexo III-B. Mutua Universal se reserva el derecho de uso de estos servicios. En el caso de que excepcionalmente se produjera la necesidad de realizar pruebas cuya tipología no esté contemplada en la presente licitación, el contratista aplicará a Mutua Universal los precios y condiciones más favorable que apliquen a alguno de sus clientes del sector de Entidades Aseguradoras.

Respecto a la cobertura horaria mínima exigida, se valorará que el licitador disponga de un horario partido (mañana y tarde), más horas de prestación de servicios, así como cobertura horaria en fin de semana.

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

##### 4.1 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 obra 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.**

En caso de que, en la autorización administrativa sanitaria de funcionamiento no conste el nº de registro, el licitador deberá aportar también, la copia de Inscripción en el Registro de entidades sanitarias autorizadas de la citada Comunidad Autónoma.

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

##### 4.2 Recursos de soporte disponibles en el centro:

###### Condición necesaria:

La empresa licitadora debe disponer de los recursos de soporte mínimos que a continuación se especifican.

- Lavandería y lencería
- Seguridad y prevención de riesgos laborales
- Mantenimiento (tanto preventivo como correctivo) de instalaciones
- Limpieza de instalaciones
- Gestión de residuos sanitarios
- Mantenimiento (tanto preventivo como correctivo) del equipamiento sanitario
- Limpieza y esterilización de material sanitario
- Archivo de documentación sanitaria

##### 4.3 Recursos humanos

La empresa licitadora debe disponer de personal en número necesario para asegurar el servicio prestado en base a jornada laboral, tiempo asistencial y nº asistencias/año, así como del equipamiento suficiente. El licitador debe declarar sobre el personal sanitario actual disponible en el centro que prestará el servicio, que deberán cubrir toda la franja horaria asistencial que el centro haya ofertado según los requisitos establecidos en este pliego.

###### Condición necesaria:

El licitador deberá disponer de los siguientes recursos humanos mínimos:

- 1 recurso humano diplomado/graduado en Fisioterapia

El centro deberá garantizar que todo el personal licenciado que prestará los servicios no se encuentre incurso en ninguna de las causas de incompatibilidad del artículo 3.1 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 o, en su caso, en ninguna de las previstas en el régimen de incompatibilidades vigente en la comunidad autónoma en la que se desarrolle la actividad objeto de esta licitación.

El personal sanitario debe disponer de la titulación académica necesaria, y de la colegiación necesaria acreditada, durante toda la vigencia del contrato.

La empresa adjudicataria debe disponer 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.

El personal empleado en el servicio contará con los conocimientos, adiestramiento que requiera la realización de cada tipo de tratamiento. 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.

#### **Condición deseable:**

Se valorará que el licitador disponga de un mayor número de recursos humanos (fisioterapeutas) a los exigidos como obligatorios, así como la disponibilidad de sanitarios médicos especialistas en rehabilitación, de forma presencial.

Se valorará la formación de los recursos humanos en técnicas alternativas de fisioterapia, siempre y cuando los realice personal ofertado por el licitador y que vaya a prestar el servicio relacionado con el contrato.

#### **4.4 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.
- Se incorporará en el exterior de sus instalaciones, y en lugar bien visible, una placa donde se indique que éste posee un concierto de colaboración con Mutua Universal, reflejando el logotipo oficial de dicha entidad.

La empresa licitadora deberá acreditar la disponibilidad de las áreas físicas mínimas en cada centro ofertado 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 terapéutica. Dispondrá de una sala polivalente con una **superficie mínima de 16 m2** que permita el tratamiento de los pacientes derivados de la empresa adjudicataria de forma agrupada y asimismo de las consultas necesarias con una superficie suficiente para el tratamiento individual de los mencionados pacientes, todas ellas con buena iluminación, dispositivo de renovación de aire y suelo antideslizante.
- 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.
- Almacén: se dispondrá de un espacio destinado al almacenaje de material.
- Vestuarios y 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. Existirá una zona de vestuarios (espacio destinado para que los pacientes puedan cambiarse de ropa para realizar el tratamiento) para mujeres y otra para hombres.

#### **Condición deseable:**

Se valorará que las consultas para el tratamiento individual de los pacientes sean espacios cerrados, divididos con paredes y puertas de acceso, que permitan una mayor intimidad del paciente (no serán valorados boxes separados por cortinas).

Se valorará que el licitador pueda ofrecer en el centro principal instalaciones para el tratamiento con hidroterapia.

#### **4.5 Recursos de equipamiento sanitario**

##### **Condición necesaria:**

El licitador debe declarar sobre los recursos materiales (mobiliario clínico y equipamiento) disponibles en las diferentes áreas. En caso de alquiler de equipamiento, deberá aportar los contratos vigentes con las empresas externas que ofertan el alquiler o renting de equipos, así como las condiciones de renovación, restitución en caso de avería, etc.

Todos los servicios 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.

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.

Se cumplirá con la normativa legal local, autonómica y estatal vigente, para la ubicación, funcionamiento y seguridad de todos los equipos utilizados, y para todo el material fungible que se precise, debiendo estar todos ellos en correcto estado de funcionamiento.

El equipamiento mínimo a aportar, para cada centro ofertado, es (inclusive el software necesario) de:

- Camillas hidráulicas o eléctricas adaptables a distintas alturas.
- Termoterapia superficial:
  - Lámparas individuales de infrarrojos.
  - Sistema de aplicación de termoterapia superficial en extremidades (tanque de parafina u otro sistema que garantice igual calidad).
  - Deberá contar, además, con unidades hot packs para tratamientos de calor.
  - En cuanto a la crioterapia, el centro deberá disponer de cold packs de, al menos, dos tamaños diferentes para la aplicación del frío.
- Ultrasonidos
- Electroterapia de baja y media frecuencia:  
Los electrodos para la electro-estimulación podrán ser metálicos o goma de, al menos, 3 tamaños diferentes. En pacientes con riesgo de enfermedades transmisibles se utilizarán electrodos desechables.
- Equipos de mecanoterapia y cinesiterapia:  
Se dispondrá de los equipos necesarios para la correcta aplicación del tratamiento correspondiente, y en concreto de:
  - Plano inclinado eléctrico o manual
  - Módulos de espalderas.
  - Espejo
  - Juegos de pesas
  - Colchonetas individuales o una con capacidad para cuatro pacientes.
  - Otro material de mecanoterapia y cinesiterapia (alteras, cinchas, pelotas, etc.).

Se dispondrá de plan de mantenimiento de equipamiento técnico de los equipos permanente, de tipo preventivo y correctivo. A través de este servicio se garantizará:

- Control de fiabilidad (calendario de calibraciones/verificaciones).
- Limpieza específica.
- Verificación del funcionamiento adecuado, manteniendo niveles de calidad adecuados.
- Para los supuestos de parada total o parcial de los equipamientos, la empresa adjudicataria deberá garantizar:
  - Cuando no se produzca un paro de la actividad, pero exista alguna incidencia que pueda afectar a la calidad de las exploraciones y/o a la seguridad de los pacientes, la empresa adjudicataria garantizará la calidad y seguridad del funcionamiento de acuerdo con las instrucciones de cada suministrador y del restablecimiento de las condiciones de normal funcionamiento.
  - Si la avería en el funcionamiento requiere de la sustitución de algún equipamiento, ésta se deberá realizar en un plazo razonable de tiempo con características similares o

superiores al que se cambia. Se deberá garantizar la prestación del servicio hasta que se produzca la sustitución.

- En el caso de parada total o parcial superior a 5 días laborables, respecto a la realización de alguna de los tratamientos establecidos, la empresa adjudicataria asumirá los costes derivados de la externalización de dichos servicios si la empresa adjudicataria se viera obligada a contratar con un tercero, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de calidad, así como los tiempos de respuesta exigidos.

#### **Condición deseable:**

Se valorará disponer de equipamiento que permita realizar algunas de las terapias especializadas y/o alternativas de fisioterapia.

## **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 participan 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 asegure 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 medioambiente:

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 formato 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 permitan mejoras en la gestión de la información clínica a través de sistemas informáticos.

## **7. GARANTÍAS PARA LA COBERTURA DEL SERVICIO**

**Condición necesaria:**

La empresa adjudicataria deberá garantizar:

- Igualdad de trato a todos los pacientes.
- Cumplimiento de las normas sobre protección de datos para usuarios.
- Cumplimiento de los derechos y deberes, en la prestación del servicio, durante la vigencia del contrato respecto a: características de los equipos utilizados, volumen de personal sanitario, protocolos de actuación para la adecuada prestación del servicio.
- Protección y seguridad del paciente durante el tiempo de exploración
- El correcto funcionamiento de los aparatos de resonancias. El incorrecto funcionamiento, motivará la sustitución inmediata de los mismos por otros de idénticas características que garanticen la calidad en la prestación del servicio.

## **8. 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:

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

El adjudicatario sólo podrá realizar el servicio solicitado a través de la hoja del pedido, siendo en la mayoría de las ocasiones la necesidad de un tratamiento. En el caso de que existiera en la hoja de pedido la solicitud de otros tratamientos, se efectuarán también.

En el caso de que el adjudicatario valorará la necesidad de ampliar el servicio con otros tratamientos adicionales, no realizará dichos servicios sin la previa autorización por parte del personal facultativo médico de Mutua Universal.

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

- Procedimientos diagnósticos y terapéuticos no quirúrgicos: el licitador deberá proceder a la citación de solicitud de 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 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

Todos los tratamientos 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.

#### ▪ 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:

- Procedimientos diagnósticos y terapéuticos no quirúrgicos: el licitador deberá proceder a la entrega de resultados 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 de no urgente 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.

### **9. UNIDADES DE SERVICIOS ESTIMADOS Y PRECIOS UNITARIOS**

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, a 23 de julio de 2024  
Jefe Departamento Contratación Asistencia Sanitaria  
Dra. Mar Altimis Ibañes