Mutua Montañesa
Mmuy fácil

Nº SOLICITUD PW-S-39375

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE SOPORTE TELEFÓNICO EN LA ATENCIÓN MÉDICA Y GESTIÓN DE TRASLADOS SANITARIOS, EN EL AMBITO NACIONAL E INTERNACIONAL, PARA EL COLECTIVO PROTEGIDO DE MUTUA MONTAÑESA

ÍNDICE

1. OBJETO Y ALCANCE 3

2. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DEL SERVICIO 5

2.1. Instalaciones y Equipamiento para la prestación del servicio. 5
2.2. Plataforma de Seguimiento de la prestación y nivel de servicio. 5
2.3. Garantías para la Cobertura del Servicio. Plan de Contingencia. 6
2.4. Requerimientos Específicos 6

2.4.1. Especificaciones del servicio. 6

2.4.2. Protocolo de Atención Asistencial de Llamadas. 7

2.4.3. Coordinación y Gestión de Traslados Nacionales. 8

2.4.4. Servicio de Repatriación Internacional, Asistencia, Traslado, Seguimiento de Hospitalización. 8

2.4.5. Servicio de atención Informativo Internacional. 9

2.4.6. Gestión de Fallecidos. 10

2.4.7. Equipo Profesional 10

3. CONDICIONES GENERALES 13

3.1. Duración. 13
3.2. Idioma. 13
3.3. Reportes y Entregables del servicio. 13

4. CONTROLES DE CALIDAD 15

5. SUPERVISION DEL SERVICIO 16

1. OBJETO Y ALCANCE

El objeto del contrato correspondiente es la contratación de la prestación del servicio de soporte telefónico sanitario en caso de urgencias, las 24h día 365 días del año, facilitando la información necesaria y la gestión del traslado, en aquellos casos que requieran asistencia sanitaria y/o evacuación a consecuencia de un accidente sucedido, en territorio nacional o internacional a los trabajadores de las empresas asociadas a Mutua Montañesa (en adelante Montañesa o la mutua).

Igualmente se consideran incluidos en el contenido del objeto del contrato todos los gastos que deriven de la ejecución del mismo, tales como los medios sanitarios de urgencia utilizados en relación a la atención telefónica prestada.

Código CPV:

- 85140000-2 Servicios varios de salud,
- 79511000-9 Servicios de operador telefónico,
- 85312300-2 Servicios de orientación y asesoramiento
- 60000000-8 Servicios de transporte

Ámbito de actuación

El servicio deberá dar cobertura en todo el ámbito del territorio nacional y en los países del extranjero en los que se encuentren desplazados los trabajadores protegidos por Montañesa. En cualquier caso, el centro de referencia en dicho ámbito geográfico será el **Hospital Mutua Montañesa** ubicado en c\ Pintor Eduardo Sanz – Av.del Faro 19, Santander, Cantabria.

Alcance

El alcance del servicio contempla la atención telefónica, asesoramiento, información administrativa y orientación médico-sanitaria, coordinación y gestión de traslados y repatriaciones por urgencias sanitarias nacionales e internacionales, 24 h/día los 365 días al año,

- **Gestión de Expedientes Informativos/sanitarios Nacionales**:
  - **Urgencias Accidente Trabajo/Atención sanitaria telefónica**: Este tipo de servicio engloba tanto la gestión telefónica por parte del personal administrativo, como la atención telefónica por parte de los sanitarios con el objetivo de realizar una evaluación y diagnóstico lo más preciso posible del accidentado. Es decir, incluye la llamada realizada por los trabajadores que han sufrido un accidente de trabajo en demanda de acceso a la asistencia sanitaria de urgencia o para una consulta que requiera valoración por parte del facultativo.
  - **Información Administrativa**: Además de proporcionarse información general (ubicación, teléfono, horarios, especialidad, etc.,) de los centros de Mutua Montañesa, tanto propios como concertados, a los que acudir ante un accidente de trabajo o enfermedad profesional e indicaciones sobre la necesidad de cumplimentación de la Solicitud de Valoración Médica.

    En caso de otro tipo de consultas administrativas no sanitarias, se indicará el contacto y horarios de atención de Mutua Montañesa (teléfono, mail, página web, etc.) donde deban llamar según su casuística.

- **Gestión Expedientes Informativos/sanitarios Internacionales:**

  Se proporcionará información general a los trabajadores desplazados en el extranjero por motivos laborales (o que vayan próximamente) sobre vacunas, embajadas, números de teléfono de interés, etc. de los países de destino.

  En caso de producirse accidente de trabajo, incluir las indicaciones sobre qué pasos deben seguir y cuál es el centro sanitario más adecuado y próximo para la atención del accidentado en el país extranjero, atendiendo a las circunstancias del accidente, su gravedad, y la valoración que realice el equipo médico de la adjudicataria.

➢ **Gestión de Traslados Nacionales**

Este tipo de servicio telefónico debe incluir:

- Recepción de la llamada e identificación del tipo de urgencia por accidente de trabajo activando, si fuera preciso, los medios necesarios para ser derivado. Esta llamada podrá ser realizada directamente por el accidentado o a petición del personal autorizado de Montañesa en la delegación correspondiente.
- En caso de producirse alguna otra llamada informativa sobre la gestión del traslado solicitado, quedará incluida en el mismo expediente de traslado aperturado, no generando ningún nuevo expediente informativo posterior, ni coste extra añadido.
- Elección del centro asistencial según listado de centros sanitarios proporcionado por Mutua Montañesa (https://www.mutuamontanesa.es/mutua-montanesa/centros).
- Gestión del medio de transporte y seguimiento del paciente hasta el centro sanitario, incluyendo todas las llamadas que deban producirse a posteriori a ese mismo respecto. Se deberá gestionar con el proveedor indicado por Mutua Montañesa ya sea de transporte sanitario o de transporte no sanitario en cada caso.

Los traslados siempre han de ser autorizados por el interlocutor designado por Montañesa excepto los casos de asistencia urgente, inmediata y de carácter vital basados en la normativa legal vigente en cada momento, concretamente a la publicación de este pliego, en lo previsto en el Rea Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre y los Reglamentos (CEE) 1408/71 y 574/72 del Consejo, así como en los posibles Acuerdos Bilaterales suscritos por España con terceros países para la asistencia sanitaria.

➢ **Gestión de Repatriación Sanitaria Internacional**

Este tipo de servicio telefónico debe incluir:

- Seguimiento detallado del caso e información al responsable designado por Montañesa.
- Solicitud de información médica disponible y, traducción de la documentación administrativa y sanitaria de los informes correspondientes a español.
- Evaluación conjunta de las condiciones de traslado.

En función del país donde se produzca el accidente se realizará un análisis de la situación, teniendo en cuenta ante un accidente grave, la evacuación a un centro hospitalario.

Previo a cualquier traslado a nivel internacional se ha de contactar, para su autorización, con el interlocutor designado por Montañesa.

(*) PROVISIÓN CONCEPTOS REFACTURABLES ASISTENCIAS: gasto de los medios de transporte empleados (ambulancia, UVI movil, taxi, etc) bien sea en traslado nacional como internacional y gastos derivados de servicios de prestación, es decir, gasto generado tanto en hospital como centro sanitario público o privado nacional o extranjero - si precisa asistencia en centro hospitalario o en unidades especiales (UCI, Unidad de Quemados, intervención quirúrgica urgente, procedimientos diagnósticos y terapéuticos, especialistas -neurocirugía, cirugía torácica, cirugía vascular, etc-

2. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DEL SERVICIO

2.1. INSTALACIONES Y EQUIPAMIENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

El servicio se realizará en las instalaciones propias del adjudicatario puestas a disposición del contrato las 24h al día y durante los 365 días del año.

Para la prestación de los servicios objeto, el adjudicatario deberá facilitar un centro de trabajo que disponga de las funcionalidades tecnológicas y de comunicaciones necesarias para el desarrollo de las actividades descritas en este pliego con las condiciones medioambientales y de seguridad adecuadas.

Si por alguna circunstancia de fuerza mayor para la continuidad del servicio fuera necesario el traslado a otro centro de trabajo, esta situación será previamente comunicada por escrito a Montañesa para su conocimiento y aceptación si procede, debiendo en todo caso cumplir exactamente con las mismas condiciones y requisitos que el centro ofertado en la licitación.

El adjudicatario deberá contar con una **Centralita Telefónica** con redundancia de comunicaciones y una red eléctrica que garantice la funcionalidad y la fiabilidad del servicio. Se entenderá como suministro complementario o de seguridad a efectos de seguridad y continuidad de suministro, aquel que complementa al suministro normal.

Centralita Telefónica: La empresa licitadora deberá contar con una centralita telefónica con redundancia que garantice la funcionalidad y la fiabilidad del servicio. Igualmente deberá contar con suministro complementario o de seguridad de la red eléctrica que garantice la funcionalidad y la fiabilidad del servicio. Se entenderá como suministro complementario o de seguridad a efectos de seguridad y continuidad de suministro, aquel que complementa al suministro normal. Estos suministros podrán realizarse por dos empresas diferentes o por la misma Empresa, cuando se disponga, en el lugar de utilización de la energía, de medios de transporte y distribución independientes, o por el/la usuario/a mediante medios de producción propios. Se deberá aportar declaración responsable del/de la empresario/a garantizando la disponibilidad de los citados servicios, sin perjuicio de que, con carácter previo al inicio de la ejecución del contrato se acredite documentalmente esta circunstancia mediante los correspondientes contratos y/o memoria explicativa

Se deberá aportar declaración responsable del empresario garantizando la disponibilidad de los citados servicios, sin perjuicio de que, en su caso, con carácter previo al inicio de la ejecución del contrato se solicite al adjudicatario que acredite documentalmente esta circunstancia mediante los correspondientes contratos y/o memoria explicativa.

Los puestos de trabajo del personal adscrito al servicio deberán contar con el equipo informático y telefónico adecuado para el desarrollo de la actividad. Asimismo, deberán disponer de conexión garantizada a internet en todo momento para poder acceder a la red de centros de Montañesa (https://www.mutuamontanesa.es/mutua-montanesa/centros).

El adjudicatario deberá cumplir con la normativa vigente en materia de seguridad y salud en los puestos de trabajo (dimensiones de los puestos, luz en las salas, salida de emergencia, planes de evacuación, entre otros).

2.2. PLATAFORMA DE SEGUIMIENTO DE LA PRESTACIÓN Y NIVEL DE SERVICIO.

Para la prestación de los servicios objeto, el adjudicatario deberá ofertar una plataforma online de gestión de la información y reporte del desarrollo del servicio que garantice la confidencialidad de la información y permita una gestión eficaz de los parámetros del mismo accesible mediante conexiones seguras que cumplan los siguientes requisitos:

- La consulta a través de la aplicación debe ser compatible con Microsoft Edge.
- Se debe poder acceder desde Internet sin usar conexiones VPN.
- El acceso se realizará mediante conexión segura SSL protegida con un Certificado de seguridad válido, preferiblemente cualificado.
- El sistema debe permitir la gestión de usuarios nominales de acceso y poseer una política de gestión de contraseña robusta.

Por otro lado, en el ámbito del servicio de asistencia sanitaria telefónica de urgencia se requiere un nivel de atención mínimo, considerado como la relación entre las llamadas atendidas y llamadas entrantes, de un **99,00%**.

2.3. GARANTÍAS PARA LA COBERTURA DEL SERVICIO. PLAN DE CONTINGENCIA.

Para la prestación de los servicios objeto, el adjudicatario deberá disponer de un Plan de Contingencia que garantice el servicio ofertado en determinadas situaciones como:

- Contingencia por desalojo de la plataforma donde se encuentre ubicada físicamente la plataforma de atención telefónica.
- Contingencia en caso de caída de las comunicaciones e infraestructuras informáticas.
- Contingencia por caída de suministro eléctrico.

Los planes de contingencia detallados serán puestos a disposición de Mutua Montañesa por el adjudicatario cuando se formalice el contrato.

2.4. REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS

A continuación, se especifican los trabajos a realizar, el nivel de servicio esperado y los aspectos técnicos propios del servicio.

2.4.1. Especificaciones del servicio.

El soporte telefónico en caso de urgencia médica por accidente de trabajo debe dar respuesta a las solicitudes que puedan plantearse desde cualquier punto del territorio nacional, incluidas las Comunidades Autónomas de Canarias y Baleares, Ceuta y Melilla, en el extranjero y las evacuaciones al territorio español desde cualquier país, siguiendo el procedimiento de actuación asistencial y gestión de usuarios **Protocolo de Coordinación Línea Asistencial Urgencias 24h** de Mutua Montañesa que será proporcionado al adjudicatario del servicio.

Estas peticiones asistenciales deberán ser asistidas y atendidas por profesionales sanitarios para efectuar una correcta evaluación y resolución de los procesos derivados de contingencias profesionales de los trabajadores protegidos de Mutua Montañesa facilitándose, en caso necesario, la información sobre el centro sanitario adecuado para la prestación de la asistencia médica que sea precisa.

A tal efecto, el adjudicatario consultará la relación de recursos asistenciales de Montañesa a través de su web (https://www.mutuamontanesa.es/mutua-montanesa/centros) haciendo constar los centros asistenciales propios y ajenos, públicos o de otras mutuas y privados, con los que se encuentre vigente un concierto de prestación de servicios asistenciales o un convenio de igual naturaleza.

En dicho "Protocolo" se detallará el orden de preferencia en la elección de los mismos por el adjudicatario, siempre que sean apropiados al caso a tratar y con total prioridad por la atención adecuada del accidentado; Acudiendo a uno de nuestros centros asistenciales según el siguiente orden de prioridad:

1. Centro PROPIO de la Mutua Montañesa
2. Centro perteneciente a otras MUTUAS COLABORADORAS CON LA SEGURIDAD SOCIAL
3. Centro CONCERTADO
4. Centro perteneciente al SERVICIO PÚBLICO DE SALUD

Antes de acudir a cualquier centro asistencial, se deberá consultar los horarios. Contamos con centros 24h a los que puede asistir. En el caso de que el accidente sea de urgencias vital, deberá acudir al Servicio Público de atención sanitaria de urgencias más cercano.

Debiendo siempre en caso de accidente de trabajo, es necesario acudir al centro con la SOLICITUD DE ASISTENCIA SANITARIA cumplimentada.

Asimismo, Montañesa incluirá dentro de dicho "Protocolo" el medio de transporte a utilizar, en atención a la gravedad y la situación del trabajador, debiendo realizar la empresa adjudicataria la gestión para el traslado en función del medio de transporte elegido. Durante la ejecución del contrato, la mutua aportará periódicamente al adjudicatario, un listado actualizado, de su red de proveedores para la prestación del servicio nacional.

En base al Protocolo, la documentación, los criterios suministrados por Montañesa y con la autorización previa de ésta cuando sea necesario, el adjudicatario decidirá además sobre la necesidad y tipo de transporte sanitario, su encargo a la empresa que corresponda y la comprobación de su realización. En caso requerido, el personal médico del adjudicatario proporcionará, consejos de primeros auxilios para su atención y traslado. Además, el adjudicatario avisará al centro médico elegido y, en su caso, al medio de transporte empleado para asegurar la atención al trabajador y efectuará el seguimiento, mediante llamadas al centro asistencial o cualquier otro lugar donde se encuentre el trabajador, en función del momento y hasta el cierre del caso.

En resumen, los traslados de pacientes ingresados en cualquier centro nacional o internacional, han de ser supervisados por el personal sanitario para valorar su procedencia y traslado; debiendo ser comunicado a Mutua Montañesa. Así pues, ante cualquier traslado **CONTACTAR previamente para AUTORIZACIÓN con el SERVICIO DE URGENCIAS DEL HOSPITAL MUTUA MONTAÑESA,** según el orden de prioridad:

1º) Médico de Urgencias/Guardia del HMM

2º) Servicio Admisión HMM

3º) Coordinación Médico Territorial

4º) Dirección Médica HMM

Ante un paciente ingresado en centro hospitalario que demanda (bien por el accidentado, familiares, propio centro o empresa) traslado se enviará al buzón asistencial del HMM **crn.admision@mutuamontanesa.es :** informe médico, resultados de pruebas diagnósticas y todos los aspectos relevantes que puedan afectar al traslado.

Toda denegación de traslado ha de ser justificada, si se ha solicitado por escrito se contestará de igual manera.

Únicamente ante la necesidad de servicio de trasporte URGENTE por Accidente Grave que precise ambulancia, será el personal médico de SEMESUR quién valore su pertinencia, y si procede, remitirá la ambulancia.

Cualquier otra demanda de transporte, en principio, no será necesaria (ambulancia, taxi), excepto si ha sido autorizada por las personas asignadas del Servicio de Urgencias del HMM arriba mencionadas.

2.4.2. Protocolo de Atención Asistencial de Llamadas.

El **soporte telefónico en caso de urgencia médica** por accidente de trabajo deberá realizarse por personas que acrediten una perfecta comprensión y expresión del idioma castellano. La contestación se realizará siempre y como mínimo en idioma castellano. Asimismo, es obligatorio disponer de una atención médica multilingüe para todo lo relacionado con asistencias y repatriaciones del extranjero, durante las 24h los 365 días al año, siendo idiomas obligatorios como mínimo el inglés.

El receptor de la llamada de urgencia deberá siempre identificarse por una locución de entrada y especificar que la llamada se recibe en nombre de Mutua Montañesa y posteriormente discriminar el servicio entre urgente o no urgente procediéndose a tramitar este servicio según el procedimiento de gestión que Mutua Montañesa facilitará en el **Protocolo de Coordinación Línea Asistencial Urgencias 24h**.

Se indicará al usuario que, para garantizar una mejor atención, la conversación quedará grabada temporalmente. A continuación, la persona operadora deberá facilitar su nombre y apellidos a la persona que realiza la llamada.

El operador recabará la Identificación básica del usuario y su relación con la Mutua, debiendo asegurar que la persona que llama confirma estar protegida por Montañesa. La conversación debe comenzar por la causa de la llamada, para permitir identificar aquellas situaciones de urgencia vital que requieran resolución urgente según las pautas indicadas por Montañesa, para luego identificar el nombre y DNI, la empresa asociada y el resto de información necesaria para gestionar la llamada.

La pauta de identificación corporativa y personal se llevará a cabo también en las llamadas de salida que deba realizar el adjudicatario a los usuarios del servicio que no sean personal de Mutua Montañesa.

Para aquellos servicios que sea necesario una prestación de asistencia sanitaria sólo se ofrecerá la prestación a usuarios autorizados (mediante la verificación de la afiliación del trabajador accidentado o empresa o gestor en Mutua Montañesa), utilizando para ello la plataforma digital que Montañesa pondrá a disposición de la empresa adjudicataria. Debiendo también garantizarse que se trata de un Accidente Laboral.

Por otro lado, en caso de que la **consulta sea de carácter administrativo**, deberá atender las solicitudes de información sobre servicios asistenciales, propios y concertados de Montañesa debiendo dar respuesta adecuada sobre las circunstancias y características de los mismos. En caso de requerirse, además deberá facilitar al solicitante la información en cuanto a dirección, mail, web y teléfono de la oficina/delegación más próxima de Mutua Montañesa donde dirigir la consulta.

Al final de la conversación siempre se agradecerá al comunicante su llamada.

Todas las llamadas (entrantes y salientes) deberán registrarse con un sistema que permita la grabación y posterior explotación. Este proceso estará sujeto a los requisitos legales establecidos en el Reglamento General de Protección de Datos y debe permitir la recuperación de los registros durante un plazo de **2 años**. En caso necesario, Mutua Montañesa solicitará la transcripción del contenido de las llamadas con objeto de dar respuesta a posibles incidencias y establecer pautas de mejora conjuntas. Los plazos de entrega de estas transcripciones se establecen en un máximo de 24 horas para llamadas realizadas en el último mes y de 48 horas si la llamada tiene más de un mes de antigüedad.

2.4.3. Coordinación y Gestión de Traslados Nacionales.

El adjudicatario deberá dar solución al traslado al centro asistencial correspondiente (Red de centros autorizados indicados en el Mapa Sanitario de Mutua Montañesa https://www.mutuamontanesa.es/mutua-montanesa/centros), mediante la utilización del transporte sanitario que en su caso se precise, utilizando para ello los recursos identificados en el **Protocolo de Coordinación Línea Asistencial Urgencias 24h**, con independencia de que pueda ser revisado por ambas partes en función de la evolución del servicio.

El servicio se iniciará previa autorización de los responsables designados por Montañesa que tras una llamada valoren la gravedad de la situación y si se requiere la activación de medios.

El servicio objeto de contrato incluye la gestión del traslado al centro asistencial con el medio de transporte que bajo criterio médico precise el accidentado, y utilizando para ello, prioritariamente los recursos propios o ajenos de los que dispone Mutua Montañesa y que se aportarán al adjudicatario periódicamente en un listado de sus proveedores autorizados, indicando su disponibilidad por los distintos puntos del territorio.

En aquellos supuestos en que la petición se realice por personal de la Mutua, el adjudicatario gestionará íntegramente el traslado solicitado.

Mutua Montañesa no asumirá los gastos de evacuaciones aceptadas por el adjudicatario cuando no se faciliten a Mutua Montañesa los datos necesarios para su identificación (persona y empresa) o por la evidente falta de vinculación del incidente con Mutua Montañesa.

Por último, en caso de producirse alguna otra llamada informativa con el mismo trabajador sobre la gestión del mismo traslado solicitado, quedará incluida en el mismo expediente de traslado aperturado, *no generándose* ningún nuevo expediente informativo, sino que estas quedarán incluidas en el expediente de traslado gestionado, sin que esto generase ningún coste adicional.

2.4.4. Servicio de Repatriación Internacional, Asistencia, Traslado, Seguimiento de Hospitalización.

El adjudicatario deberá atender las solicitudes telefónicas de asistencia sanitaria de urgencia y traslado a España de trabajadores accidentados en el extranjero que requieran continuidad asistencial, tanto si la solicitud la realiza el propio trabajador lesionado como si la solicitud proviene de Mutua Montañesa. Deberá trasladar la información al interlocutor médico de Mutua Montañesa que se indique en el Protocolo de Actuación Línea Asistencial Urgencias 24h para su valoración sobre la idoneidad del traslado y los medios a utilizar.

En caso de urgencia vital, el adjudicatario será el encargado de elegir el centro sanitario más adecuado, preferiblemente público y próximo para la asistencia del trabajador en el país extranjero. Deberá obtener los informes médicos necesarios para conocer la situación clínica del trabajador y realizar la traducción de la documentación sanitaria y administrativa, si es necesario, para el posterior envío de la misma al personal de Mutua Montañesa.

Una vez disponga de los informes médicos correspondientes, el equipo médico adscrito a la ejecución del contrato realizará la valoración de la situación médica del accidentado y el seguimiento del caso mediante la coordinación con los equipos médicos del centro asistencial donde se encuentra el paciente. Así mismo, valorará y gestionará el traslado del paciente con los medios que crea más adecuados en base a su estado clínico. Todo traslado deberá ser autorizado por el interlocutor designado por Mutua Montañesa.

La decisión de repatriación se adoptará siempre en base al criterio de Mutua Montañesa determinando el momento de la repatriación, los plazos y el medio de transporte a emplear en función de los informes médicos disponible y el estado clínico del paciente.

El centro sanitario de destino será el indicado por Mutua Montañesa y el adjudicatario será el encargado de coordinar el traslado entre el centro de origen y el de destino.

Los medios de traslado más frecuentes empleados en una repatriación serán:

- Taxi.
- Ambulancia: convencional, UVI móvil, otro tipo…
- Avión regular: los traslados en este tipo de trasporte pueden requerir de cierta modificación dentro del avión como extraseat, camilla o silla de ruedas en función de las necesidades del paciente. Dado que para ello es necesario la autorización de la compañía aérea, el traslado no siempre se podrá realizar el mismo día. El adjudicatario será el encargado de realizar los trámites necesarios según el caso.
- Avión sanitario: siempre llevará acompañamiento de un equipo sanitario y el equipamiento necesario.
- Otros medios de transporte: tren, barco o helicóptero.

Cuando la atención médica se haya prestado por medio de los servicios sanitarios públicos de países de la UE, Suiza y aquellos con los que se tenga firmado un convenio bilateral con inclusión de asistencia sanitaria, serán estos servicios sanitarios públicos quienes realizarán el trámite de la facturación a través de los organismos oficiales (en España el INSS, y en el otro país, el organismo análogo).

En caso de que este trámite de facturación no sea posible, el personal adscrito al servicio realizará el pago por adelantado de los gastos ocasionados, médicos y/o de transporte, para su posterior repercusión a Mutua Montañesa previa aceptación de ésta.

Todos aquellos gastos adicionales, de carácter no sanitario, justificados y que se entiendan derivados del accidente requerirán asimismo la previa aceptación de Mutua Montañesa para su abono por el adjudicatario y posterior reintegro por la Mutua.

En cualquier caso, la asistencia sanitaria de urgencia prestada en el extranjero a trabajadores accidentados de Mutua Montañesa y la repatriación de trabajadores accidentados fuera del país, se ajustará a las legislaciones, tratados internacionales, normativas y directivas vigentes en ese momento.

El adjudicatario deberá facilitar tanto a los trabajadores accidentados en el extranjero como a Mutua Montañesa, soporte para las gestiones administrativas derivadas de la asistencia y evacuación (servicios de traducción, agencia de viajes, acompañantes).

2.4.5. Servicio de atención Informativo Internacional.

En caso de consultas relacionadas con las actuaciones previas a realizar por los trabajadores antes de emprender un viaje al extranjero, se proporcionará la información de acuerdo con las explicaciones disponibles tanto en la página web de Mutua Montañesa: https://www.mutuamontanesa.es/asistencia-sanitaria-extranjero como en la página web de la Seguridad Social https://prestaciones.seg-social.es/gestion-asistencia-sanitaria/asistencia-sanitaria-fuera-espana.html

2.4.6. Gestión de Fallecidos.

En este tipo de traslados será necesaria siempre la autorización previa de Mutua Montañesa y tendrá que ser coordinado con el responsable médico designado de la mutua, la familia y la empresa de trabajador.

2.4.7. Equipo Profesional.

Para la prestación de los servicios objeto, el adjudicatario será responsable de la aportación de todos los recursos humanos y técnicos necesarios para realizar las tareas contratadas en los plazos comprometidos.

Este servicio, deberá efectuarse desde la centralita medicalizada del adjudicatario por parte de una plantilla sanitaria compuesta por un equipo de médicos generales/medicina familiar y comunitaria, médicos con formación reglada en Emergencias y transporte medicalizado, enfermeros/DUEs, psicólogos y personal administrativo/gestores que en diferentes turnos puedan efectuar la prestación durante las 24h 365 días al año. Contando para ello con, al menos, un médico coordinador del servicio y un médico especialista en emergencias para cada uno de los turnos de trabajo.

El centro deberá designar un responsable del contrato como interlocutor único de Mutua Montañesa, que canalice las comunicaciones entre ambas instituciones.

Se aportará relación y titulaciones actualizadas del personal facultativo especialista y de todo el personal sanitario y gestor que prestará los servicios, haciendo constar el nombre y titulación de los profesionales del centro, mediante copia del título de medicina y cirugía de cada una de los profesionales, o mediante certificado emitido por el Colegio Profesional correspondiente indicando el nombre y apellidos, acreditando, respecto de cada uno de ellos hallarse en posesión del título, y en su caso de especialidad sanitaria precisos para el ejercicio de su actividad profesional, y en su caso de ser ésta exigible, su colegiación profesional y cualquier otro requisito aplicable a los facultativos asignado al servicio.

En caso de que los perfiles asignados sufrieran modificaciones durante la ejecución del contrato, este cambio deberá ser aceptado previamente por Montañesa. Comunicándose por escrito, informando y acreditando la formación, conocimientos, certificaciones y experiencia de la nueva persona que ostentará el perfil requerido, así como el motivo justificativo de la misma.

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 de este, siendo Montañesa totalmente ajena a dichas relaciones laborales. Con tal motivo, la empresa 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.

También podrá requerir del adjudicatario en cualquier momento, durante la vigencia del concierto, 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 empresa adjudicataria contratada será la responsable, con total indemnidad para Mutua Montañesa, 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 Montañesa; ni podrá producirse la consolidación como personal del órgano contratante de las personas que hayan realizado los trabajos. Tampoco podrá exigirse a Montañesa 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 concierto suscrito con Montañesa.

Es responsabilidad de la empresa 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.

Corresponderá al adjudicatario garantizar la ejecución del concierto 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 el adjudicatario 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 concierto.

Si durante la ejecución del contrato surgieran exigencias de formación y de acreditación oficial 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.

Información a facilitar por la Mutua a la empresa adjudicataria:

Mutua Montañesa facilitará al/a la adjudicatario/a de la licitación, la locución inicial de atención, modelo de instrucciones sobre solicitud telefónica y evacuación de accidentados/as facilitadas a empresas y trabajadores/as por cuenta propia asegurados/as. Ello no incluirá las advertencias e información y solicitud de consentimiento, en su caso, en aplicación de la ley de protección de datos de carácter personal, que corresponderá a la adjudicataria. En idéntico sentido, Mutua Montañesa facilitará a la empresa adjudicataria de la licitación:
▪ La relación actualizada de los centros administrativos y asistenciales propios de Mutua Montañesa (horario de funcionamiento, dirección, teléfono, fax y dirección de correo electrónico).
▪ La relación actualizada de los centros asistenciales concertados utilizables por Mutua Montañesa. Mutua Montañesa podrá, en su caso, optar por facilitar a la empresa adjudicataria la relación de empresas de transporte sanitario concertadas para su utilización en la evacuación de accidentados/as en las provincias o islas. Dicha información se incluirá en el propio protocolo o procedimiento previsto en este pliego. Mutua Montañesa facilitará al/a la adjudicatario/a la lista del personal responsable a quien poderse dirigir para resolver incidencias o dudas:
▪ Médico de guardia (teléfonos de contacto 24h.)
▪ Gestor del mantenimiento de Centros
▪ Gestor de quejas y reclamaciones.
▪ Departamento de facturación. Mutua Montañesa podrá, y en base a su criterio jurídico, optar por facilitar a la empresa adjudicataria información sobre la base de datos de empresas afiliadas y/o sus personas protegidas. En caso de optar por ello, la empresa adjudicataria deberá disponer de una metodología y aplicativo informático que permita la gestión de esta información cumpliendo con toda la normativa vigente. La integración de los sistemas correrá a cargo de la empresa a quién se hubiera adjudicado el contrato. 4.8 Información a facilitar por la empresa adjudicataria del servicio a Mutua Montañesa La empresa adjudicataria mantendrá a disposición de Mutua Montañesa el soporte de grabación de las llamadas recibidas, hasta que se autorice expresamente y por escrito su destrucción o, en su defecto, durante un plazo de 5 años. Igualmente deberá facilitar un informe mensual adjunto a la factura, que contenga el desglose de todas las llamadas recibidas que hayan requerido la gestión de un transporte sanitario o la gestión de una asistencia en el extranjero con la información siguiente:

DATOS A RECABAR E INFORMAR DE CADA ACTUACIÓN

1 Día y Hora de la llamada
2 Origen de la llamada/País
3 Origen de la llamada/Provincia
4 Origen de la llamada/Localidad
5 Tipo de solicitud, evacuación, información, asistencial, reclamaciones…
6 Apellidos y nombre de la persona accidentada
7 Apellidos y nombre de la persona de contacto
8 Población y dirección donde ocurrió el accidente
9 NIF/NIE completos de la persona accidentada
10 Empresa (razón social de la empresa) o trabajador/a autónomo/a
11 Transportes sanitarios facilitados
12 Empresa titular del transporte utilizado
13 Centro de evacuación inicial
14 Hora de inicio del servicio

15 Hora de llegada al Centro de evacuación inicial
16 Centro de evacuación ulterior si lo hubiera
17 Hora de llegada al centro de evacuación ulterior
18 Hora de finalización del servicio Asimismo, la empresa adjudicataria deberá elaborar un informe escrito sobre las quejas recibidas por Mutua Montañesa. Por último, y a solicitud de Mutua Montañesa, la empresa realizará informe sobre la cantidad de llamadas recibidas, número de llamadas perdidas y tiempos de espera, desglosado por días si fuera necesario

3. CONDICIONES GENERALES

3.1. DURACIÓN.

El contrato tendrá **1 año** de duración prorrogable por 1 periodo anual completo, a contar desde la fecha efectiva de comienzo de la prestación de los servicios por parte del adjudicatario. Estando previsto que el inicio del contrato tenga lugar el 1 de febrero de 2027.

No obstante, a los efectos de no perjudicar el normal funcionamiento de Mutua Montañesa, en el supuesto de que no se hubiera adjudicado un nuevo contrato a la finalización del periodo de duración máxima establecida en el párrafo anterior, el/la adjudicatario/a se comprometerá a seguir prestando el servicio hasta el momento en que se produjera la nueva adjudicación.

3.2. IDIOMA.

El adjudicatario deberá ofertar la prestación del servicio de asistencia sanitaria telefónica de urgencias 24 horas garantizando la correcta atención, comprensión y expresión del idioma castellano en el ámbito nacional, sin perjuicio de la posibilidad de utilizar otra lengua cooficial empleada por el autor de la llamada. Asimismo, es obligatorio disponer de una atención médica multilingüe para todo lo relacionado con asistencias y repatriaciones del extranjero siendo idiomas obligatorios, como mínimo el inglés.

3.3. REPORTES Y ENTREGABLES DEL SERVICIO.

El adjudicatario facilitará periódicamente a Montañesa datos y estadísticas de las diferentes actuaciones y gestiones realizadas a través de la línea asistencial urgencias 24h a través de un sistema que permita la **consulta de expedientes on-line** y de las gestiones llevadas a cabo.

El adjudicatario pondrá a disposición de Montañesa, además, el soporte de grabación de las llamadas recibidas, hasta que se autorice expresamente y por escrito su destrucción o, en su defecto, hasta seis meses después de la finalización del contrato.

Sin perjuicio de la puesta a disposición de la plataforma online indicada, el adjudicatario deberá generar los siguientes entregables:

- **Información por asistencia realizada**.

  El licitador debe registrar en el **FORMULARIO LÍNEA ASISTENCIAL URGENCIAS 24H** cada llamada recibida. Una vez cumplimentada toda la información, mensualmente enviará una copia encriptada al buzón de correo electrónico que determine Montañesa y, acompañándose de la factura del servicio.

  El operador de la línea asistencial deberá distinguir la tipología de la llamada en base a la información aportada por la empresa mutualista o el trabajador protegido. Se adjunta formulario en el que se identifica a título informativo, pero no de manera limitativa, la información a cumplimentar:

FORMULARIO LÍNEA ASISTENCIAL URGENCIAS 24H.
Número de Asistencia:
Fecha de la llamada:
Hora de la llamada:
Nombre operador/a:
DATOS DE SOLICITUD DE SERVICIO
Nombre y Apellidos de la persona que llama:
Nombre y Apellidos del accidentado:
Población y dirección donde ocurrió el accidente:
DNI/NIE del Accidentado:
Autónomo (marcar en caso afirmativo):
Empresa del accidentado:
Teléfono de contacto:
DATOS DE CONSULTA
Pregunta:
Respuesta:
DATOS DEL SERVICIO:
Origen:

Destino:
Hora de inicio del servicio:
Hora de finalización de servicio:
Tipo de servicio (descripción del servicio gestionado):
Transportes facilitados:
Proveedor del transporte utilizado:
Observaciones:
DATOS DE TRANSMISIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL SERVIICIO
Fecha:
Destinatarios:
Observaciones:

- **Información mensual.**

  El adjudicatario deberá facilitar un informe mensual en formato **EXCEL** adjunto a la factura, que contenga el desglose de todas las llamadas recibidas, incluyendo la relación completa de actuaciones y gestiones llevada a cabo indicando, entre otra información, la tipología de la actuación (servicio o consulta, el nombre de la empresa mutualista, el tipo de servicio o consulta (derivación a centro propio o ajeno, consulta médica, queja/ reclamación, etc.) y el centro al que se derivó el paciente.

  Acompañará esta información con los siguientes parámetros de prestación del servicio:
  - Tiempo medio de colas de espera: tiempo medio de espera en conexión.
  - Distribución de llamadas por franja horaria y días de la semana.
  - Número de llamadas número de llamadas recibidas y número de llamadas perdidas, desglosado por día y hora.

- **Quejas y Reclamaciones.**

  En el caso de que la llamada esté relacionada con una queja, reclamación o sugerencia asociada a alguno de los servicios que presta Mutua Montañesa, el adjudicatario recogerá dicha información en el **FORMULARIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES** y se enviará encriptado al buzón de correo electrónico que determine Mutua Montañesa.

FORMULARIO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES
Fecha de recepción de la QRSA:
Hora de recepción de la QRSA:
Apellidos y nombre del trabajador:
DNI/NIE:
Nombre de la empresa mutualista del trabajador:
Breve descripción de la QRSA:
Destinatario de la queja:
Nº teléfono de contacto:
E-mail de contacto:

4. CONTROLES DE CALIDAD

Mutua Montañesa podrá comprobar la correcta y satisfactoria prestación del servicio por parte del adjudicatario a través de todos los medios que estime oportunos y en cualquier momento del periodo de ejecución del contrato, estando el adjudicatario obligado a colaborar. A tal efecto, el adjudicatario designará a un interlocutor con el que llevar a cabo dicha verificación.

Facultades de Mutua Montañesa

Mutua Montañesa, a través del responsable del contrato, se encargará de la supervisión de la correcta ejecución del éste, quien, en el ejercicio de la misma, desarrollará las siguientes funciones:

- Velar 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.
- Entrega al adjudicatario, en cualquier momento de la ejecución del contrato, de las instrucciones complementarias para la prestación del servicio.
- Recepción y comprobación de la información prevista en el presente pliego.
- Control de la calidad de ejecución del servicio.
- Validación y tramitación del pago de las facturas derivadas de la realización del servicio.

En relación con la ejecución del contrato, Mutua Montañesa se reserva la facultad de controlar e inspeccionar todos los aspectos relativos al mismo, entre otras, las siguientes facultades:

- Establecerá los mecanismos de control que considere necesarios para verificar el cumplimiento de lo establecido en su oferta económica y técnica.
- Recibir de forma puntual el resumen de todas las actividades realizadas e información relevante relativa a los trabajadores atendidos.
- Requerir de la empresa adjudicataria los informes y documentos que considere necesarios relacionados con la prestación del servicio.
- Efectuar controles de calidad del trabajo.
- Recibir por escrito información y aclaraciones de las incidencias que Mutua Montañesa reciba en relación con la prestación del servicio
- Solicitar, en caso necesario, la grabación de las llamadas realizadas y/o la transcripción del contenido de las mismas, al objeto de dar respuesta a posibles incidencias y establecer pautas de mejora conjuntas.
- El responsable del contrato de Mutua Montañesa podrá convocar a reuniones presenciales y/o virtuales, cuando así lo estime oportuno, al responsable de contrato de la empresa adjudicataria para tratar asuntos relacionados con la ejecución del mismo.

5. SUPERVISION DEL SERVICIO

Se designa al Responsable de Eficiencia Sanitaria de Mutua Montañesa, o persona en quien delegue, como responsable del seguimiento y supervisión del contrato.

El adjudicatario/s está obligado a dar cumplimiento a las instrucciones que dicho responsable le comunique, y a acudir a las reuniones a las que sea emplazado por Mutua Montañesa. El incumplimiento reiterado de dichas obligaciones será causa de resolución del contrato.

Mutua Montañesa se reserva el derecho a realizar cuantas supervisiones estime oportunas, a fin de conocer el grado de cumplimiento del servicio y si éste se presta en las condiciones contratadas.