

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE LA ESPECIALIDAD DE OTORRINOLARINGOLOGÍA, HOSPITALARIA Y AMBULATORIA, EN EL ÁMBITO TERRITORIAL DE CANTABRIA PARA MUTUA MONTAÑESA, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 7

1. OBJETO DEL CONTRATO

1.1. Objeto. El objeto del contrato, correspondiente a la presente licitación, para "MUTUA MONTAÑESA, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 7", se especifica en el apartado 1 de los datos básicos del expediente del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

1.2. Ámbito geográfico. La asistencia sanitaria concertada, Otorrinolaringología, en adelante ORL, hospitalaria y ambulatoria, se prestará desde un centro o centros situados en la localidad de Santander y con un ámbito territorial de toda la Comunidad de Cantabria.

El centro de referencia de Mutua Montañesa en dicho ámbito geográfico será el Hospital Mutua Montañesa ubicado en la Avenida del Faro, Pintor Eduardo Sanz nº 33, de Santander.

2. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

2.1. Características de funcionamiento del servicio. El servicio que se preste deberá incluir, como mínimo, las siguientes atenciones:

- Consultas primeras y sucesivas, así como procesos de urgencias de ORL dentro del ámbito de actuación de la especialidad médica. Esta actividad será realizada en el centro del licitador.
- La actividad quirúrgica de esta especialidad, tanto programada como urgente, que sea necesario practicar a los pacientes de Mutua Montañesa. Esta actividad se realizará en las instalaciones del centro de referencia para este contrato: el Hospital Mutua Montañesa.
- Visitas de hospitalización: Incluye todas las visitas que se precisen a pacientes ingresados por cirugía otorrinolaringológica hasta el momento del alta y todas aquellas interconsultas de pacientes ingresados que le sean solicitadas desde el propio Hospital Mutua Montañesa

Las intervenciones quirúrgicas programadas, quedarán fijadas y ejecutadas en un plazo no superior a 7 días laborables desde la fecha de solicitud del servicio por parte de los servicios médicos de Mutua Montañesa, siempre y cuando desde el Hospital Mutua Montañesa sea posible programar la intervención.

En caso de que excepcionalmente se produjera necesidad de realizar pruebas no contempladas en la presente licitación, el adjudicatario aplicará a Mutua Montañesa los precios y condiciones más favorables que aplique a alguno de sus clientes del sector de Entidades Aseguradoras. En cualquier caso, la realización de estas pruebas requerirá de manera ineludible la autorización expresa de Mutua Montañesa.

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

2.1.1. 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 del servicio de asistencia sanitaria en ORL ambulatoria concertada, y se comprometerá a llevar a cabo dicha prestación exclusivamente en sus instalaciones con sus propios medios personales y materiales.

El centro del adjudicatario contará al menos, con 1 Médico Especialista en ORL, con la titulación exigida en la legislación vigente. Asimismo se deberá designar un responsable del contrato como interlocutor único de Mutua Montañesa que canalice las comunicaciones entre ambas instituciones.

Tanto la disponibilidad de "Un Médico Especialista en ORL", como la de un responsable del contrato, son "Obligaciones contractuales esenciales", con análogos efectos resolutorios que los señalados en el artículo 211.f) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante, LCSP).

2.1.2. Atención al paciente. El horario de atención a los pacientes se adaptará a las necesidades que el adjudicatario determine, siendo una cobertura orientativa de lunes a viernes en horario de 9:00h a 19:00h, salvo festivos. No podrá finalizar su actividad hasta haber atendido a todos los pacientes programados para esa jornada desde Mutua Montañesa.

2.1.3. Comunicación de datos. Las atenciones médicas podrán ser supervisadas por los facultativos pertenecientes a la Mutua Montañesa, 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.

Para realizar los servicios objeto de licitación será precisa siempre autorización expresa de un facultativo de Mutua Montañesa según el procedimiento creado a tal efecto por ésta.

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.
- Volante de asistencia debidamente cumplimentado por la empresa.
- Solicitud de servicio emitido por Mutua Montañesa en los casos que se requiera.

Para las visitas, se requerirá que el médico responsable de Mutua Montañesa emita autorización expresa que incluirá todas las visitas necesarias según la naturaleza del proceso de que se trate.

Tras la asistencia prestada al trabajador accidentado, el adjudicatario deberá remitir a la atención del servicio médico del centro de referencia de Mutua Montañesa, según el modelo, plazos y circuitos que se establezcan por ésta, la siguiente documentación:

- Informe de la asistencia médico-quirúrgica prestada.
- Informe de la visita solicitada.

La utilización de los servicios que seguidamente se indican, requerirá autorización expresa de un facultativo de Mutua Montañesa:

- *Intervenciones quirúrgicas y cirugía:* La autorización se referirá a la intervención quirúrgica a realizar, en la mayoría de casos debidamente programada con anterioridad. Las intervenciones que tuvieran que realizarse de carácter urgente no requerirán de la mencionada autorización, incluso las de carácter ambulatorio.
- *Asistencia en planta de hospitalización:* En el caso de pacientes ingresados tras intervención quirúrgica se entiende que la autorización para la IQ se extiende a todo el proceso de ingreso y hasta el alta hospitalaria así como las visitas ambulatorias que precise. Cuando se trata de una visita de interconsulta generada por los facultativos del centro y en pacientes ingresados, será la petición de interconsulta la que además sea autorización expresa sin necesidad de otro tipo de documento ni tramitación.
- *Pruebas Diagnósticas:* Las pruebas diagnósticas como Resonancia Magnética, Ecografía y TAC son exclusivamente las que deban realizarse en procesos de Urgencia, Cirugía y Hospitalización.
- *Consultas:* La autorización se referirá a la visita por parte de un facultativo con el objetivo de contar con una valoración de los pacientes derivados por Mutua Montañesa. En determinados casos, si se precisa, podrá determinarse la necesidad de efectuar visitas sucesivas y de control del paciente.

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 Mutua Montañesa.

Al finalizar la actuación médica prescrita, el adjudicatario deberá realizar un informe clínico sobre ella, que se remitirá a Mutua Montañesa en las condiciones de común acuerdo pactadas, donde constará nombre, apellidos, número de colegiado y firma del profesional que lo emita.

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.

El adjudicatario deberá facilitar información diaria al centro de referencia de Mutua Montañesa, 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.

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.

2.1.4. Tarifas de precios. El adjudicatario aplicará el nomenclátor de tarifas incluidas en su propuesta económica para cada uno de los actos médicos que pueda realizar referidos al objeto de este contrato.

2.1.5. Pago. MUTUA MONTAÑESA no abonará ninguna factura que incumpla con los requisitos establecidos en cada uno de los puntos establecidos en los apartados anteriores.

2.2. Instalaciones y medios materiales. No existirán impedimentos para el acceso al centro y el desplazamiento por su interior para los pacientes 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.

A tal efecto la Mutua se reserva la facultad de exigir en el momento de la formalización contractual o en cualquier momento de vigencia del contrato, la acreditación documental de disponer de *licencia de apertura* otorgada por el Ayuntamiento donde se halle ubicado el centro o que acredite la *comunicación previa sustitutiva*, en caso de permitirlo la normativa aplicable, según la *clasificación del centro* en atención a las actividades realizadas en él.

De dicho documento debe desprenderse la inexistencia, en la actualidad, de obstáculos físicos que impidan o dificulten que los usuarios del centro asistencial ofertado puedan llegar, acceder, moverse o desplazarse por dicho centro o por el edificio donde se halle ubicado o a una parte de los mismos. De no ser así, o de tener sospechas la Mutua de su existencia, podrá solicitarse por aquélla al licitador acreditación documental de la inexistencia de dichas barreras arquitectónicas en la actualidad (con independencia de que en el momento del otorgamiento de la licencia de apertura del/de los centro/s no fuera exigible su eliminación). A tal efecto, deberá/n aportarse informe/s de profesionales en tal sentido (arquitecto, arquitecto técnico, ingeniero o profesional análogo).

Todas las instalaciones estarán dotadas de un sistema de aire acondicionado y calefacción, debiendo estar dotado el centro ofrecido 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 en relación con la existencia de:

- Zona de recepción/admisión y sala de espera
- Área administrativa
- Primeras visitas y sucesivas
- Aseos
- Almacén

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 Mutua Montañesa en cualquier momento.

2.3. Equipamiento. Todos los equipos utilizados deberán estar en correcto estado de funcionamiento, siendo de obligado cumplimiento, en todo momento, la observancia de la normativa legal vigente en cuanto a su ubicación, funcionamiento y seguridad, 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.

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.

3. CONDICIONES DEL PERSONAL Y EXIGENCIAS FORMATIVAS.

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 interfiera en la propia prestación del servicio ni a la adscripción de los medios humanos precisos para la correcta ejecución del contrato, debiendo desarrollarse, en la medida de lo posible, fuera del horario de prestación del servicio para la Mutua o cubriéndose por personal alternativo de la empresa adjudicataria, previa conformidad de la Mutua.

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

3.1. Identificación corporativa. El personal técnico del/de los centro/s concertado/s destinado/s 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.

3.2. 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:

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

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 %

Quejas y reclamaciones

Nº de reclamaciones escritas / nº de servicios.	< 5 %
-------------------------------------------------	-------

3.3. Ejecución y cumplimiento del contrato.

3.3.1. El adjudicatario será responsable de la calidad técnica del servicio que desarrolla y de las prestaciones y actividades realizadas, así como de las consecuencias que se deducen para MUTUA MONTAÑESA de los errores o conclusiones incorrectas durante la ejecución del contrato. El adjudicatario ejecutará el contrato y estará obligado a indemnizar todos los daños y perjuicios que se causen como consecuencia de las operaciones que requieran la ejecución del contrato, excepto en el caso que los daños sean ocasionados como consecuencia inmediata y directa de una orden de MUTUA MONTAÑESA.

- 3.3.2.** 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 y recuperadoras, 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.

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.

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 a 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 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).