

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN MEDIANTE LICITACIÓN PÚBLICA (PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO SUMARIO SEGÚN EL ARTÍCULO 159.6 LCSP) Nº 029-2024-0322, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA SANITARIA PRIMARIA EN LA POBLACIÓN DE CASTUERA (BADAJOZ), 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 el servicio de asistencia sanitaria primaria en la población de Castuera (Badajoz) que cubra las necesidades de este tipo dentro del ámbito de actuación de Mutua Universal que se indiquen, 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 solicitada.

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 Primaria 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.

El licitador debe acreditar que puede prestar la asistencia, 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.

Se autoriza la subcontratación de servicios en este proceso excepto para el servicio de asistencia sanitaria primaria de urgencias. Los servicios subcontratados para los centros principales deben estar ubicados dentro de la población objeto de la licitación.

En el caso de subcontratación de servicios, el licitador deberá aportar la autorización sanitaria de la empresa subcontratada y el acuerdo de colaboración.

En todo caso, cualquier servicio prestado en dichos centros deberá ser facturado exclusivamente por el adjudicatario.

Mutua Universal se reserva el derecho de aceptar los servicios considerados como opcionales en este pliego (que el adjudicatario podrá ofrecer en la oferta presentada, así como durante la vigencia del concierto. Asimismo, podrá considerarse la aceptación de otros servicios que el adjudicatario oferte, siempre y cuando sean de interés para Mutua Universal.

De las especialidades ofertadas por el licitador, tanto las obligatorias como las optativas, la empresa adjudicataria deberá aceptar el uso de aquellos facultativos médicos especialistas que Mutua Universal estime oportuno del cuadro médico que la empresa oferte.

3.1 Asistencia sanitaria ambulatoria en urgencias

Condición necesaria

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 necesarios para dar la asistencia necesaria al lesionado:

- Consulta médica urgente.
- Control enfermería urgente.
- Cualquier procedimiento diagnóstico y terapéutico necesario y que pueda ser realizado en la consulta médica.
- Prescripción farmacológica.

Esta asistencia debe asegurar:

- La disponibilidad de los recursos necesarios para cualquier atención urgente, incluida la cirugía menor ambulatoria.
- La disponibilidad permanente y rápida de realizar procedimientos diagnósticos y terapéuticos, con coordinación y regulación médicas.

- La continuidad asistencial coordinándose con otros servicios asistenciales externos y con el servicio médico de Mutua Universal.
- Asistencia sanitaria especializada: el licitador garantizará la prestación profesional continuada facultativa médica de las siguientes especialidades, con cobertura total de cada especialidad, en las condiciones establecidas a continuación.

Especialidad a cubrir de forma obligatoria de forma presencial para la asistencia ambulatoria de urgencias con cobertura total del horario asistencial del centro (mínimo 6 horas diarias de lunes a viernes que deberán estar comprendidas en la franja horaria de 08:00h a 20:00h):

- Licenciatura de medicina general (preferiblemente especialista en Medicina Familiar y Comunitaria)

Condición deseable

Se valorará la ampliación del horario mínimo exigido.

Se valorará que el licitador disponga de las siguientes especialidades médicas y/o quirúrgicas en el centro/s ofertado/s, garantizando cumplir las condiciones definidas en el apartado anterior.

Especialidades a cubrir de forma opcional, de forma presencial o localizable, para la asistencia ambulatoria en urgencias:

- Especialidad de Anestesiología y reanimación
- Especialidad de Cardiología
- Especialidad de Cirugía general y del aparato digestivo
- Especialidad de Ginecología y obstetricia
- Especialidad de Medicina interna
- Especialidad de Odontología
- Especialidad de Oftalmología
- Especialidad de Traumatología y cirugía ortopédica

Esta asistencia debe asegurar:

- La disponibilidad de los recursos necesarios para cualquier atención urgente, incluida la cirugía menor ambulatoria.
- La disponibilidad permanente y rápida de realizar procedimientos diagnósticos y terapéuticos, con coordinación y regulación médicas.
- La continuidad asistencial coordinándose con otros servicios asistenciales externos y con el servicio médico de Mutua Universal.
- Asistencia sanitaria especializada: el licitador puede ofertar la prestación profesional continuada facultativa médica de las siguientes especialidades, en las condiciones establecidas a continuación

3.2 Asistencia sanitaria ambulatoria

Condición necesaria

El licitador garantizará la primera atención médica de seguimiento adecuado (siguientes actuaciones sanitarias programadas derivadas de la urgencia) al colectivo de trabajadores protegidos por la Mutua que acuden al centro, que incluye la realización de actos médicos, tanto diagnósticos como terapéuticos necesarios para dar la asistencia necesaria al lesionado:

- Consulta médica de seguimiento.
- Control enfermería de seguimiento.
- Cualquier procedimiento diagnóstico y terapéutico necesario y que pueda ser realizado en la consulta médica.
- Prescripción farmacológica.

Esta asistencia debe asegurar:

- La disponibilidad de los recursos necesarios para cualquier atención de seguimiento, incluida la cirugía menor ambulatoria.
- La disponibilidad permanente y rápida de realizar procedimientos diagnósticos y terapéuticos, con coordinación y regulación médicas.
- La continuidad asistencial coordinándose con otros servicios asistenciales externos y con el servicio médico de Mutua Universal.
- Asistencia sanitaria especializada: el licitador garantizará la prestación profesional continuada facultativa médica de las siguientes especialidades, con cobertura total de cada especialidad, en las condiciones establecidas a continuación.

Especialidad a cubrir de forma obligatoria de forma presencial para la asistencia ambulatoria de seguimiento con cobertura mínimo 6 horas diarias de lunes a viernes que deberán estar comprendidas en la franja horaria de 08:00h a 20:00h:

- Licenciatura de medicina general (preferiblemente especialista en Medicina Familiar y Comunitaria)

Condición deseable:

La empresa adjudicataria puede ofertar las interconsultas a especialistas que con más frecuencia será demandada por Mutua Universal y que es la propiamente necesaria para la valoración y control de lesiones corporales con ocasión o por consecuencia del trabajo, así como complicaciones que puedan derivarse del mismo proceso de accidente de trabajo o enfermedad profesional.

Se valorará que el licitador disponga de otras especialidades médicas y/o quirúrgicas que pueda ofertar el centro/s principal/es.

Especialidades a cubrir de forma optativa, de forma presencial o localizable, como mínimo 10 horas semanales, repartidas de lunes a viernes:

- Especialidad de Alergología
- Especialidad de Aparato digestivo
- Especialidad de Cardiología
- Especialidad de Angiología y cirugía vascular
- Especialidad de Cirugía cardíaca
- Especialidad de Cirugía general y del aparato digestivo
- Especialidad de Cirugía plástica y reparadora
- Especialidad de Cirugía maxilofacial

- Especialidad de Cirugía torácica
- Especialidad de Dermatología
- Especialidad de Endocrinología y nutrición
- Especialidad de Estomatología
- Especialidad de Ginecología y obstetricia
- Especialidad de Medicina interna
- Especialidad de Neurología
- Especialidad de Neumología
- Especialidad de Neurocirugía
- Especialidad de Odontología
- Especialidad de Otorrinolaringología
- Especialidad de Oftalmología
- Especialidad de Psicología
- Especialidad de Psiquiatría
- Especialidad de Rehabilitación
- Especialidad de Reumatología
- Especialidad de Traumatología y cirugía ortopédica
- Especialidad de Urología
- Especialidad de Podología

3.3 Servicios complementarios

Condición necesaria:

El licitador debe asegurar los servicios complementarios, para dar la asistencia adecuada en todas las modalidades asistenciales del centro, dando cobertura total a los pacientes Mutua Universal requiera.

Deberá ofertar los siguientes servicios:

Servicios complementarios a cubrir de forma obligatoria y presencial con cobertura total del horario asistencial del centro (mínimo 6 horas diarias de lunes a viernes que deberán estar comprendidas en la franja horaria de 08:00h a 20:00h):

- Radiodiagnóstico:
 - Radiología general (servicio prestado a través de especialista en radiología o sanitario con formación específica para la realización de dicha asistencia)

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 médicas.
- ✓ La continuidad asistencial coordinándose con otros servicios asistenciales externos y con el servicio médico de Mutua Universal.

Condición deseable:

Se tendrá en cuenta la disponibilidad de otros servicios complementarios que pueda ofertar el centro y no han sido expuestos con anterioridad.

Esta asistencia debe asegurar:

- ✓ La disponibilidad de los facultativos especialistas, instalaciones y equipamientos adecuados.

Servicios complementarios a cubrir de forma opcional, de forma presencial o localizable:

- Radiodiagnóstico: ecografía
- Radiodiagnóstico: TAC
- Radiodiagnóstico: RMN
- Neurofisiología
- Ortopantomografía
- Laboratorio de análisis clínicos

3.4 Tratamientos de fisioterapia

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.

Condición necesaria

Servicios de fisioterapia a cubrir de forma obligatoria de forma presencial con cobertura total del horario asistencial del centro (mínimo 6 horas diarias de lunes a viernes que deberán estar comprendidas en la franja horaria de 08:00h a 20:00h):

- ✓ Sesión de fisioterapia (servicio prestado a través de fisioterapeuta)

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.
- El servicio de fisioterapia se prestará a través de sesiones de tratamiento individualizado y personalizado al paciente y de sesiones grupales de un máximo de 10 personas.

- La duración mínima de una sesión será de 50 minutos, excluido el tiempo invertido en los actos de vestirse/desvestirse del paciente.

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.

Los recursos humanos ofertados deberán cubrir toda la franja horaria asistencial que el centro haya ofertado según los requisitos establecidos en el punto 4 de este pliego.

Condición necesaria:

El licitador deberá disponer de los siguientes recursos humanos mínimos:

- 1 recurso humano facultativo médico licenciado en Medicina y Cirugía.
- 1 recurso humano diplomado en Enfermería.
- 1 recurso humano diplomado en Fisioterapia.
- 1 recurso humano facultativo médico especialista en Radiología o sanitario con formación específica para la realización de dicha asistencia.

Los recursos humanos ofertados deberán cubrir toda la franja horaria asistencial que el centro haya ofertado en el sobre único (aspectos de solvencia técnica y profesional) según los requisitos establecidos en el punto 3 de este pliego.

Condición deseable:

Respecto a los servicios opcionales ofrecidos por el licitador y las diferentes coberturas asistenciales de:

- Asistencia sanitaria especializada en urgencias
- Asistencia especializada en consultas externas
- Servicios complementarios

Deberá disponer como mínimo de 1 recurso humano facultativo médico especialista correspondiente a cada especialidad y servicio complementario ofertado, y ofrecer la cobertura horaria mínima según los requisitos establecidos en el presente pliego, para poder ser valorado.

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.

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 1 consulta médico-enfermería para el tratamiento individual de los pacientes. Este espacio debe tener los medios adecuados para el almacenaje de material sanitario y para la realización de tratamientos médicos.
- Área terapéutica en rehabilitación: dispondrá de una sala polivalente o salas con un espacio dedicado a la realización de las sesiones de fisioterapia con una superficie mínima de 20 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.
- Una zona de vestuarios al objeto de que los pacientes puedan cambiarse de ropa para realizar el tratamiento.
- Área de radiología convencional (en el caso de disponer de medios propios): esta área debe contemplar la disponibilidad del espacio de revelado y su gestión correspondiente de residuos. La empresa licitadora deberá acreditar que dispone del programa de garantía de protección radiológica (tanto de instalaciones como de personas) de acuerdo con la legislación vigente.
- 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.
- Aseos: Existirá un aseo con lavabo e inodoro. 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.

Condición deseable:

Se valorará que la empresa licitadora disponga en el/los centro/s principal/es:

- Disponibilidad de consultas independientes de médico y de personal enfermería
- Disponibilidad de sala yesos/curas.

- Disponibilidad de consultas de especialistas independientes a los despachos de medicina general.
- Consultas para el tratamiento individual de los pacientes en fisioterapia que sean espacios cerrados, divididos con paredes y puertas de acceso, que permitan una mayor intimidad del paciente (no serán valorados boxes separados por cortinas).
- Zona de vestuarios ubicada dentro del área terapéutica de rehabilitación.

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 licitador deberá disponer, como mínimo, para el centro en el área terapéutica del siguiente equipamiento básico:

- ✓ Camilla
- ✓ Mesa de mayo
- ✓ Lavamanos
- ✓ Frigorífico con congelador
- ✓ Lámpara o foco exploración
- ✓ Vestimenta adecuada profesionales
- ✓ Fonendoscopio
- ✓ Martillo percusor
- ✓ Linterna de diagnóstico
- ✓ Material de cirugía menor ambulatoria
- ✓ Termómetro clínico
- ✓ Estetoscopio biauricular
- ✓ Tensiómetro/esfigmomanómetro
- ✓ Electrocardiógrafo
- ✓ Otorrinoscopio y espejo nasal.
- ✓ Glucometer
- ✓ Negatoscopio
- ✓ Equipamiento para RCP básica

El licitador deberá disponer, como mínimo, para el centro en el área **terapéutica en rehabilitación**, del siguiente equipamiento (inclusive el software necesario):

- ✓ Camillas hidráulicas o eléctricas adaptables a distintas alturas.
- ✓ Termoterapia superficial:

- Lámparas individuales de infrarrojos.
- Tanque de parafina y/o unidades hot packs de al menos dos tamaños diferentes, para tratamientos de calor
- Unidades de cold packs de al menos, dos tamaños diferentes para la aplicación del frío en tratamiento de crioterapia.
- ✓ 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 y pruebas 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 en el/los centro/s ofertado/s de equipamiento que permita realizar algunas de las terapias especializadas y/o alternativas de fisioterapia.

Condición deseable:**5.1 Calidad del servicio:**

El licitador se compromete a disponer de un plan de gestión y mejora de la calidad y medioambiente de la empresa, actualizado y vigente. El plan planifica la ejecución en su 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.

5.2 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.

5.3 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.

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, preferiblemente en soporte electrónico. 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 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:

Se valorará que el licitador disponga de medios tecnológicos innovadores, que permita 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:

8.1 Procedimientos y aspectos funcionales de gestión y coordinación con Mutua Universal

El licitador actuará según 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

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 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 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, teniendo un tiempo máximo de espera para la asistencia de una consulta programada en un máximo de 30 minutos.

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 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 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.

8.2 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

Condición necesaria:

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