

**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 Fisioterapia, 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 las localidades (distribución por lotes) de Jijona (Alicante), Benahadux (Almería) y San Juan (Alicante)

Nº de propuesta	2024-183000161
------------------------	----------------

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 checked="" type="checkbox"/> b) Fisioterapia <input type="checkbox"/> c) Especialidades <input type="checkbox"/> d) Pruebas diagnósticas
1.2. Ámbito geográfico:	Lote 1: Jijona (Alicante) Lote 2: Benahadux (Almería) Lote 3: San Juan (Alicante)
1.3. Centro de referencia responsable de la ejecución del contrato umivale Activa:	<p>Lote 1: DT Alcoy C/ Roger de Lluria, 6 03801 – Alcoy (Alicante) 965548048 965541210 alcoy@umivaleactiva.es</p> <p>Lote 2: DT Almería C/ Dr. Carracido, 42 04005 – Almería (Almería) 950271479 950270829 almeria@umivaleactiva.es</p> <p>Lote 3: Alicante C/ Padre Recaredo de los Ríos, 57 03005 – Alicante (Alicante) 965156777 965269610 alicante@umivaleactiva.es</p>

Nº ESTIMADO DE SERVICIOS ANUALES A CONTRATAR. LOTE 1: JIJONA				
Tipo Servicio	Honorarios Médicos)	Honorarios Anestesista	Hospitalización	Suma de Servicios previstos
Asistencia Ambulatoria				
Fisioterapia	648			648
Tratamientos				
Especialidades				
Pruebas diagnósticas				
Analíticas				
Estancias hospitalarias				
Intervenciones quirúrgicas				
Total general	648			648

Nº ESTIMADO DE SERVICIOS ANUALES A CONTRATAR. LOTE 2: BENAHADUX				
Tipo Servicio	Honorarios Médicos)	Honorarios Anestesista	Hospitalización	Suma de Servicios previstos
Asistencia Ambulatoria				
Fisioterapia	837			837
Tratamientos				
Especialidades				
Pruebas diagnósticas				
Analíticas				
Estancias hospitalarias				
Intervenciones quirúrgicas				
Total general	837			837

Nº ESTIMADO DE SERVICIOS ANUALES A CONTRATAR. LOTE 3: SAN JUAN				
Tipo Servicio	Honorarios Médicos)	Honorarios Anestesista	Hospitalización	Suma de Servicios previstos
Asistencia Ambulatoria				
Fisioterapia	3.579			3.579
Tratamientos				
Especialidades				
Pruebas diagnósticas				
Analíticas				
Estancias hospitalarias				
Intervenciones quirúrgicas				
Total general	3.579			3.579

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL PROCEDIMIENTO ABIERTO NO SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA, PARA LA ADJUDICACIÓN Y DESARROLLO DEL CONTRATO DE FISIOTERAPIA, 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 LAS LOCALIDADES (DISTRIBUCIÓN POR LOTES) DE JIJONA (ALICANTE), BENAHADUX (ALMERÍA) Y SAN JUAN (ALICANTE).

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 único centro asistencial (en cuya autorización sanitaria deben tener el permiso de todos los servicios objeto de licitación)**, situado en la localidad indicada en el **apartado 1.2 del Cuadro Resumen**.

Al tener esta licitación distribución por lotes se deberá aportar un único centro para cada lote al que se presenten debiendo corresponder la autorización sanitaria a la localidad indicada en el Cuadro Resumen.

3. CARACTERÍSTICAS DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO.

El servicio que se preste deberá incluir, como mínimo, el tratamiento de las siguientes patologías y la prestación de los servicios indicados:

a) Fisioterapia ambulatoria:

- Patologías susceptibles de ser tratadas mediante sesiones de fisioterapia. 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 5 personas por fisioterapeuta. La duración mínima de una sesión será de 50 minutos, excluido el tiempo invertido en los actos de vestirse/desvestirse del paciente.

3.1. Personal necesario.-

Para la prestación de los servicios objeto de licitación 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) Fisioterapia ambulatoria:

- Un (1) titulado/a (Diplomado / Grado), en Fisioterapia.

3.2. Prestación de la asistencia.-

Los servicios deberán quedar programados y realizados como máximo en los 3 días laborales siguientes a la fecha de solicitud/autorización de los mismos.

umivale Activa podrá solicitar en cualquier momento al centro concertado cualquier información médica que se requiera, estando este 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 se realizará conforme a las indicaciones que se describen.

a) Para Fisioterapia ambulatoria:

- ✓ Se requerirá autorización expresa por escrito de un facultativo de **umivale Activa** mediante la Hoja de Asistencia Derivada (HAD).
- ✓ La autorización se referirá a un número determinado de sesiones y técnicas a aplicar.
- ✓ Tendrá que ser renovada si se consideran necesarias sesiones adicionales.
- ✓ A petición de la Mutua se le podrá solicitar que uno o dos días previos a la finalización de cada bloque de sesiones, el adjudicatario emita a la Dirección Territorial responsable de la ejecución del contrato el "Informe evolutivo de Rehabilitación" en el cual se deben reflejar datos evolutivos del miembro lesionado (grados de movilidad, perimetría muscular, escala EVA, etc.) y del tratamiento (técnicas aplicadas), conforme al modelo facilitado por **umivale Activa**.

Para la transmisión de la información con **umivale Activa** el adjudicatario no podrá utilizar ningún aplicativo propio salvo aprobación expresa de **umivale Activa**.

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) Para Fisioterapia ambulatoria:

- **4 horas diarias** (de lunes a viernes)

Este horario podrá verse alterado en épocas especiales como vacaciones, fiestas locales, etc, en cuyo caso deberá informarse de dichos cambios a la Dirección Territorial de **umivale Activa** responsable de la ejecución del contrato con una antelación suficiente que permita una adecuada gestión del proceso médico.

3.4. Comunicación de datos.-

Las atenciones médicas a realizar (consultas médicas, radiología y sesiones de fisioterapia) serán supervisadas por los facultativos pertenecientes al mapa sanitario propio de **umivale Activa**, estando obligado el personal sanitario del adjudicatario a comunicar cualquier eventualidad en el desarrollo normal de la prestación del servicio al médico responsable del paciente en el modo que determine la mutua.

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.

Todo el proceso de intercambio de información médica-asistencial (autorizaciones, informes, partes, etc.) entre el proveedor externo concertado y **umivale Activa** deberá realizarse a través de la herramienta "Portal Asistencial", excepto aquellos casos expresamente autorizados por la Mutua (por ejemplo por operatividad o traspaso de imágenes muy pesadas).

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 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:

a) En Fisioterapia ambulatoria:

- N° de sesiones de Fisioterapia aplicadas.

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.

- **Zona de recepción/admisión/administrativa:** Permitirá la realización de las funciones de atención e información al usuario, control de asistencia de los pacientes, procesos administrativos del servicio (archivo de documentos relacionados con los pacientes que garantice la privacidad y seguridad de estos, envío de documentación), atención telefónica y espera de pacientes. Debe estar emplazada en la entrada del centro, en lugar visible.
- **Área rehabilitadora:** Dispondrá de una sala polivalente con una superficie suficiente que permita el tratamiento de fisioterapia de forma agrupada, así como las consultas necesarias con una superficie suficiente para el tratamiento individual de los pacientes.

5. PERMISOS Y EQUIPAMIENTO.

El centro concertado deberá disponer de los siguientes permisos:

Para Fisioterapia:

- Permiso del tipo U.59 de Fisioterapia.

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

El centro sanitario 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.

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.

En todo caso, corresponderá a la adjudicataria garantizar la ejecución del contrato en los términos acordados por las partes, **debiéndose prestar los servicios por el**

personal indicado en el anexo correspondiente de esta licitación y siempre 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.

Excepcionalmente en el caso de ser necesaria una sustitución (por vacaciones, incapacidad temporal, fuerza mayor, etc) ésta deberá ser autorizada expresamente por **umivale Activa** y deberá realizarse por otro profesional con la misma titulación, formación y experiencia. En caso de ausencia por razones conocidas y programables (p.e. vacaciones) se exigirá que los trámites se realicen con antelación suficiente para que no exista menoscabo del servicio.

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 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.

A efectos de este contrato, se deberá entender que cada uno de los servicios indicados incluirá lo que se describe en el documento **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.

Junto con el anexo II se deberá aportar la documentación acreditativa, según se explica a continuación, de lo reflejado por el licitador en su oferta técnica en caso de no realizarlo el apartado en cuestión será valorado con cero puntos.

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

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

II.1.1. Superficie de las instalaciones destinadas a la actividad objeto de la licitación:

- Se deberá indicar el nº de metros cuadrados destinados al objeto del contrato.
- Se acreditará mediante plano en el que figure la distribución y medidas de las instalaciones.

II.1.2. Personal destinado a la actividad objeto de la licitación:

- Se deberá indicar el nº profesionales añadidos por encima de los exigidos en estos Pliegos.
- Se acreditará aportando copia del DNI y de los títulos de cada uno de los profesionales que se hayan indicado así como del contrato que demuestre la relación laboral con la empresa licitadora.

II.1.3. Existencia de aparcamiento sanitario debidamente identificado:

- Se deberá indicar si el centro dispone del permiso correspondiente para disponer de un espacio (vado municipal o plaza/s de garaje en alquiler o propiedad) de uso exclusivo para los pacientes del centro sanitario.
- Se acreditará con la copia de la concesión administrativa del referido permiso y/o con una fotografía en la que se pueda verificar que ese aparcamiento está en las inmediaciones del centro sanitario.

II.1.4. Facilidad de acceso al centro concertado:

- Se deberá indicar si dispone de paradas de transporte público (bus, tren, metro, tranvía, autobús interurbano, etc.) o paradas de taxi a una distancia inferior a 200 m del centro concertado.
 - Se acreditará con una imagen de un plano de la localidad en donde se pueda apreciar la ubicación del centro y de las paradas de transporte público así como las distancias (indicadas en metros y basadas en desplazamiento andando) existentes entre ellos (puede

utilizarse un plano oficial de la localidad o aplicaciones como Google Maps o similar).

- Se deberá indicar si dispone de aparcamiento público a una distancia inferior a 200 m del centro concertado.
 - Se acreditará con una imagen de un plano de la localidad en donde se pueda apreciar la ubicación del centro y del aparcamiento público así como las distancias (indicadas en metros indicadas en metros y basadas en desplazamiento andando) existentes entre ellos (puede utilizarse un plano oficial de la localidad o aplicaciones como Google Maps o similar).
- Se deberá indicar si dispone de aparcamiento privado reservado a pacientes en el interior del centro concertado:
 - Se acreditará con una imagen en la que se pueda apreciar que el aparcamiento está en el interior del centro concertado.

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

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

II.2.1. Plan de sustitución de profesionales ante contingencias:

- Deberá indicarse sí el licitador dispone de un plan de sustitución de su personal.
- Se acreditará mediante documento interno (firmado por persona-representante de la empresa- autorizada para ello) en el que figure la explicación del plan a seguir en función de la contingencia de que se trate (vacaciones, permisos, enfermedad, etc).

II.2.2. Tiempo máximo para gestionar la 1ª cita del paciente:

- Se deberá acompañar declaración firmada por el licitador en la que se comprometa a la prestación del servicio en las condiciones establecidas en la opción elegida.

II.2.3. Sistema de comunicación con el paciente: recordatorio / modificación / cancelación de citas:

- Deberá indicarse la opción elegida (no dispone; llamada telefónica; mensaje (SMS) o Whatsapp; Correo electrónico).
- Se acreditará mediante documento explicativo (firmado por persona-representante de la empresa- autorizada para ello) en el que se refleje tanto la descripción de funcionamiento de dicho sistema como un ejemplo del mismo.

II.2.4. Sistema de registro de las asistencias o servicios:

- Deberá indicarse la opción elegida (no dispone; sí dispone y es un registro manual; sí dispone y es un registro electrónico).
- Se acreditará mediante documento explicativo (firmado por persona-representante de la empresa- autorizada para ello) en el que se refleje tanto la descripción de funcionamiento de dicho sistema como un ejemplo del mismo.

II.2.5. Tiempos máximos de espera del paciente para ser atendido en consulta:

- Deberá indicarse el nº de minutos que ha de esperar un paciente para ser atendido en la consulta.
- Se acreditará mediante documento firmado por persona- representante de la empresa- autorizada para ello en el que se indique como pueden atender a los pacientes en el tiempo que hayan señalado. Si dispusieran de un aplicativo informático en el que conste la llegada al centro del paciente así como la hora de entrada del paciente en la consulta, se aportará soporte documental que acredite esa información (la hora de entrada y la hora de entrada en consulta).

II.2.6. Plazo de entrega, a **umivale Activa**, del informe de la consulta:

- Deberán indicar el nº de horas que transcurren desde que el paciente pasa consulta hasta que se emite el informe de esa atención médica.
- Se acreditará mediante documento firmado por persona- representante de la empresa- autorizada para ello en el que se indique como pueden cumplir con el plazo de entrega que señalen. Si dispusieran de un aplicativo informático en el que conste la fecha de la consulta y la hora de remisión del informe a **umivale Activa**, se aportará soporte documental que acredite esa información.

II.2.7. Sistema de gestión de quejas y reclamaciones:

- Deberán indicar si disponen o no de un sistema de gestión de quejas y si es manual o informático.
- Se acreditará mediante documento firmado por persona- representante de la empresa- autorizada para ello o si dispusieran de un aplicativo de gestión de quejas aportando un ejemplo del registro de la queja realizada.

II.2.8. Encuesta de Satisfacción del paciente:

- Deberán indicar si disponen o no de encuestas de satisfacción del paciente.
- Se acreditará mediante documento firmado por persona- representante de la empresa- autorizada para ello o si dispusieran de un aplicativo informático aportando un ejemplo de las encuestas realizadas.

II.3. Mejoras:

Con relación a las mejoras, se deberá aportar, 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:

- Deberán indicar si amplían o no el horario respecto al mínimo exigido (indicando el nº de horas).
- Se acreditará mediante documento firmado por persona- representante de la empresa- autorizada para ello en el que se refleje el nº de horas que se aumentan respecto al mínimo exigido en Pliegos. También podrá ser válido, a modo de ejemplo: una fotografía del cartel de apertura del centro sanitario o del permiso municipal o de la comunidad autónoma, o de la información existente en su página web.

II.3.2. Ampliación del horario del centro asistencial en sábados, domingos y festivos:

- Deberán indicar si amplían o no el horario dando asistencia los sábados, domingos y festivos.
- Se acreditará mediante documento firmado por persona- representante de la empresa- autorizada para ello en el que se refleje la apertura de los días mencionados. También podrá ser válido, a modo de ejemplo: una fotografía del cartel de apertura del centro sanitario o del permiso municipal o de la comunidad autónoma, o de la información existente en su página web.

II.3.3. Existencia de consulta de otros especialistas:

- Deberán indicar si disponen de enfermero, traumatólogo o médico rehabilitador así como el número de días que están en consulta por semana.
- Se acreditará mediante documento firmado por persona- representante de la empresa- autorizada para ello en el que se refleje la presencia de esos profesionales en los días mencionados. En cualquier caso será necesario aportar la documentación del profesional indicado (copia de su DNI + copia del título profesional + copia del contrato de trabajo).

Los documentos acreditativos de los requisitos técnicos relacionados en el Anexo II deberán presentarse en **un único archivo PDF** siguiendo el orden establecido anteriormente y según la forma de acreditación indicada para cada uno de los diferentes apartados.

No serán valorados los apartados para los que no se aporte la documentación requerida y/o no se presente la misma en la forma establecida.