



**Mutua
Montañesa**

Mmuy fácil

N.º EXPEDIENTE

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO, PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA SANITARIA AMBULATORIA, TRATAMIENTO INICIAL Y SUCESIVO Y SERVICIO DE FISIOTERAPIA, EN SU CASO, HASTA REMISIÓN A LOS SERVICIOS MÉDICOS PROPIOS DE LA MUTUA, EN EL ÁMBITO TERRITORIAL DE MIRANDA DE EBRO, CACERES, VALLADOLID, BARCELONA, BADAJOZ, LEON Y MURCIA (DIVIDIDO EN LOTES), PARA MUTUA MONTAÑESA, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL N.º.7.

INDICE

1. OBJETO.....	2
2. ÁMBITO GEOGRÁFICO	3
3. DURACIÓN DEL CONTRATO	5
4. ALCANCE DEL SERVICIO.	5
5. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN Y N.º DE SERVICIOS ESTIMADOS	7
6. INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO.....	9
7. PERSONAL	9
8. PROTOCOLOS DE FUNCIONAMIENTO	10
8.1 HORARIO	10
8.2 CITACIONES Y COMUNICACIONES	10
8.3 PROTOCOLO ESPECÍFICO DE ACTUACION.....	10
8.4 OBLIGACIONES DEL LICITADOR EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.....	15
9. CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	17
10. RESPONSABLE DEL CONTRATO	18
11. FACTURACIÓN	19
12. SUFICIENCIA Y ADECUACION DE MEDIOS DE LOS QUE DISPONE LA EMPRESA	19

1. OBJETO

El contrato tiene por objeto la prestación del servicio de asistencia sanitaria ambulatoria, tratamiento inicial y sucesivo, así como servicio de fisioterapia y enfermería que en su caso se indique en función del lote, hasta la remisión a los servicios médicos propios de la Mutua, en el ámbito territorial correspondiente de cada lote, para Mutua Montañesa, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social N.º 7.

El centro de asistencia ambulatoria deberá ser un centro asistencial, que disponga de medicina general y servicio de fisioterapia, en su caso en función del lote.

Asimismo, el adjudicatario deberá atender todos aquellos servicios sanitarios que le sean solicitados, que se encuentren dentro del objeto del contrato, y que se le puedan requerir en base a los acuerdos que MUTUA MONTAÑESA tenga formalizados con cualquier Administración Pública o con otras Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.

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.

El servicio será realizado por medios propios del adjudicatario, lo que comprende las instalaciones, en propiedad o arrendamiento, equipamiento, material sanitario y personal, de acuerdo con las características establecidas en el presente Pliego.

En el caso de que, a la finalización del contrato, sea necesario dar continuidad del tratamiento al paciente y MUTUA MONTAÑESA no disponga de los medios adecuados para continuar la asistencia, el adjudicatario se compromete a prestar la asistencia sanitaria, manteniendo las condiciones del servicio.

2. ÁMBITO GEOGRÁFICO

El centro asistencial estará situado en la localidad/municipio indicado en la siguiente tabla y en él se atenderán a todos los pacientes que estando dentro del colectivo protegido de MUTUA MONTAÑESA deban ser atendidos en esa zona, esto es, tanto a los residentes en la zona de influencia como a los que se encuentren desplazados.

N.º LOTE	Provincia	CENTRO REF. MUTUA MONTAÑESA	ZONA GEOGRÁFICA DE NECESIDAD	TIPO DE PRUEBA
1	LA RIOJA	Delegación de Miranda de Ebro	HARO	Primeras Consultas
				Consultas Sucesivas
2	CACERES	Delegación de Cáceres	TRUJILLO	Primeras Consultas
				Consultas Sucesivas
4	VALLADOLID	Delegación de Valladolid	ISCAR	Primeras Consultas
				Consultas Sucesivas
				Sesiones de Fisioterapia
5	HUESCA	Delegación de Barcelona	FRAGA	Primeras Consultas
				Consultas Sucesivas
				Sesiones de Fisioterapia
6	BADAJOZ	Delegación de Badajoz	JEREZ DE LOS CABALLEROS	Primeras Consultas
				Consultas Sucesivas
				Sesiones de Fisioterapia

				N.º EXPEDIENTE
7	ASTURIAS	Delegación de León	RIBADESELLA	Primeras Consultas
				Consultas Sucesivas
				Sesiones de Fisioterapia
8	MURCIA	Delegación de Murcia	CIEZA	Primeras Consultas
				Consultas Sucesivas
				Sesiones de Fisioterapia
				Consultas de enfermería
9	MURCIA	Delegación de Murcia	LORCA	Primeras Consultas
				Consultas Sucesivas
				Consultas de enfermería

Si se presenta a varios lotes deberá disponer de centro en cada una de las localidades de los lotes que cubra el ámbito territorial de dicha localidad y su área de influencia.

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.

3. DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato es de veinticuatro (24) meses a partir del primer día del mes siguiente a la obtención de la autorización administrativa conforme el procedimiento establecido en la Orden TIN 2786/2009 que regula el procedimiento normalizado Cas@, sin la posibilidad de prórroga/s.

La duración se establece en función de lo indicado en el artículo 29.4 LCSP y de conformidad a lo indicado por la Junta Consultiva de Contratación en el informe emitido en el expediente 15/21 en relación con el artículo 11 del Real Decreto 1630/2011, de 14 de noviembre prestación de servicios sanitarios y de recuperación.

4. ALCANCE DEL SERVICIO.

La oferta asistencial de la que tiene que disponer el centro, **para todos los lotes**, es:

OFERTA ASISTENCIAL	LOTES APLICABLES
U.1 Medicina General/ de familia	Todos los lotes.
U.2 Enfermería	Todos los lotes.
U.59 Fisioterapia	- En los lotes indicados

El servicio de asistencia sanitaria ambulatoria incluirá, según el lote, las siguientes actuaciones:

- **Primera consulta médica.**
- **Consultas sucesivas.**
- **Fisioterapia.** (en los lotes indicados)
- **Consulta enfermería (en los lotes indicados)**

Primera consulta:

Se define como aquella prestación médica inicial al trabajador que acude al Centro Asistencial. Incluye el uso de instalaciones, honorarios profesionales (médicos y de enfermería), curas, inyectables, inmovilizaciones, medicación administrada en la primera consulta y material sanitario necesario para la correcta resolución de la asistencia sanitaria.

Incluye sesiones de radiología.

En relación con las curas, inyectables e inmovilizaciones, que deriven de una primera consulta se entenderán como incluidas en el precio de la misma a efectos de facturación.

Consulta sucesiva:

Se define la realización de las consultas médicas en régimen ambulatorio, que puedan derivarse del mismo proceso de accidente de trabajo o enfermedad profesional. Incluye el uso de instalaciones, honorarios profesionales (médico y de enfermería), curas, inyectables, inmovilizaciones, medicación administrada y material sanitario necesario para la adecuada prestación de la asistencia sanitaria.

Sesión de fisioterapia:

La realizada a un único paciente en un día, con independencia del tipo y número de técnicas utilizadas en dicha sesión.

Todos los servicios incluyen, por tanto, el uso de instalaciones, honorarios profesionales, medicación administrada, material sanitario, curas, inyectables e inmovilizaciones.

Para el caso de que deriven de una consulta sucesiva las actuaciones anteriores se entenderán igualmente incluidas en el precio de la misma a efectos de facturación.

Consulta de enfermería

Se define como el servicio que presta el equipo de enfermería al trabajador que acude al Centro Asistencial. Incluye el uso de instalaciones, honorario profesional de enfermería, curas, inyectables, inmovilizaciones, medicación administrada en la consulta y material sanitario necesario.

Tipos de consulta:

Espontánea, aquella que se realiza sin previa planificación y que responde a una necesidad de intervención identificada por enfermería u otro profesional, o la propia persona.

Programada: es aquella que se planifica con anticipación, estableciendo día y hora de la cita

Actividades:

Cura y control de heridas y retirada de puntos.

Administración de medicación inyectable o intravenosa

Atención a pacientes que, tras ser dados de alta, requieren cuidados específicos de enfermería.

Control y toma de constantes

Vacunación de pacientes.

Realización de Electrocardiogramas.



5. PRESUPUESTO DE LICITACIÓN Y N.º DE SERVICIOS ESTIMADOS

Se detalla en el siguiente cuadro el presupuesto de licitación, establecido mediante precios unitarios, así como el consumo estimado de los servicios asistenciales de cada uno de los lotes:

Nº LOTE	Provincia	CENTRO REF. MUTUA MONTAÑESA	ZONA GEOGRÁFICA DE NECESIDAD	TIPO DE PRUEBA	UNIDAD ESTIMADAS PARA 2 AÑOS	PRECIO UNITARIO	TOTAL	TOTAL LOTE
1	LA RIOJA	Delegación de Miranda de Ebro	HARO	Primeras Consultas	20	100,00 €	2.000,00 €	3.600,00 €
				Consultas Sucesivas	20	80,00 €	1.600,00 €	
2	CACERES	Delegación de Cáceres	TRUJILLO	Primeras Consultas	20	70,00 €	1.400,00 €	2.400,00 €
				Consultas Sucesivas	20	50,00 €	1.000,00 €	
4	VALLADOLID	Delegación de Valladolid	ISCAR	Primeras Consultas	20	76,45 €	1.529,00 €	4.247,00 €
				Consultas Sucesivas	20	49,50 €	990,00 €	
				Sesiones de Fisioterapia	108	16,00 €	1.728,00 €	
5	HUESCA	Delegación de Barcelona	FRAGA	Primeras Consultas	30	100,00 €	3.000,00 €	7.794,00 €
				Consultas Sucesivas	68	38,00 €	2.584,00 €	
				Sesiones de Fisioterapia	130	17,00 €	2.210,00 €	
6	BADAJOZ	Delegación de Badajoz	JEREZ DE LOS CABALLEROS	Primeras Consultas	20	98,56 €	1.971,20 €	8.145,92 €
				Consultas Sucesivas	20	61,60 €	1.232,00 €	
				Sesiones de Fisioterapia	398	12,42 €	4.942,72 €	



7	ASTURIAS	Delegación de León	RIBADESELLA	Primeras Consultas	20	40,00 €	800,00 €	2.246,00 €
				Consultas Sucesivas	20	40,00 €	800,00 €	
				Sesiones de Fisioterapia	38	17,00 €	646,00 €	
8	MURCIA	Delegación de Murcia	CIEZA	Primeras Consultas	80	67,00 €	5.360,00 €	12.553,80 €
				Consultas Sucesivas	44	49,95 €	2.197,80 €	
				Sesiones de Fisioterapia	214	14,00 €	2.996,00 €	
				Consultas de enfermería	80	25,00 €	2.000,00 €	
9	MURCIA	Delegación de Murcia	LORCA	Primeras Consultas	312	70,00 €	21.840,00 €	92.280,00 €
				Consultas Sucesivas	696	90,00 €	62.640,00 €	
				Consultas de enfermería	312	25,00 €	7.800,00 €	
							TOTAL PBL 2 AÑOS	133.266,72 €

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.

El número de servicios a realizar por el empresario adjudicatario del contrato y su importe económico podrá importar un precio agregado tanto superior como inferior a los indicados, asumiendo en todo caso el empresario la desviación que se produzca como parte del riesgo y ventura de su empresa.

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.

6. INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO

El adjudicatario prestará la asistencia sanitaria ambulatoria desde un centro autorizado, ya sea en régimen de propiedad o arrendamiento, situado en la localidad de cada lote, que cuente con:

Instalaciones: El centro deberá contar con espacios suficientemente amplios; sin barreras arquitectónicas; que reúnan las condiciones de ventilación, iluminación y dimensiones adecuadas a la actividad que realice; esté adaptado a la normativa legal vigente; y que garanticen la confortabilidad y seguridad del paciente.

El centro dispondrá de las siguientes zonas:

Consultas: las instalaciones deberán contar, como mínimo, con una consulta médica para hacer efectivas las prestaciones sanitarias objeto de contrato.

Salas de espera: las instalaciones deberán contar al menos con una sala de espera para los pacientes objeto de la prestación del servicio.

Aseos: Dispondrá de aseos adaptados a la normativa vigente.

Gimnasio para fisioterapia: las instalaciones del licitador deberán contar con un gimnasio para hacer efectivas las prestaciones recuperadoras objeto de contrato.

7. PERSONAL

Para la prestación de estos servicios el licitador contará como mínimo, con **un (1) médico especializado en medicina general o medicina familiar y comunitaria o traumatología o medicina del trabajo o medicina deportiva y un (1) fisioterapeuta, para dar cobertura a la especialidad de fisioterapia en su caso, en función del lote y un (1) DUE o Graduado en Enfermería, para dar cobertura a la especialidad de enfermería en su caso, en función del lote.**

El adjudicatario, en su caso, deberá proporcionar una relación con el personal facultativo, técnico y resto de personal sanitario que intervendrá en la ejecución del contrato, con especificación del horario, acreditando en cada caso la titulación, la especialidad y la colegiación profesional.

Los profesionales que atiendan al paciente durante el proceso asistencial, o le apliquen una técnica o procedimiento concreto, deberán informarle previamente sobre su finalidad, explicarle en qué consiste, sus riesgos y sus consecuencias, recabando la firma del oportuno consentimiento informado, cuando así lo establezca la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

Sobre este personal MUTUA MONTAÑESA no tendrá ningún tipo de relación ni laboral ni de prestación de servicios; es de exclusiva responsabilidad de la empresa concertada la titularidad de las relaciones laborales.

8. PROTOCOLOS DE FUNCIONAMIENTO

8.1 HORARIO

El horario de atención programada y urgencias de medicina, enfermería y fisioterapia será en horario de mañana y tarde, comprendido al menos entre las 8:00 y las 20:00 horas durante 5 días a la semana, cubriendo un mínimo de 4 horas diarias.

- Lote 5 Miranda de Ebro y Lote 6 Valladolid: el horario de atención será fuera del horario de Mutua Montañesa.

8.2 CITACIONES Y COMUNICACIONES

El centro sanitario será el encargado de citar al paciente en caso de consultas sucesivas después de la primera consulta, así como en aquellos casos en que se precisen curas e inyectables. La periodicidad de las citas deberá cumplir con lo dispuesto en el Real Decreto 625/2014, de 18 de julio, por el que se regulan determinados aspectos de la gestión y control de los procesos por incapacidad temporal en los primeros trescientos sesenta y cinco días de su duración.

La citación debe comunicarse al paciente siempre por escrito, haciéndole entrega dicha citación personalmente.

8.3 PROTOCOLO ESPECÍFICO DE ACTUACION

El licitador se compromete a seguir los protocolos asistenciales utilizados por MUTUA MONTAÑESA durante la vigencia del contrato, los cuales serán puestos a disposición de la empresa adjudicataria.

Una vez comprobado que el paciente pertenece al colectivo protegido de MUTUA MONTAÑESA, excepto en casos de urgencia, en los que se atenderá al paciente sin previa comprobación en caso de no acudir con volante de asistencia, se procederá a la admisión del paciente, para lo que trabajador previamente deberá firmar el consentimiento informado, para el tratamiento de sus datos de carácter personal (LOPD), en el modelo que previamente se habrá facilitado por MUTUA MONTAÑESA al centro concertado, en cumplimiento de la normativa de protección de datos.

Los datos mínimos de admisión que se solicitarán al paciente, pudiendo variar en función de las necesidades son los siguientes:

- Nombre y apellidos
- DNI
- Domicilio completo, incluyendo Código Postal
- Teléfono de contacto, preferiblemente teléfono móvil
- Fecha de nacimiento
- Género
- Puesto de trabajo
- Lugar, fecha y hora del accidente
- Descripción del accidente
- Tráfico/in itinere
- Asistencia directa/No asistencia directa

El licitador tendrá en cuenta las siguientes actuaciones:

El facultativo que atienda al paciente deberá valorar si las dolencias que presenta el trabajador son o no derivadas de accidente de trabajo o enfermedad profesional, atendiendo a las circunstancias manifestadas por el paciente y la patología presentada por el mismo

Siempre existirá un centro de referencia de Mutua Montañesa para el centro sanitario concertado, que será el que reciba la información asistencial y tramite la documentación pertinente. Mutua Montañesa y el Centro sanitario recibirán por sistemas seguros la información de todas las acciones realizadas y gestiones que deriven de la asistencia sanitaria prestada a un trabajador.

En ningún caso el Centro concertado emitirá documento de INCAPACIDAD TEMPORAL, siempre será el centro de referencia de Mutua Montañesa el que lo realice en función de la información recibida y del criterio profesional de su servicio sanitario

ATENCIÓN DE URGENCIA

Una adecuada atención urgente requiere respuesta inmediata y efectiva ante cualquier lesión del paciente o, en su defecto, si fuera precisa asistencia especializada no cubierta por los recursos del propio centro concertado, de activación rápida del circuito de derivación hacia otro centro, siempre en coordinación con el equipo médico del centro de referencia de MUTUA MONTAÑESA de la manera que se establezca.

Para la atención urgente de un paciente perteneciente a Mutua Montañesa, éste siempre habrá de presentar el volante de prestación de asistencia "**Solicitud de Valoración**". Cuando el paciente no presente este documento, se actuará en función de la tipología y horario de la atención requerida:

1. Paciente sin solicitud de Valoración:

- **Urgencia vital:** En el caso de que la situación de urgencia precise de atención inmediata, el centro concertado realizará la primera asistencia para, posteriormente, recabar del centro asistencial de MUTUA MONTAÑESA la información y documentación necesaria.

• **Urgencia no vital:**

- a) Si el trabajador acude en horario coincidente con el del Centro Asistencial de referencia de MUTUA MONTAÑESA, el centro concertado solicitará a este centro asistencial/oficina instrucciones para la asistencia del paciente.
- b) Si el trabajador acude en horario en el que está cerrado el centro asistencial/oficina de MUTUA MONTAÑESA atenderá al trabajador, informándole que, si la empresa no aporta la documentación necesaria, los gastos de la asistencia correrán a su cargo pudiendo incluso solicitarle la firma de un documento que garantice esta responsabilidad de pago.

EL PROVEEDOR SANITARIO DEBERÁ INFORMAR EN TODO CASO, SOBRE LA ATENCIÓN PRESTADA EN UN PLAZO DE TIEMPO INFERIOR A 24 HORAS.

- c) Cuando de la atención de urgencia se produzca la necesidad de tratamiento quirúrgico no inmediato, se remitirá a los servicios médicos de MUTUA MONTAÑESA, para su conformidad y programación en su caso.

ATENCIÓN PROGRAMADA:

- 1) La prescripción del servicio por parte de la Mutua se hace a través de una petición de consulta o prueba, remitida por medio seguro al centro concertado y firmada por el médico peticionario en la que especifican los datos del paciente, así como el tipo de atención solicitada. En modelo aparte y también por medio seguro de envío se remite la petición con los datos clínicos pertinentes para la atención solicitada.
- 2) Plazos de Respuesta. El Centro concertado se compromete a cumplir los siguientes:
 - La atención en consultas ambulatorias será programada dentro de las primeras 12 horas laborables siguientes a la fecha de solicitud, con un plazo de realización máximo de 36 horas laborables siguientes a la fecha de programación.
 - Cuando sea necesaria la realización de sesiones de fisioterapia, se programará el inicio de éstas dentro de las primeras 12 horas laborables siguientes a la fecha de solicitud, con un plazo de inicio de tratamiento máximo de 36 horas laborables.
 - Con respecto a los plazos de solicitud de otros servicios se procederá a unos plazos determinados según los acuerdos específicos entre MUTUA MONTAÑESA y el licitador.
- 3) Recetas. Cuando sea preciso, el centro podrá recetar la medicación necesaria, dejando perfectamente identificados en la receta que se presente en la oficina de farmacia al médico que ha hecho la prescripción (apellidos y nº de colegiado) y al paciente (apellidos y NIF o NIE completo). El formato de receta cumplirá con lo establecido en la legislación vigente
- 4) Entrega de resultados e información médicos

El facultativo que atienda al paciente deberá realizar un informe (no manuscrito) por cada consulta médica realizada a pacientes pertenecientes al colectivo protegido de MUTUA MONTAÑESA

Los informes médicos no pueden ser manuscritos y han de 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 MONTAÑESA y firmados por el facultativo correspondiente (con nº de colegiado incluido), claramente identificados con los datos del paciente y acompañados de documentación gráfica si así se requiere.

Junto al informe, cuando sea necesario, el centro concertado, siempre que no se haya establecido un sistema de envío de imágenes vía telemática que será la primera elección, entregará las imágenes en CD, almacenadas en formato DICOM versión 3.

El centro enviará el informe al centro de la Mutua en un plazo máximo de **24 horas** posterior a la realización de la atención (salvo en los casos en los que haya un acuerdo específico entre la Mutua y el proveedor) pudiendo este plazo extenderse a 48 horas en situaciones no urgentes.

5) Incidencias/consultas

El paciente estará debidamente informado de los mecanismos y soporte de las reclamaciones y sugerencias del centro concertado. Cuando se produzcan reclamaciones se utilizará la Hoja Oficial de Reclamaciones de la Comunidad Autónoma que corresponda y se deberá remitir antes de 48 horas copia a la Mutua.

6) Seguimiento/control de servicios prestados:

El Centro concertado pondrá a disposición de la Mutua una persona de contacto, responsable de la gestión administrativa y asistencial para el seguimiento y control de las prestaciones, así como para resolver cualquier incidencia o consulta.

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, saturación de quirófanos, etc.) y comunicar las ausencias a la Mutua.

El Centro concertado dispondrá de un procedimiento para la comunicación inmediata al personal médico de la Mutua en situaciones de procesos graves/muy graves, necesidad de traslado a un hospital, etc., facilitando así que la Mutua conozca y si procede gestione de manera prioritaria estas situaciones.

El Centro presentará con la periodicidad que se determine, un resumen de la actividad asistencial realizada con los criterios de la Mutua. Asimismo, se comprometerá, con la periodicidad que se determine a de reuniones de seguimiento y control médico y reuniones de coordinación y gestión global con el equipo de la Mutua.

Para un adecuado seguimiento anual de los servicios contratados, el Centro informará a la Mutua del mantenimiento o variaciones producidas durante la vigencia del concierto, al menos, en los siguientes aspectos:

- Recursos humanos sanitarios.
- Horarios de prestación del servicio.
- Protocolos internos de la prestación del servicio.

El facultativo que atienda al paciente deberá realizar un informe (no manuscrito) por cada consulta médica realizada a pacientes pertenecientes al colectivo protegido de MUTUA MONTAÑESA. El envío de información se enviará vía correo electrónico o a través del canal para informes, la misma se enviará adoptando las medidas de seguridad pertinentes, esto es, de forma encriptada.

Canal para pruebas e informes: Se proporcionará un portal web, en el que se deberá incluir el informe correspondiente en formato PDF, y donde habrá que indicar el identificador del estudio al que corresponde el informe.

En el momento que MUTUA MONTAÑESA esté en disposición de abrir estos canales, se comunicarán los detalles (técnicos y funcionales) de la utilización de cada uno de ellos. A partir de la puesta en funcionamiento del sistema de recepción telemática de las pruebas e informes, el adjudicatario podrá solicitar el uso de estos canales, abandonando así el envío vía correo electrónico. Si bien, en caso de solicitar el adjudicatario dicho sistema telemático de envío de información, será él mismo, el que asuma el coste de instalación y uso, que será previamente informado por MUTUA MONTAÑESA.

La supervisión y control del proceso médico se realizará por parte de los servicios médicos de la Mutua, así pues, y a efectos de constatar la evolución de los casos tratados, se llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

Transcurridos 21 días naturales de tratamiento, o bien, a la tercera consulta, cuando esta tenga lugar en un período inferior a los 21 días, el médico responsable de MUTUA MONTAÑESA realizará un control de la evolución del paciente, para valorar actuaciones a seguir, esto es, si consideran necesario continuar el tratamiento médico en sus instalaciones o no, solicitando el traslado del paciente al centro de MUTUA MONTAÑESA de referencia, gestionando la correspondiente cita médica.

En cualquier momento en que los servicios médicos de la Mutua consideren oportuno que el paciente deba realizar el tratamiento en sus instalaciones, podrán indicar su traslado al centro de MUTUA MONTAÑESA de referencia.

Los profesionales sanitarios de la entidad concertada emitirán cuantos informes sean necesarios y les sean solicitados por los servicios médicos de la Mutua para que pueda seguirse el tratamiento en sus instalaciones. Los informes no deberán ser manuscritos.

El centro concertado prescribirá la medicación mediante su correspondiente receta, utilizando los modelos del Colegio Oficial de la Provincia, no pudiendo, el centro concertado, facturar a MUTUA MONTAÑESA por dicho concepto.

Los informes médicos que se entregarán a los pacientes serán los establecidos por MUTUA MONTAÑESA, los cuales se detallan a continuación:

- Informe de primera consulta.
- Informe de alta médica.
- Todos aquellos informes adicionales que solicite el paciente.

Todas las asistencias, tratamientos, exploraciones y pruebas diagnósticas han de llevarse a cabo en el centro sanitario ofertado, sin estar permitida la derivación de los pacientes a otros centros, salvo urgencia médica o instrucción expresa.

La realización de pruebas diagnósticas externas complementarias o analíticas (excepto las pruebas básicas complementarias para el diagnóstico y tratamiento del paciente, incluida en las tarifas de las visitas), así como las sesiones de fisioterapia, requerirán de autorización previa de un médico de MUTUA MONTAÑESA que se realizará vía correo electrónico.

8.4 OBLIGACIONES DEL LICITADOR EN MATERIA DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

El licitador para dar debido cumplimiento a la normativa vigente en materia de Protección de Datos de Carácter Personal y en materia de información y documentación clínica, con carácter general se obliga a someter sus actuaciones a la normativa en materia de protección de datos, que exista o se promulgue en un futuro a tal efecto. Igualmente se somete a los preceptos de la Ley 41/2002, Básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica y demás normativa de aplicación en esta materia.

A tales efectos, manifiesta y se obliga expresamente a:

- Informar al paciente que acude por primera vez a sus instalaciones, previamente a ser atendido, sobre la identidad del responsable y la finalidad del tratamiento de sus datos y el procedimiento para el ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, dirigiéndose por escrito a la Sede Social de MUTUA MONTAÑESA, así como recabar su consentimiento para dicho tratamiento, mediante la firma del documento modelo de MUTUA MONTAÑESA destinado a dichos fines. Dicho documento será facilitado por MUTUA MONTAÑESA al centro sanitario contratado.
- Garantizar el derecho a la información sanitaria, a la intimidad, 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.
- Manifiesta conocer el carácter estrictamente confidencial y el conjunto de deberes que la protección legal otorga a los datos de tipo personal a los que, por razón de la actividad objeto del presente contrato, tendrá acceso; comprometiéndose a llevar a cabo la aplicación de las medidas de seguridad y demás requerimientos legales que resulten inherentes al nivel de seguridad alto exigido para dicho tipo de datos, en especial cuando se emita y/o transmita cualquier información clínica que le sea requerida en cualquier momento por parte de los servicios médicos de MUTUA MONTAÑESA, conforme determina el RGPD y la Ley Organica 3/2018, obligándose expresamente a:
 - A guardar la máxima confidencialidad y secreto profesional sobre toda la información de datos de carácter personal de los que es titular la mutua, a los que acceda o trate en razón del presente contrato. Esta obligación subsistirá de modo indefinido aún después de terminar sus relaciones con la mutua.



- A acceder únicamente a aquellos datos de carácter personal de los que es titular la mutua cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de los servicios objeto del contrato.
- A tratar los datos de carácter personal de los que es titular la mutua, a los que acceda para la prestación de los servicios previstos en este contrato, conforme a las instrucciones que reciba de aquéllas.
- A no aplicar ni utilizar los datos de carácter personal de los que es titular la mutua, a los que acceda para el cumplimiento del presente contrato, con fin distinto al que figura en las condiciones del mismo.
- A no ceder ni comunicar dichos datos de carácter personal de los que es titular la mutua para su conservación.
- A adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias u obligatorias, en virtud de lo dispuesto por las leyes o reglamentos vigentes en cada momento, para garantizar el nivel de seguridad que corresponda a los datos de carácter personal de los que es titular la mutua, a los que acceda con motivo de este contrato, y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.
- A devolver a la mutua o destruir los datos de carácter personal a los que haya accedido para la prestación de sus servicios, así como todos aquellos soportes o documentos en los que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento una vez cumplida la prestación contractual prevista en el contrato, garantizando plenamente la devolución de los datos necesarios y la destrucción de aquellos que no lo sean, todo ello, salvo que exista un mandato legal en otro sentido. El encargado del tratamiento podrá conservar copia de los datos debidamente bloqueados en tanto pudieran derivarse responsabilidades con el responsable del tratamiento.
- A comunicar y hacer cumplir a todo el personal a su cargo, incluso después de terminada la relación laboral o contractual, todas las obligaciones previstas en los párrafos anteriores.
- A dar cumplimiento a cualesquiera otras obligaciones derivadas del Reglamento 2016/679, General de Protección de Datos, Ley Orgánica de Protección de Datos y normas de desarrollo.

A los efectos de lo señalado en este apartado, la entidad concertada será responsable en caso de destinar los datos de titularidad de la mutua a los que acceda, con el fin de prestar los servicios objeto del contrato, a otra finalidad distinta de la prevista en el contrato, comunicar o utilizar dichos datos incumpliendo las estipulaciones del concierto o no adoptar medidas técnicas y organizativas que requiera la información que vaya a ser tratada, de acuerdo con lo previsto en el Reglamento 2016/679, General de Protección de Datos.

Asimismo, responderá frente a la mutua en caso de incumplimiento por el personal a su cargo de cualquiera de las obligaciones previstas en la presente estipulación.

9. CONTROL Y SEGUIMIENTO

El adjudicatario deberá disponer de los medios técnicos y personales necesarios para garantizar la relación y control del servicio y deberá velar por que el personal desempeñe correctamente su cometido.

El adjudicatario deberá comunicar a MUTUA MONTAÑESA de manera urgente, cualquier incidencia que se presente:

- Incomparecencias de los pacientes a las citas.
- Incidencias que se desarrolle con el paciente durante la asistencia prestada.

9.1. 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 %

9.2. 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 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).

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.

10. RESPONSABLE DEL CONTRATO

El adjudicatario designará un responsable del contrato:

Responsable del contrato que se encargue de informar de los resultados de las consultas médicas, de enviar la información de cualquier actuación sanitaria que se requiera y de tratar cuantas cuestiones médicas pudieran surgir entre la mutua y el centro concertado.

También se encargará de enviar la información de gestión especificada en este pliego, gestionar las incidencias en la facturación que pudieran aparecer, revisar el consumo, así como de informar a MUTUA MONTAÑESA sobre el estado de las reclamaciones que pudiera plantear por el servicio ofrecido por el adjudicatario.

MUTUA MONTAÑESA designará los correspondientes **Responsables de contrato**.

11. FACTURACIÓN

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

El adjudicatario deberá indicar en la factura el lote y el número de contrato así como el cogido de material que indica en cada caso Mutua Montañesa.

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 Mutua Montañesa.

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

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

El adjudicatario debe 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.

12. SUFICIENCIA Y ADECUACION DE MEDIOS DE LOS QUE DISPONE LA EMPRESA

En virtud de lo dispuesto en la Orden Cas@ (TIN/2786/2009) de 14 de Octubre, y en cumplimiento de las especificaciones del Real Decreto 1630/2011 de 14 de noviembre, por el que se regula la prestación de servicios sanitarios y de recuperación por las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social, hoy Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, el adjudicatario de la presente licitación deberá contar con el correspondiente informe favorable de adecuación de las instalaciones y servicios a la finalidad que deben cumplir, esto es el objeto del contrato establecido en el presente pliego. Para ello, una vez se realice la formalización de este procedimiento de licitación esta Mutua solicitará al organismo autonómico, que en cada caso tenga atribuida la gestión de la asistencia sanitaria, el correspondiente informe favorable.

En aquellos casos, en los que el mencionado informe resulte desfavorable por no acreditar el adjudicatario suficiencia y adecuación de medios a los fines del concierto por motivos que no puedan ser subsanados, el mismo quedará automáticamente resuelto, sin derecho por parte de este a compensación e indemnización, reservándose Mutua Montañesa, el derecho a exigir al adjudicatario indemnización por los perjuicios que se deriven del incumplimiento de medios propuestos por el adjudicatario.

Así mismo, y en aquellos casos en los que se emita informe desfavorable pero sea por motivos subsanables o se produzca un retraso en la emisión del mismo que no sea imputable a Mutua Montañesa, si no que se deba a deficiencias en la correcta adecuación de los medios e instalaciones a los fines del concierto, el adjudicatario contará con un plazo máximo de seis meses, desde que se conoce la circunstancia de la que deriva dicho retraso, para llevar a cabo las actuaciones correspondientes con el organismo autonómico con el fin de que el mismo emita informe favorable, subsanando los extremos que fueran necesarios, en su caso, y debiendo estar Mutua Montañesa en disposición de dicho informe en el mencionado plazo máximo de seis meses.

Si finalizase dicho plazo sin la obtención del informe favorable, el contrato podrá ser resuelto en las mismas condiciones descritas anteriormente.