PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE APLICARSE PARA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN SANITARIA AMBULATORIA Y HOSPITALARIA EN PONFERRADA, MIRANDA DE EBRO / VITORIA, LEÓN, PALENCIA, CÁCERES, VIGO, CORUÑA Y BURGOS (DIVIDIDO EN LOTES) Y SU ÁREA DE INFLUENCIA, PARA MUTUA MONTAÑESA, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 7

1. Objeto de contrato

Servicio de Asistencia Sanitaria Ambulatoria y Hospitalaria en Ponferrada, Miranda de Ebro / Vitoria, León, Palencia, Cáceres, Vigo, Coruña y Burgos (dividido en lotes), y su área de influencia, para Mutua Montañesa, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social n.º 7.

Se entenderán incluidas dentro del objeto del contrato aquellas actuaciones que, por ser servicios dependientes, accesorios y asociados a la asistencia sanitaria que es objeto del contrato, puedan tener lugar a lo largo de la ejecución del mismo, que por razones de imprevisibilidad dada la naturaleza de este tipo de servicios es imposible detallar con exactitud en el presente Pliego.

La presente licitación se divide en los lotes que se especifican en el **ANEXO I.**

El servicio será realizado por medios propios del adjudicatario y comprende los recursos humanos y materiales necesarios para la prestación del servicio a demanda de los servicios médicos de Mutua Montañesa.

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

En todos los casos, y en virtud de lo dispuesto en el artículo 15. 2 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, la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social podrá autorizar la prestación de los tratamientos quirúrgicos o postquirúrgicos con medios personales propios de Mutua Montañesa en el centro/s sanitario/s objeto de la presente licitación, cuando por razones de especialidad, volumen de gestión u otras circunstancias concurrentes, suficientemente acreditadas, lo hagan aconsejable.

2. Alcance

El servicio a adjudicar deberá dar cobertura a la población protegida de Mutua Montañesa en el ámbito de Ponferrada, Miranda de Ebro / Vitoria, León, Palencia, Cáceres, Vigo, Coruña y Burgos, siendo los centros de referencia de Mutua Montañesa en estas localidades los ubicados en León (para los hospitales de Ponferrada y León), Miranda de Ebro, Palencia, Cáceres, Vigo, Coruña y Miranda de Ebro (Burgos).

Se realiza la licitación en 8 lotes:

Nº LOTE	ZONA GEOGRAFICA NECESIDAD
1	Ponferrada

2	Miranda de Ebro / Vitoria
3	León
4	Palencia
5	Cáceres
6	Vigo
7	Coruña
8	Burgos

3. Normativa de Carácter Técnico

- Orden TIN/2786/2009, de 14 de octubre, por la que se implanta el proceso telemático normalizado CAS@, para la tramitación de las solicitudes de autorización y comunicaciones de los conciertos con medios privados para hacer efectivas las prestaciones sanitarias y recuperadoras a cargo de las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social.

- 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.

4. Descripción del servicio a prestar:

4.1 El servicio de atención sanitaria y su ámbito territorial de influencia deberá ser prestado en centros hospitalarios generales (clasificación C.1.1 del Real Decreto 1277/2003, de 10 de octubre, por el que se establecen las bases generales sobre autorización de centros, servicios y establecimientos sanitarios.

El servicio de asistencia sanitaria en hospitales incluirá las siguientes actuaciones:

- Hospitalización general.
- Atención de urgencia en horarios de cierre de los centros propios de Mutua Montañesa y, a demanda de los profesionales de Mutua Montañesa, en los horarios de apertura de los centros de su red asistencial.
- Intervenciones quirúrgicas programadas.
- Ingresos y estancias hospitalarias.
- Consultas hospitalarias de especialidades.
- Consultas ambulatorias de especialidades.
- Pruebas diagnósticas
- Unidad de Cuidados Intensivos (UCI): Para los lotes: Lote 2 Miranda de Ebro / Vitoria, lote 3: León, lote 5 Caceres, Lote 6 Vigo, Lote 7 Coruña y Lote 8 Burgos.

Determinado el alcance, el consumo estimado y las actuaciones relativas a cada uno de los lotes se

detallan en el **ANEXO I.**

La empresa licitadora deberá garantizar la valoración, evaluación, prevención y tratamiento de la lesión de cualquier proceso patológico diagnosticado en cualquier persona trabajadora asegurada por Mutua Montañesa con la disponibilidad adecuada para tratar el problema.

La necesidad de realizar cualquier procedimiento médico-quirúrgico, diagnóstico y terapéutico requerirá de la autorización expresa, previa, de un facultativo de Mutua Montañesa.

Esta atención debe asegurar:

- Disponibilidad de recursos humanos y técnicos suficientes.
- Tener un dispositivo permanente y rápido para realizar procedimientos diagnósticos y terapéuticos, con coordinación y regulación médica.
- Continuidad asistencial, coordinándose con otros servicios atencionales externos ycon el servicio médico de Mutua Montañesa.

4.2. La atención sanitaria objeto de esta licitación se concreta en las siguientes actuaciones:

A. <u>Atención Urgencias 24 horas y 365 días para aquellas patologías que requieran una primera actuación médica de carácter urgente.</u>

El servicio de urgencias estará abierto al público todos los días del año, 24 horas al día, (365días), incluso festivos, para atender a las personas trabajadoras aseguradas por Mutua Montañesa.

Esta atención médica incluye los honorarios profesionales de urgencia, procedimientos diagnósticos y terapéuticos básicos (radiología y analítica convencionales), actuaciones de enfermería, medicación básica y material sanitario básico fungible, con el fin de dar la asistencia necesaria a los pacientes de Mutua Montañesa.
Tras completar el correspondiente proceso de admisión, se efectuarán las atenciones sanitarias que sean oportunas.

Esta atención médica incluye los honorarios profesionales, y el adjudicatario deberá acreditar la capacidad técnica y humana para atender cualquier trastorno de carácter urgente que se presente dando, como mínimo, cobertura a las siguientes disciplinas médicas:

- U.1. MEDICINA GENERAL
- U.2. ENFERMERÍA
- U.13. MEDICINA INTERNA
- U.43. CIRUGÍA GENERAL
- U.55. TRAUMATOLOGÍA
- U.88. RADIODIAGNÓSTICO

La asistencia médica al accidentado que precise una atención inmediata incluirá todas las prestaciones asistenciales necesarias para el tratamiento de las lesiones diagnosticadas:

- Gestión de cualquier ingreso hospitalario las 24 horas al día todos los días del año (programado y urgente)
- Asistencia sanitaria especializada
- La disponibilidad de atención quirúrgica en cirugía mayor y cirugía menor
- Pruebas complementarias para realizar procedimientos diagnósticos terapéuticos

B. <u>Intervenciones quirúrgicas con y sin ingreso.</u>

Tendrán la consideración de intervenciones quirúrgicas, tanto las de carácter menor y ambulatorio como las consideradas mayores.

El licitador deberá poder dar servicio a las siguientes especialidades médico-quirúrgicas através de medios propios o externos:
Las intervenciones quirúrgicas de conformidad con la descripción indicada en los lotes se componen de los siguientes conceptos como medios y, se adaptarán según tarifas indicadas:

- Derechos de quirófano según la clasificación descrita y sala de reanimación
- Honorarios médicos en el caso de que se soliciten por pare de Mutua Montañesa.
- La Ayudantía quirúrgica será el 30% de los honorarios médicos en aquellos casos enlos que no estuvieran esos incluidos.
- Derechos de uso de todo el aparataje quirúrgico y anestésico.
- Medicación (incluida anestesia), material y fungibles de quirófano.
- Honorarios de anestesista.
- Estudio preoperatorio (incluye: ECG, RX, analítica y visita Anestesista)
- Análisis clínicos.
- Amplificador de RX.
- Derechos de Artroscopio.
- Instrumentista.
- Monitorización.
- No incluye:

    - Prótesis y material de osteosíntesis.
    - Medicación y material especial que no sea habitual en el quirófano.
    - Anatomía patológica.
    - Pruebas cruzadas y transfusiones.
    - Otras pruebas diagnósticas.

Los indicados conceptos no incluidos se prestarán por el adjudicatario y se facturarán por éste a Mutua Montañesa de forma diferenciada y a precio de coste. Deberán facturarse indicando el número de contrato para poder incluirse en la cobertura del mismo.

En aquellos casos de Intervenciones quirúrgicas programadas con y sin ingreso que se soliciten y en las que intervengan los profesionales de Mutua Montañesa, con un plazo máximo de 7 días entre programación del acto quirúrgico y efectiva ejecución, se pondrán adisposición de estos médicos especialistas designados por Mutua Montañesa los quirófanos necesarios para las intervenciones de urgencia y programadas que deban realizarse. La puesta adisposición incluye todo el personal necesario para el adecuado funcionamiento del quirófano y de la práctica de la técnica quirúrgica a realizar, así como del equipamiento instrumental y equipos necesarios

Si en el mismo acto quirúrgico se realizan varios procedimientos, se facturará el 100% del Grupo Quirúrgico (GQ) del procedimiento más complejo, y el 50% de los GQ de cada uno de los procedimientos quirúrgicos sucesivos.

Si la intervención es urgente se facturará un 10% adicional a su valor

C. Ingresos y Estancias hospitalarias:

Para las estancias hospitalarias con ingreso, el centro deberá disponer de habitaciones individuales con cama para acompañante. Para las estancias sin ingreso, éstas se efectuarán en boxes destinados a tal afecto o en habitaciones.

Todas las estancias hospitalarias estarán asistidas por el correspondiente servicio deenfermería y auxiliares. Al mismo tiempo, se efectuará un seguimiento de los pacientes ingresados realizados por los médicos responsables con el objetivo de seguir la evolución delpaciente.

Los ingresos por hospitalización se componen de los servicios siguientes:

- Habitación individual con cama para acompañante.
- Desayuno, comida, merienda y cena.
- Servicio de enfermería.
- Material de curas de uso habitual.
- Medicación, material y fungibles.
- Honorarios médicos.

D. Consultas Externas

El licitador deberá acreditar la capacidad técnica y humana para atender las consultas de tipo médico que la mutua pueda solicitar.

- Primeras Consultas: Las visitas realizadas por médicos especialistas con el objetivo de realizar una evaluación y diagnóstico al trabajador. Debe incluir en cualquier caso, la entrega de un Informe médico para el médico responsable de Mutua Montañesa.
- Visita sucesiva: En esta visita, bajo petición expresa del médico de Mutua Montañesa, el especialista revisará la evolución del cuadro clínico y la respuesta al tratamiento, si lo hubiera, hasta finalizar el proceso.

Las consultas serán a petición de Mutua Montañesa, programadas con anterioridad y con el objetivo de contar con una valoración por parte de los especialistas asignados a este servicio. Mutua Montañesa emitirá una petición de servicio diseñada a tal efecto.

La previsión propuesta para la prestación de este servicio es de cuatro horas al día (en horario de mañana) un día laborable a la semana (excepto lunes). Mutua Montañesa podrá variar esta propuesta inicial cuando así lo requieran las necesidades del servicio, previo acuerdo con el adjudicatario.

E. Pruebas diagnósticas

El servicio de radiodiagnóstico básico requerirá de una sala de espera con sanitario.

Asimismo, será necesario que disponga de equipamiento para la digitalización de imágenes (sistema DICOM).

Las pruebas diagnósticas incluidas en cada lote se detallan en el **ANEXO I.**

F. Unidad de Cuidados Intensivos:

- Para los lotes: Lote 2 Miranda, lote 3: León, lote 5 Caceres, Lote 6: Vigo, Lote 7 : Coruña y Lote 8

Burgos.

En los lotes especificados el Centro deberá disponer de una Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) con servicio 24 horas para atender los posibles casos que, debido a su estado de salud y las patologías que presenten, requieran de este servicio, contando para ello con médicos especialistas en medicina intensiva y presencia 24 horas y con sistemas de soporte vital avanzado.

G. Laboratorio de Análisis Clínicos y hematología

El centro deberá poder dar respuesta a las necesidades de laboratorio de análisis clínicos y hematología para la realización de pruebas y tratamientos de urgencia y programados. (24 horas-365 días).

4.3. Será a cargo del adjudicatario adscribir a los servicios todos los espacios, equipamientos, instalaciones e infraestructura propios de un hospital general autorizado por la Administración competente.

Todos los equipos utilizados deberán estar en correcto estado de funcionamiento, siendo de obligado cumplimiento, en todo momento, la normativa legal vigente en cuanto a su ubicación, funcionamiento y seguridad, tanto si se trata de equipos electromédicos como dediagnóstico por la imagen.

4.4. El material fungible que deba utilizarse deberá contar con la certificación CE y será a cargo del adjudicatario.

4.5. No existirán barreras arquitectónicas en el acceso al edificio donde se encuentre ubicado el centro ni en las instalaciones propiamente dichas.

5. Personal adscrito al servicio

5.1. Para el lote de intervenciones quirúrgicas de Traumatología de Valladolid Mutua Montañesa se reserva el derecho de poner a disposición su propio traumatólogo para la realización de las diferentes Intervenciones Quirúrgicas y que se puedan efectuar en el centro sanitario del contratista.

5.2. En función de la organización propia de la Mutua y disponibilidad de recursos propios, Mutua Montañesa podrá derivar la atención de pacientes a otros centros hospitalarios propios o mancomunados. Asimismo, se podrán derivar pacientes a otros centros hospitalarios concertados para ser intervenidos por personal propio de la Mutua, o por precisar de actuaciones sanitarias no incluidas en el concierto derivado de la presente licitación.

5.3. 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 adjudicatario, y se comprometerá a llevar a cabo dicha prestación exclusivamente en sus instalaciones y con sus propios medios personales y materiales. En este sentido, el centro deberá contar, al menos, con especialistas que cubran todas las necesidades citadas, todos ellos con la titulación establecida en la legislación vigente.

5.4. En el caso de tener urgencia 24h, deberá contar como mínimo con la presencia de un facultativo y de un DUE las 24 horas del día para la asistencia de las urgencias. Además de las especialidades médicas mínimas que deben cubrir para cada uno de los lotes, al menos de forma localizada, las

24 horas de atención de urgencias.

5.5. Mutua Montañesa exigirá al licitador un traumatólogo semanal con el plazo máximo de redacción del informe de 7 días naturales.

5.6. El centro deberá disponer y adscribir a la prestación del servicio todo el personal médico, de enfermería, auxiliar, de administración y de apoyo necesarios, que dependerá exclusivamente de aquélla, quedando obligada a cumplir respecto de su personal los derechos y obligaciones inherentes a su calidad de empresario, aplicando en su totalidad el convenio colectivo del sector y el resto de las disposiciones vigentes, tanto en materia laboral como la referida a la prevención y salud en el trabajo.

5.7. Se preverán las sustituciones necesarias, previstas e imprevistas, para que los servicios se presten con plena efectividad.

5.8. Para prestar estos servicios, el licitador contará con especialistas que cubran todas las necesidades

5.9. La empresa adjudicataria deberá proporcionar una relación con el personal facultativo, técnico y resto de personal sanitario que intervendrá en la ejecución del contrato, acreditando en cada caso la titulación, la especialidad, la colegiación profesional, en su caso, y la formación y experiencia que requiera cada función, o bien Declaración responsable del centro acreditando que todos sus empleados cumplen todos los requisitos solicitados

5.10. El personal que vaya a prestar los servicios objeto de este contrato no podrá estar incurso en ninguno de los supuestos de incompatibilidad previstos en la normativa vigente.

5.11. 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.

5.12. El personal empleado en el servicio contará con los conocimientos, formación y experiencia que requiera cada función. Si durante la ejecución del concierto surgieran exigencias de formación y de acreditación oficiales para el adjudicatario o su personal dependiente, la empresa adjudicataria estará obligada a promocionar y facilitar dicha formación a todo el personal adscrito al servicio.

5.13. La empresa adjudicataria tendrá un plan de formación anual para los trabajadores.

6. Condiciones de ejecución de los servicios

1. Los servicios prestados podrán ser supervisados por los facultativos pertenecientes al organigrama propio de 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.

   Al finalizar la actuación médica prescrita, deberá realizarse un informe de la situación del paciente, que se remitirá a Mutua Montañesa en las condiciones de común acuerdo pactadas.

2. 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.

3. El personal técnico destinado al movimiento y atención al público estará uniformado e identificado con una credencial personal, visible y empresa o entidad empleadora.

   Corresponderá al adjudicatario la expedición y cancelación de dichas credenciales bajo su responsabilidad.

4. 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 aspectos relativos a dicho control de ejecución del contrato son los siguientes:

   - Comprobar la efectiva prestación del servicio por la empresa adjudicataria, estableciendo los sistemas de control que estime oportunos para verificar el cumplimiento de lo establecido en su oferta técnica y económica.
   - Recibir puntualmente el resumen de las actividades realizadas así como cualquier otra información que le sea solicitada.
   - Requerir a la adjudicatarios los informes o documentos que considere necesarios relacionados con la prestación del servicio.
   - Efectuar comprobaciones sobre calidad del servicio.

5. Para facilitar la tramitación rápida y efectiva por parte de Mutua Montañesa de la facturación presentada por parte del adjudicatario, cada factura deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Con carácter general, conforme a los requisitos fiscales establecidos, en la factura constará: Razón Social, C.I.F./N.I.F. y dirección tanto de la entidad emisora como de la receptora de la factura, número de factura y/o serie y fecha de factura. Deberá incluir, además, el numero de contrato.
- Las facturas se emitirán siempre tras la realización de los servicios. En los casos en que la duración de los mismos sea superior a un mes, podrán emitirse facturas parciales por los servicios realizados durante el mes.
- En caso de emitir una factura por los servicios realizados a un solo paciente, deberá incluirse el nombre y apellidos del paciente, su número de N.I.F. o equivalente, razónsocial de la empresa a la que pertenece, así como el servicio prestado, según nomenclátor vigente y fecha/s de realización.
- En caso de realizar intervenciones o cualquier otro acto médico en el que sea preciso la participación de profesionales externos al centro adjudicatario, será éste quien gestionelos honorarios, siendo facturado a Mutua Montañesa el importe del procedimientocompleto por parte del centro adjudicatario.
- En caso de emitir una factura por el conjunto de servicios realizados en el mes, deberá acompañarse relación detallada de los mismos, aportando los datos solicitados en el párrafo anterior.
- Los conceptos e importes unitarios que se relacionen en las facturas se ajustarán siemprea los ofertados por el adjudicatario.

El incumplimiento de todos o alguno de estos requisitos supondrá la devolución de la facturaal

proveedor.

6. Dispondrá de un sistema que permita la gestión informatizada de los datos de los pacientes y sus historiales, así como su archivo que cumpla con la normativa legal vigente en cuanto a confidencialidad y seguridad.

7. Protocolo de atención sanitaria.

El adjudicatario actuará siguiendo los protocolos de atención sanitaria de Mutua Montañesa.

ATENCION 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 adjudicatario, 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 adjudicatario 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 referenciade Mutua MONTAÑESA, el centro adjudicatario 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 SIEMPRE INFORMARÁ 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.

2. **Urgencia SIN ingreso:**

- El centro adjudicatario asume íntegramente la prestación de urgencias requerida.

- Se remitirá al lesionado al centro asistencial de Mutua MONTAÑESA el primer día hábilpara que, en cumplimiento de sus obligaciones, se pueda emitir toda la documentación necesaria incluyendo los correspondientes partes médicos, además de realizar el seguimiento del proceso.
- Cualquier solicitud de consulta médica de especialista o prueba diagnóstica de seguimiento, adicional al proceso de urgencia que sea necesaria, requerirá autorización previa de los servicios médicos de Mutua Montañesa.

3. Urgencia CON ingreso:

- El centro sanitario asumirá íntegramente la prestación de urgencias requerida.
- Si a partir de la información facilitada, Mutua MONTAÑESA considera que el paciente debe ser derivado al Servicio Público de Salud, contactará con el centro médico transmitiéndole la necesidad de realizar la derivación. A su vez, se requerirá al médico del centro hospitalario que, realizado el informe de derivación al Servicio Público de Salud, una copia sea remitida a Mutua MONTAÑESA. El médico responsable de Mutua Montañesa valorará la información y determinará las actuaciones a realizar de forma conjunta.

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 adjudicatario 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 lapetición con los datos clínicos pertinentes para la atención solicitada.

2) Plazos de de Respuesta. El Centro adjudicatario se compromete a cumplir los siguientes:

- La programación de IQ solicitadas, quedarán realizadas dentro de las primeras 12 horas laborables siguientes a la fecha de solicitud, con un plazo de realización máximo de 7 días siguientes a la fecha de programación.
- 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.
- Las Pruebas Diagnósticas Complementarias solicitadas quedarán programadas dentro de las primeras 12 horas laborables siguientes a la fecha de solicitud de las mismas. Dichaspruebas, se efectuarán en el plazo máximo de 36 horas laborables siguientes a la fecha de programación.
- 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

Los informes médicos 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 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 adjudicatario, 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.

Cuando se haya realizado alguna intervención quirúrgica que haya requerido ayudantía quirúrgica, será indispensable que en el informe operatorio conste el nombre y nº colegiadodel especialista ayudante.

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 reclamacionesy sugerencias del centro adjudicatario. 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 adjudicatario 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,...) y comunicar las ausencias a la Mutua.

El Centro adjudicatario 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 otro hospital,... 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 reunionesde 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.
- Equipamientos que afectan a los servicios adjudicatarios.
- Horarios de prestación del servicio.
- Protocolos internos de la prestación del servicio.

8. Unidades de servicio estimadas

Como orientación para que los licitadores puedan formular la proposición económica, sin que esta información sea vinculante, en el Anexo I del Pliego de Clausulas Administrativas Particulares, se indica el consumo medio de años anteriores de actuaciones médicas realizadas en el ámbito territorial objeto de presente contrato.

El incremento o disminución del número de servicios a Mutua Montañesa durante el periodode 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 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.

En cualquier caso, 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 14de noviembre, por el que se regula la prestación de servicios sanitarios y de recuperación porlas Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, la empresa adjudicataria deberá prestarservicio 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 decolaboración que incluyan el servicio mencionado, siempre y cuando la otra Mutua se adhieraal concierto suscrito entre Mutua Montañesa y la empresa adjudicataria.

9. Suficiencia y adecuación de los 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 adjudicación 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.

Resulta requisito indispensable para la entrada en vigor del contrato formalizado, que esta Mutua disponga del informe favorable preceptivo respecto de la adecuación de las instalaciones y servicios.

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 no entrará en vigor y 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

10. Control y seguimiento

La empresa que resulte adjudicataria 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.

Mutua Montañesa facilitará al adjudicatario detalle del protocolo de funcionamiento para la ejecución del contrato, así como su control y seguimiento, siendo responsabilidad del adjudicatario la comunicación a Mutua Montañesa de cualquier incidencia que se presente, que a título de ejemplo.

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

RESPONSABLE DEL CONTRATO

La empresa adjudicataria designará un **responsable del contrato** cuyo cometido será el siguiente:

- **Responsable del contrato** que se encargue de coordinar y hacer cumplir el protocolo de actuación sanitaria facilitado por parte de Mutua Montañesa y de tratar y remitir cualquier información de cuantas cuestiones sanitarias pudieran surgir entre la Mutua y el Centro concertado.

Así mismo, Mutua Montañesa designará los correspondientes responsables de contrato.

Firmado digitalmente por ***8465** CARLOS RUIZ (C:****0832*). Fecha: 29/10/2026.