

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR PARA LA CONCERTACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE PRUEBAS DIAGNOSTICAS DE NEUROFISIOLOGIA CLINICA: ELECTROMIOGRAFIA (EMG), PARA LOS CENTROS DE LA RED ASISTENCIAL DE MUTUA MONTAÑESA. LOTES 1: GIRONA/OLOT, LOTE 2: SALAMANCA/PLASENCIA, LOTE 3: CACERES/BADAJOS/MERIDA Y LOTE 4: VALLADOLID.

1. OBJETO DEL CONTRATO

1.1. OBJETO.

El objeto del contrato, correspondiente a la presente licitación, para MUTUA MONTAÑESA, es la realización de las pruebas diagnósticas de neurofisiología clínica en régimen ambulatorio para dar cobertura a los diferentes centros de la Red Asistencial de Mutua Montañesa.

- Electromiografía (EMG)

La empresa adjudicataria debe disponer de instalaciones y medios suficientes para prestar estos servicios a los trabajadores de las empresas asociadas a Mutua Montañesa, así como a los trabajadores por cuenta propia adheridos a la misma.

1.2. ÁMBITO GEOGRÁFICO.

El servicio de pruebas diagnósticas de neurofisiología concertado deberá prestarse desde el/los centro/s médico/s de los adjudicatarios ubicado/s en las siguientes zonas geográficas:

LOTE	LOCALIDAD DEL SERVICIO	CENTRO REF. MUTUA MONTAÑESA	TIPO DE PRUEBA
1	GIRONA/OLOT	MUTUA MONTAÑESA GIRONA	Electromiograma
2	SALAMANCA/PLASENCIA	MUTUA MONTAÑESA SALAMANCA	Electromiograma
3	CACERES/BADAJOS/ MÉRIDA	MUTUA MONTAÑESA CACERES	Electromiograma
4	VALLADOLID	MUTUA MONTAÑESA VALLADOLID	Electromiograma

Los centros de referencia de Mutua Montañesa serán los ubicados en estas localidades y cubrirán las necesidades asistenciales de toda la zona geográfica donde Mutua Montañesa no dispone de instalaciones y medios propios sanitarios para prestar los servicios objeto de la licitación, por lo que precisa hacer efectivas las prestaciones sanitarias y recuperadoras a través de concierto con medios privados.

La empresa adjudicataria atenderá a todos aquellos trabajadores que estén ubicados o desplazados en la zona geográfica de influencia que se especifica, así como, aquellos que estando asegurados por Mutua Montañesa, deban ser atendidos en esa zona.

La empresa adjudicataria deberá acreditar que las instalaciones se encuentran inscritas en el Registro Sanitario de la Comunidad Autónoma afectada, y que dispone de la autorización sanitaria de funcionamiento en vigor para la prestación de los servicios o unidades asistenciales detalladas anteriormente.



2. DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato es de un (1) año a partir de la fecha que se estipule en el mismo, con la posibilidad de una (1) prórroga de doce (12) meses.

3. PRESUPUESTO

El presupuesto máximo de licitación se establece por precios unitarios y serán los siguientes para todos los lotes:

LOTE	LOCALIDAD DEL SERVICIO	CENTRO REF. MM	TIPO DE PRUEBA	Nº DE PRUEBAS	IMPORTE UNITARIO	TOTAL
1	GIRONA/OLOT	MUTUA MONTAÑESA GIRONA	Electromiograma	40	88,00 €	3.872 €
2	SALAMANCA/PLASENCIA	MUTUA MONTAÑESA SALAMANCA	Electromiograma	14	96,76	1.354,64 €
3	CACERES/BADAJOS/ MÉRIDA	MUTUA MONTAÑESA CACERES	Electromiograma	17	110,5	1.878,50 €
4	VALLADOLID	MUTUA MONTAÑESA VALLADOLID	Electromiograma	91	120	10.920 €

A título informativo, y con el objetivo que las empresas licitadoras puedan presentar su oferta económica en condiciones, el presupuesto previsto del contrato es el indicado en cada uno de los lotes, aunque esta cantidad podrá no consumirse en su totalidad, puesto que el importe real del contrato dependerá de las necesidades de Mutua Montañesa y del precio ofertado por las empresas licitadoras.

Nº LOTE	ZGN ¹	BASE IMPONIBLE	IVA EXENTO	TOTAL
1	GIRONA/OLOT	3.872 €	0,00	3.872 €
2	SALAMANCA/PLASENCIA	1.354,64 €	0,00	1.354,64 €
3	CÁCERES/MÉRIDA/BADAJOS	1.878,50 €	0,00	1.878,50 €
4	VALLADOLID	10.920 €	0,00	10.920 €

4. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

4.1 Características de funcionamiento del servicio.

La asistencia sanitaria objeto de esta licitación se realizará en horario de mañana y/o tarde, previa cita, excepto festivos, en un centro o centros titularidad del adjudicatario que dispongan de las autorizaciones y acreditaciones necesarias para la atención médica de pacientes para los siguientes servicios o unidades asistenciales: U18 NEUROFISIOLOGÍA, contando para ello con los recursos materiales y personal propio y suficiente y, para poder realizar las siguientes pruebas:

- Electromiograma (EMG)

¹ ZNG (Zona geográfica de necesidad del lote)



La realización de las pruebas diagnósticas estará previamente programada. La solicitud de las pruebas diagnósticas se efectuará a la empresa adjudicataria por los servicios médicos que Mutua Montañesa determine, pudiendo ser en soporte papel, electrónico o telefónico, en función de la naturaleza y circunstancias de los servicios a realizar.

Cuando no exista comunicación telemática, el paciente acudirá a la cita con la petición de prueba a entregar al centro adjudicatario, debiéndose exigir dicho impreso de autorización.

Las Pruebas solicitadas se realizarán a los pacientes en un plazo máximo de **72 horas laborables** siguientes a la fecha de solicitud de Mutua Montañesa

Los informes resultantes de dichas pruebas, deberán estar en poder de MUTUA MONTAÑESA en un plazo de **48 horas laborables** desde su fecha de realización.

Se deberá prever igualmente por el adjudicatario la posibilidad de remitir a Mutua Montañesa los resultados de las pruebas diagnósticas de neurofisiología en el mismo día de su realización, en aquellos casos excepcionales de urgencia médica que serán indicados como tal por Mutua Montañesa.

Los informes deberán ir siempre firmados por el médico especialista en Neurofisiología que disponga de la correspondiente titulación con indicación del nombre y apellidos del profesional, nº de colegiado y firma.

El adjudicatario deberá presentar todos aquellos informes y datos que MUTUA MONTAÑESA considere oportunos durante el desarrollo del servicio y mientras dure el contrato.

Los profesionales del centro sanitario deberán facilitar la coordinación con los servicios médicos de Mutua Montañesa a efectos de procedimiento de comunicación de casos y seguimiento de pacientes siempre y en todo caso dentro del marco normativo de protección de datos de carácter personal.

Todas las pruebas han de realizarse en el centro/s sanitario/s objeto de la licitación, sin que quepan derivaciones de pacientes a otros centros, o remisión a especialistas, salvo urgencia médica o instrucción expresa de Mutua Montañesa.

4.1.1. PERSONAL NECESARIO.

Para la prestación del servicio objeto de licitación, el adjudicatario deberá disponer de recursos materiales y personales propios suficientes y adecuados para la prestación del servicio de pruebas diagnósticas de neurofisiología concertado, y se comprometerá a llevar a cabo dicha prestación exclusivamente en sus instalaciones y con sus propios medios personales y materiales.

En este sentido, cada uno de los centros deberá contar, al menos, con:

- Un (1) Médico Especialista en Neurofisiología.

Deberá disponer de la titulación establecida en la legislación vigente y una experiencia acreditada del **médico especialista superior a 5 años.**

Igualmente deberá garantizar las posibles sustituciones programadas o imprevistas que pudieran surgir para que los servicios que se presten con plena efectividad.

El centro deberá designar un responsable del contrato como interlocutor único de Mutua

Montañesa, que canalice las comunicaciones entre ambas instituciones.

Deberá igualmente designar a una persona de contacto para resolver cualquier incidencia o consulta y comunicará urgentemente las incidencias que impidan o demoren la realización de peticiones de consulta o tratamiento.

MUTUA MONTAÑESA se reserva el derecho, tanto durante el proceso de valoración de las ofertas, como durante la ejecución del contrato, de comprobar, por cualquier medio, que los profesionales cuentan con las especialidades exigidas, debidamente acreditadas y con la formación y experiencia que requiera cada función.

4.1.2. ATENCIÓN AL PACIENTE:

El horario de atención a los pacientes se adaptará a las necesidades que el adjudicatario determine, estableciéndose una cobertura mínima de lunes a viernes en horario de mañana y tarde, salvo festivos, no pudiendo finalizar la actividad hasta que se haya atendido a todos los trabajadores que hayan sido programados para esa jornada desde MUTUA MONTAÑESA.

4.1.3. COMUNICACIÓN DE DATOS: La realización de los servicios objeto de licitación requerirá en todos los casos autorización expresa de un facultativo de MUTUA MONTAÑESA según el procedimiento creado a tal efecto por la Mutua.

El adjudicatario deberá recoger de todo trabajador asistido por cuenta de Mutua Montañesa la siguiente información:

- ✓ Nombre, apellidos y dirección completa el accidentado, D.N.I. o equivalente y empresa a la que pertenece.
- ✓ Fecha y hora de la asistencia o acto médico.
- ✓ Número de petición.

En caso de que el paciente no acuda a la citación, el adjudicatario deberá informar inmediatamente a MUTUA MONTAÑESA.

Al finalizar la prueba diagnóstica prescrita, el adjudicatario deberá realizar un informe sobre la misma, que se remitirá a MUTUA MONTAÑESA en las condiciones de común acuerdo pactadas, donde deberá constar el nombre, apellidos, número de colegiado y firma del profesional que emita el mismo.

En cualquier caso, **las comunicaciones se establecerán, como mínimo, a través de correo electrónico seguro con protocolo tipo TLS (Transport Layer Security), siendo ésta una "Obligación contractual esencial", con análogos efectos resolutorios que los señalados en el artículo 211.f) de la LCSP, que deberá acreditarse con anterioridad a la formalización contractual.**

Asimismo, será necesario entregar al paciente una hoja informativa donde se harán constar los derechos y obligaciones del paciente, así como los datos de referencia del adjudicatario. Igualmente se informará del mecanismo y soporte de las reclamaciones y sugerencias, debiéndose cumplir en todo momento la normativa vigente al respecto, poniendo a disposición del paciente, en caso necesario, las correspondientes hojas de reclamación.

4.1.4. TARIFAS DE PRECIOS: El adjudicatario aplicará el nomenclátor de tarifas incluidas en su propuesta económica para cada prueba diagnóstica de neurofisiología que pueda realizar referidos al objeto de este contrato.

4.1.5. PAGO: MUTUA MONTAÑESA no abonará facturas que incumplan con los requisitos

detallados en cada uno de los puntos establecidos en los apartados anteriores.

4.1.6. FACTURACION: El adjudicatario emitirá las facturas de conformidad con la normativa aplicable en cada momento.

Las facturas serán remitidas al centro de referencia y coordinación de Muta Montañesa o unidades tramitadoras, según se trate, en el plazo máximo de 30 días desde que se prestó el servicio, por los medios adecuados según proceda, adjuntando el volante de solicitud de asistencia, o en su caso autorización de MutuaMontañesa.

Las facturas deberán tramitarse obligatoriamente mediante su registro en el portal FACE (Registro de entrada de Facturas) de la Seguridad Social.

Los conceptos e importes unitarios que se relacionen en las facturas se ajustarán siempre a los ofertados por la empresa adjudicataria.

El adjudicatario podrá presentar junto a la facturación, una relación sobre las asistencias realizadas a cada paciente en el periodo que se factura, en formato Excel, con el contenido mínimo especificado anteriormente.

El adjudicatario se compromete a garantizar que durante la ejecución del concierto los precios ofertados a Mutua Montañesa, se aplicarán a los servicios que sean solicitados por MM para trabajadores de las empresas asociadas a otras Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social u otras Entidades con las que tenga o pueda tener suscrito acuerdos y/o convenios de colaboración.

Únicamente podrá facturar a Mutua Montañesa la empresa adjudicataria. No se admitirán facturas de terceros.

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

4.2 INSTALACIONES Y MEDIOS MATERIALES.

No existirán impedimentos ni barreras arquitectónicas para el acceso al centro y el desplazamiento por su interior para los trabajadores atendidos, obligándose la adjudicataria a adoptar las medidas oportunas para ello en cada caso concreto en que se puedan presentar; en especial, respecto al personal con discapacidad o movilidad reducida.

Todas las instalaciones deben estar dotada/s el/los centro/s ofrecido/s de las condiciones mínimas y los requisitos técnicos complementarios exigidos en el momento de la obtención de la autorización de centro y servicio sanitario en la Comunidad Autónoma donde se halle ubicado con la existencia de:

- **Área de Administración:** deberá contar con recepción de pacientes para realización de funciones tales como atención e información al paciente, toma de datos, etc., garantizando la adecuada confidencialidad. Dispondrá también de una sala de espera con amplitud suficiente para acoger a los pacientes y sus acompañantes.
- **Área Sanitaria:** Como mínimo con las siguientes instalaciones:
 - ✓ Salas de pruebas: estarán adaptadas a cada prueba con las condiciones de ventilación, iluminación y dimensiones adecuadas a la actividad que realizan
 - ✓ Aseos: Dispondrá de aseos diferenciados, con acceso para minusválidos.

Las instalaciones deberán mantenerse en todo momento en perfectas condiciones de uso y



limpieza, pudiendo ser inspeccionados por los Servicios Médicos de MUTUA MONTAÑESA en cualquier momento.

El centro concertado no deberá tener una identificación preferente con ninguna Mutua del sector que pueda inducir a confusión a los pacientes o empresas sobre su carácter privado.

4.3 EQUIPAMIENTO.

El adjudicatario deberá contar como mínimo, con un (1) equipo del tipo de prueba correspondiente que deberá 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.

Deberá acreditar que cuenta al menos con los siguientes equipos médicos de diagnóstico:

- ✓ Un (1) Equipo de Electromiograma (EMG)

La empresa adjudicataria deberá tener inscritos los equipos en el registro administrativo que, de acuerdo con la legislación vigente, le corresponda.

Deberá mantener en perfectas condiciones de uso y limpieza las instalaciones y todo su equipamiento y material necesario para la ejecución de este contrato que deberán estar en perfecto estado de funcionamiento, contando con un servicio de mantenimiento que garantice los niveles de calidad adecuados y de limpieza específica, siendo de obligado cumplimiento la observancia de la normativa legal vigente en cuanto a su ubicación, funcionamiento y seguridad. El material que se utilice en el centro deberá contar con la certificación CE.

Deberá aportar documentación acreditativa de la implantación de los programas de Garantía de Calidad, así como de los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos.

En caso de emplearse material y/o instrumental no fungible que requiera ser esterilizado, el centro deberá disponer de autoclave a vapor con controles de presión y temperatura y de capacidad suficiente para cubrir las necesidades del centro. Con el fin de asegurar la correcta esterilización será preciso tener documentados los controles de garantía realizados del proceso de esterilización.

La empresa adjudicataria, además de acreditar que dispone de la autorización sanitaria de funcionamiento en vigor para las especialidades requeridas en los términos recogidos en el pliego de cláusulas administrativas particulares, deberá contar con el resto de autorizaciones administrativas locales, autonómicas y estatales necesarias y se obliga a mantenerlas a lo largo de la vigencia del contrato

La no acreditación o el incumplimiento de cualquiera de estos requisitos mínimos y esenciales conllevarán la exclusión de la oferta del proceso de valoración.

Serán rechazadas las propuestas que oferten equipos instalados en unidades móviles (vehículos).

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.

4.4 CONDICIONES DEL PERSONAL Y EXIGENCIAS FORMATIVAS.

El adjudicatario deberá garantizar la capacidad y experiencia para realizar las exploraciones



**Mutua
Montañesa**

Muy fácil

anteriormente relacionadas.

El adjudicatario contará con el personal necesario para la ejecución del servicio objeto del contrato. Dicho personal dependerá exclusivamente 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.

Con tal motivo, la adjudicataria cumplirá en todo momento con la legislación vigente; especialmente, en materia laboral, fiscal, de prevención de riesgos laborales, así como en relación con lo dispuesto en materia de incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas y cualquier otra que en el presente o en el futuro fuere de aplicación, siendo responsabilidad de la empresa adjudicataria y de sus coordinadores impartir todas las órdenes, criterios de realización del trabajo y las directrices a sus trabajadores.

La Mutua velará por el cumplimiento de los términos contractuales suscritos con la empresa adjudicataria, con arreglo a las prescripciones técnicas que, en su caso, rijan el procedimiento de adjudicación del contrato y, en todo caso, con adecuación a la oferta presentada y aceptada. A tal efecto, la adjudicataria designará a un interlocutor con el que llevar a cabo dicha verificación.

También podrá requerir de la adjudicataria en cualquier momento, durante la vigencia del contrato, la aportación de la documentación acreditativa del cumplimiento de sus obligaciones tributarias, así como sociales, confirmatorias de tener debidamente contratado y asegurado a todo el personal que se designe para realizar la prestación y del cumplimiento de las obligaciones relativas a la prevención de riesgos laborales y en materia de incompatibilidades del personal a su servicio. Su no presentación será causa legítima de resolución contractual.

La adjudicataria contratada será la responsable, con total indemnidad para la Mutua, del pago de toda clase de salarios, remuneraciones, cotizaciones a la Seguridad Social, seguros y reclamaciones e indemnizaciones que se le soliciten ante la jurisdicción laboral.

En ningún caso podrá desprenderse la existencia de relación alguna entre el personal, fijo o temporal, y la Mutua; ni podrá producirse la consolidación como personal del órgano contratante de las personas que hayan realizado los trabajos. Tampoco podrá exigirse a la Mutua responsabilidad de ninguna clase, como consecuencia de las relaciones existentes entre la adjudicataria y sus empleados, aunque las medidas adoptadas, incluido el despido, en su caso, tengan su origen en el incumplimiento, interpretación u otros aspectos del contrato suscrito con la Mutua.

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

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

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



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

4.5 IDENTIFICACIÓN CORPORATIVA.

El personal técnico del centro concertado destinado a la atención al público 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.

Asimismo, a solicitud de la Mutua, el adjudicatario de la presente licitación, deberá exhibir en lugar visible a los usuarios la condición de centro concertado por Mutua Montañesa mediante cartel identificativo facilitado por la Mutua en el momento de la formalización del contrato. Dicho cartel deberá mantenerse durante la vigencia del contrato.

4.6 UNIDADES DE SERVICIO ESTIMADAS

Como orientación para que los licitadores puedan formular la proposición económica, sin que esta información sea vinculante, se indica al consumo medio del último año por las pruebas realizadas en el ámbito territorial objeto de presente contrato:

LOTE	LOCALIDAD DEL SERVICIO	TIPO DE PRUEBA	Nº DE PRUEBAS
1	GIRONA/OLOT	Electromiograma	40
2	SALAMANCA/PLASENCIA	Electromiograma	14
3	CACERES/BADAJOS/ MÉRIDA	Electromiograma	17
4	VALLADOLID	Electromiograma	91

El incremento o disminución del número de servicios a Mutua Montañesa durante el periodo de vigencia del contrato, habrá de ser asumido por el adjudicatario como parte del riesgo y ventura de la relación contractual.

De modo y manera que Mutua Montañesa no garantiza al adjudicatario del contrato que, durante el periodo de vigencia del mismo, se requieran los servicios referidos en esta prescripción.

Por lo tanto, la referencia de consumo contenida en esta prescripción técnica tiene como finalidad informar a los empresarios de los consumos que podría tener Mutua Montañesa tomando como referencia el volumen de demanda de los últimos años.

Mutua Montañesa retribuirá al adjudicatario en los términos establecidos, es decir: por cada unidad de servicio efectivamente prestada, con independencia de que el número sea inferior o superior a los indicados en esta prescripción técnica.

En cualquier caso, en aplicación de lo establecido en el art. 12 del Reglamento sobre colaboración de las Mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social (aprobado Real Decreto 1993/1995) y en el Real Decreto 1630/2011, de 14 de noviembre, por el que se regula la prestación de servicios sanitarios y de recuperación por las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, la empresa adjudicataria deberá prestar servicio no únicamente a Mutua Montañesa sino también a las demás Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social con las que tenga o pueda tener suscrito acuerdos y/o convenios de colaboración que incluyan el servicio mencionado, siempre y cuando la otra Mutua se adhiera al concierto suscrito

entre Mutua Montañesa y la empresa adjudicataria.

4.7 INSPECCIÓN DEL SERVICIO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.

MUTUA MONTAÑESA se reserva el derecho a inspeccionar, sin previo aviso, el servicio y extender las correspondientes actas al efecto, que se trasladarán a la empresa adjudicataria, viéndose obligada a subsanar las deficiencias que en las mismas se contemplen.

Los Servicios Médicos de MUTUA MONTAÑESA podrán realizar una evaluación de la calidad del servicio en cualquier momento de la vigencia del contrato, valorando los siguientes indicadores y parámetros:

1. Indicadores respecto de las instalaciones, equipamiento y personal	
Instalaciones en mal estado de conservación o de limpieza.	SI / NO
Equipamiento incompleto o en mal estado	SI / NO
Personal insuficiente o sin la preparación adecuada	SI / NO

2. Indicadores respecto al servicio	
No seguir las indicaciones del personal médico de MUTUA MONTAÑESA	< 1 %
No poder atender a los pacientes en la franja horaria establecida	< 1 %
Incumplir los tiempos de programación y emisión de los informes establecidos	< 1 %
Denegar la realización de los servicios objeto del contrato, sin causa justificada, al paciente que reúna los requisitos incluidos en el presente Pliego	< 1 %
No comunicar al personal médico de MUTUA MONTAÑESA en tiempo y forma las eventualidades del servicio	< 5 %

3. Quejas y Reclamaciones	
Nº de reclamaciones escritas / nº de servicios	< 5 %

4.8 EJECUCIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

El adjudicatario se comprometerá a impartir a todas las personas asignadas a las tareas objeto del presente contrato, las instrucciones precisas para el efectivo conocimiento de las obligaciones asumidas por su empresa en virtud del presente contrato, así como las consecuencias en que pudiera incurrir en caso de incumplimiento.

En cada una de las prestaciones sanitarias, los profesionales sanitarios de la entidad concertada actuarán con conocimiento y aplicación de los protocolos de la Mutua, que se entregarán con anterioridad a la fecha en que inicie sus efectos, así como de las correspondientes actualizaciones cuando las mismas se produzcan.

La entidad concertada garantizará el derecho a la información sanitaria, a la intimidad y al respeto a la autonomía del paciente, así como cuantos derechos confiere al mismo el vigente ordenamiento jurídico, por lo que toda actuación habrá de necesitar el consentimiento informado del paciente; asimismo adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la historia clínica, su uso, así como la conservación de las distintas constancias o soportes que conforman la documentación clínica, el acceso a la historia y la custodia de la misma, se ajustan lo establecido en la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de los derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínicas, y demás normativa de aplicación.

En todo caso, la adjudicataria deberá llevar libros de asistencias y de reclamaciones en la forma y en los términos exigidos por la normativa autonómica o estatal aplicable, debiendo llevar al día los



**Mutua
Montañesa**

Muy fácil

datos sobre su actividad y estando obligados a aportar cuantos datos y estadísticas les sean requeridos por los órganos competentes, quedando asimismo sometidos a la inspección y control de las administraciones públicas sanitarias.

El libro de asistencias, que se deberá llevar por medios informáticos, tendrá por finalidad el adecuado control del derecho a la asistencia sanitaria de los trabajadores protegidos por la Mutua, debiendo contener la información exigida por el Reglamento sobre colaboración en la gestión de las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social (aprobado por el Real Decreto 1993/1995, de 7 de diciembre de 1995).

Deberá disponer de un registro y control informático de todas las quejas y reclamaciones emitidas por terceros.

A los efectos de constatar la evolución de los casos tratados, los profesionales sanitarios de la entidad concertada emitirán cuantos informes sean necesarios y les sean solicitados por los servicios médicos de la Mutua.

La Mutua se reserva la facultad de efectuar la revisión y/o seguimiento de los pacientes en tratamiento a través del responsable médico designado a tal efecto.