



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ANÁLISIS CLÍNICOS EN EL ÁMBITO TERRITORIAL DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MADRID PARA MUTUAL MIDAT CYCLOPS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 1” (EN ADELANTE: MC MUTUAL O LA MUTUA).

APROBADO POR LA REPRESENTACIÓN DEL ÓRGANO DE CONTRATACIÓN DE “MUTUAL MIDAT CYCLOPS, MUTUA COLABORADORA CON LA SEGURIDAD SOCIAL Nº 1”

Número de expediente: N202400552

Índice

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO	3
CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	4

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO

1.1.- Objeto. El objeto del contrato, correspondiente a la presente licitación, para “**MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social número 1**” (en adelante, **MC MUTUAL o LA MUTUA**), se especifica en el **apartado 1 de los datos básicos del expediente** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

1.2.- Ámbito geográfico.

El servicio de análisis clínicos objeto de esta licitación es el correspondiente a la Comunidad Autónoma de Madrid.

El licitador deberá disponer necesariamente de un centro o centros de extracción y recogida de muestras en la ciudad de Madrid, con independencia de que el licitador disponga de otros centros en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Madrid.

El centro de referencia de MC MUTUAL en dicho ámbito geográfico será el ubicado en la calle Rodríguez San Pedro, 4-6 (28015 Madrid).

Se hace constar la relación de centros que MC Mutual dispone en el ámbito geográfico de Madrid:

1. Alcalá de Henares: C/ Madre de Dios, 10
2. Alcobendas: Avenida de la Industria, 9
3. Fuenlabrada: C/ Manuel Cobo Calleja, 22
4. Getafe: CM/ Viejo de Pinto, 19
5. Humanes: C/ Sierra Nevada, 1
6. Madrid: C/ Cartagena, 73
7. Madrid: C/ Rodríguez San Pedro, 4-6
8. Torrejón de Ardoz: C/ Trópico, 6

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

2.1.- Especialidades

Durante la vigencia contractual, el/los centro/s ofertado/s deberá/n contar con la/s acreditación/es y autorización/es sanitaria/s autonómica/s para la especialidad que corresponda en atención a las tareas que realice:

- U.73 Análisis clínicos.

2.2.- Características de funcionamiento del servicio.

El laboratorio prestará, en la forma, tiempo y con las garantías que se detallan en el presente Pliego, el servicio de Análisis Clínicos tanto en sangre, orina, heces, líquido sinovial, frotis y otros fluidos, así como los estudios microbiológicos que se requieran.

- Análisis a pacientes ambulatorios:

Comprende el proceso analítico de cualquiera de las muestras que por causa médica sean requeridas, tanto a nivel urgente como programado.

La respuesta en caso de **solicitud urgente** será inferior a 2 horas y en caso de **solicitud programada** será de 48 horas, con posibilidad de valoración de resultados parciales según se realicen.

En las Muestras para estudio Microbiológico de Sangre (Hemocultivos) o Líquido Sinovial, se realizará un informe preliminar tras la observación del inicio de crecimiento

bacteriano de la muestra, con el resultado del Gram, que se remitirá de forma urgente a los servicios médicos de MC MUTUAL, en un plazo máximo de 24/48 horas.

- Análisis preoperatorios:

Comprende la realización de los análisis preoperatorios de acuerdo con los parámetros analíticos establecidos en el apartado “A” de esta cláusula, tanto a nivel urgente como programado. La respuesta en caso de **solicitud urgente** será inferior a 2 horas, mientras que en caso de solicitud programada será de 48 horas.

- Análisis de Accidentes Biológicos (pinchazos accidentales):

Comprende tanto el análisis de las muestras pertenecientes al receptor como las de la fuente, con carácter urgente y programado.

Para la fuente, se realizará analítica urgente de la muestra dando resultado de serología HIV en 20 minutos, por técnica de inmunocromatografía y nueva determinación por otra técnica (enzimoinmunoensayo con lectura final de fluorescencia) del HIV junto con antígeno de Hepatitis B que se entregará a las 2 horas y para el resto de parámetros la respuesta será en 24 horas.

El análisis de la muestra del receptor se entregará a las 24 horas.

- Otras pruebas Diagnósticas

- Detección de SARS-COV-2 mediante PCR
- Detección de IgG frente a SARS-COV 2 (laboratorio)
- Detección de IgM frente a SARS-COV 2 (laboratorio)

El análisis de la muestra se entregará a las 24 horas.

Consideraciones

Para el cómputo de los tiempos de respuesta indicados se atenderá al momento de la extracción de las muestras.

Se establecerá un circuito de aviso y recogida en el caso de solicitudes de urgencia.

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

Las obligaciones exigidas en el presente apartado, en especial, en cuanto a los plazos de su cumplimiento tienen el carácter de esenciales y se integrarán en el contrato, atribuyéndoles el presente Pliego el carácter de **“obligaciones contractuales esenciales”, con análogos efectos resolutorios que los señalados en el artículo 211.f) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante, LCSP).**

A. Parámetros analíticos agrupados en perfiles por patologías:

Se agruparán los diferentes parámetros analíticos en perfiles por patologías, protocolizados de la siguiente forma:

DETERMINACIONES ANALITICAS RIESGO BIOLÓGICO

Determinaciones analíticas accidentados Riesgo Biológico: Deberá contemplar los siguientes parámetros (como mínimo) e incluida la extracción sanguínea del paciente: AST, ALT, GGT + AC Core HB + Ac antiHBS, Ac antiVIH, Ac antiVHC(3ª generación), Ag HBS.

Determinaciones analíticas caso fuente Riesgo Biológico: Deberá contemplar los siguientes parámetros (como mínimo) e incluida la extracción sanguínea del paciente: Ac antiVIH, Ac antiVHC(3ª generación), Ag HBS, GOT, GPT.

PERFILES LABORATORIO

PERFIL ANALÍTICA DE ORINA Bilirrubina + Densidad + Glucosa + Cuerpos cetónicos + Leucocitos + Nitritos, PH, proteínas + Hematíe + Urobilinógeno
PERFIL BÁSICO Bioquímica (Índice de aterogeneidad, Colesterol, Colesterol-HDL, Colesterol LDL, Colesterol VLDL, Triglicéridos, Glucosa, GOT, GPT, GGT, Ácido úrico, Bilirrubina total, Creatinina, Fosfatasa alcalina, Proteínas totales) + Urianálisis + Hemograma + V.S.G.
PERFIL BÁSICO + IONOGRAMA Bioquímica (Índice de aterogeneidad, Colesterol, Colesterol-HDL, Colesterol LDL, Colesterol VLDL, Triglicéridos, Glucosa, GOT, GPT, GGT, Ácido úrico, Sodio, Potasio, Cloro, Bilirrubina total, Creatinina, Fosfatasa alcalina, Proteínas totales CALCIO) + Urianálisis + Hemograma + V.S.G.
PERFIL HEMOSTASIA Hemograma + recuento plaquetario + TTPA (Tiempo de tromboplastina parcial activado) + TP (tiempo de protrombina) + TT (tiempo trombina) + Fibrinógeno
PERFIL BÁSICO + SEROLOGÍA REUMÁTICA Perfil Básico + ASLO + PCR + Factor reumatoide
PERFIL BÁSICO + ESTUDIO HIERRO Perfil Básico + Hierro + Transferrina + Ferritina + Índice Saturación Transferrina + Vit B12 + Ac. Fólico
PERFIL PREOPERATORIO Hemograma + bilirrubina total + cloro + creatinina + GGT + glucosa + GOT + GPT + potasio + colinesterasa sérica + sodio + tiempo de cefalina + tiempo de protrombina + colesterol y fracciones + acido úrico
PERFIL PREOPERATORIO + SEROLOGÍA Hemograma+bilirrubina total + cloro + creatinina + GGT + glucosa + GOT + GPT + potasio + colinesterasa sérica + sodio + tiempo de cefalina+tiempo de protrombina+colesterol y fracciones+acido úrico+urianálisis+AG HBS+AC ANTI-HBS+AC ANTI-HBC + AC ANTI VHC +SEROLOGÍA VIH
PERFIL BÁSICO + CARDIACO BÁSICO + sodio + potasio,+ cloro + calcio + CK + LDH + Troponina + CK-MB + Mioglobina + BNP
PERFIL CONTROL INFECCIÓN Hemograma V.S.G. PCR, Fe Ferritina
PERFIL BÁSICO + DIABETES Perfil Básico + Iones + Hemoglobina glicosilada (Hba1c)
PERFIL BIOQUÍMICA Glucosa + HB glicosilada + Urea + Creatinina + GOT-GPT-Gamma GT + fosfata Alcalina+ Colesterol total y fracciones + Triglicéridos + Ác. Úrico + Sodio + Potasio + Bilirrubina Total + Bilirrubina Directa.

PERFIL LIPÍDICO

Colesterol total y fracciones + Triglicéridos + Lípidos totales

PERFIL NEFROUROLÓGICO

Urea + Creatinina + Hemograma + Ácido úrico + Sodio + Potasio + Cloro + Calcio + Fósforo

B. Parámetros analíticos susceptibles de ser solicitados con carácter de urgencia:

La siguiente relación de parámetros analíticos debería poder ser solicitados con carácter de urgencia, según necesidades médicas y disponer del resultado en forma y tiempo descrito en los puntos primero y segundo del apartado 2.1 correspondiente a las características de funcionamiento del servicio.

Hemograma completo	Glucosa y ácido úrico	Cristales líquido sinovial
Hematocrito	Urea	Creatinina
Protrombina	Sodio	Potasio
Cefalina	Cloro	Calcio
Fibrinógeno	Proteínas totales	Bilirrubina total
Grupo sanguíneo y Rh	GOT	Amilasa
Coombs directo	Creatinkinasa	Creatinkinasa-MB actividad
Orina (9 parámetros)	Gasometría arterial	Gasometría venosa
Sedimento orina	Inonograma	Proteína C Reactiva

C. Resultados

MC MUTUAL tendrá acceso a los resultados mediante conexión a la web del laboratorio y con las siguientes opciones de consulta:

- Edición de resultados parciales y de histórico de resultados agrupados por fechas.
- Pantalla de visualización de las solicitudes pendientes de consultar.
- Aviso en caso de alteración importante de cualquier parámetro, como Hematocrito/HB bajo o Hemocultivos positivos, en cuyo caso se realizará contacto telefónico directo con el personal de MC Mutual del centro solicitante.
- El informe analítico debe ser claro, ausente de ambigüedad y fácilmente interpretable. Debe estar firmado por parte del analista clínico.
- Las determinaciones analíticas se realizarán con las mismas condiciones en muestras de líquido sinovial.

2.2.1.- Personal necesario. Para la prestación de los servicios objeto de licitación, el adjudicatario deberá disponer de recursos materiales y personales propios suficientes y adecuados para la prestación del servicio de análisis clínicos concertados, y se comprometerá a llevar a cabo dicha prestación exclusivamente en sus instalaciones y con sus propios medios personales y materiales.

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

- UN (1) Especialista en Análisis clínicos.
- UN (1) Técnico/a de Laboratorio y/o UN (1) Titulado/a en Enfermería.

Todos ellos con la titulación exigida en la legislación vigente.

Nota: En el caso de licitaciones por lotes, el licitador deberá asignar un profesional distinto para cada uno de ellos.

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

Tanto la disponibilidad de “UN (1) Especialista en Análisis Clínicos”, “UN (1) Técnico/a de Laboratorio” y/o “UN (1) Titulado/a en Enfermería” como la de un

responsable del contrato, son **“Obligaciones contractuales esenciales”, con análogos efectos resolutorios que los señalados en el artículo 211.f) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (en adelante, LCSP).**

2.2.2.- Atención al paciente. El horario de atención a los pacientes se adaptará a las necesidades que el adjudicatario determine, estableciéndose una cobertura orientativa de lunes a viernes en horario de 9:00h a 19:00h, salvo festivos (horario aplicable para aquellos casos en el que el usuario o paciente se desplace a las instalaciones de que disponga el licitador).

2.2.3.- Comunicación de datos. Las atenciones prestadas podrán ser supervisadas por los facultativos pertenecientes al mapa sanitario propio de MC MUTUAL, 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.

La prescripción del servicio, requerirá la autorización expresa de un facultativo de MC MUTUAL, se referirá a una petición de servicio determinada, indicando qué tipo de análisis o perfil analítico necesita determinarse.

Se efectuará en el documento normalizado que MC MUTUAL establezca al respecto y será transferido al adjudicatario en el plazo, medio y forma que se establezca de común acuerdo.

El adjudicatario deberá recoger de todo trabajador asistido por cuenta de MC MUTUAL, en un registro informático, la siguiente información:

- Nombre, apellidos y dirección completa del accidentado, D.N.I. o equivalente y empresa a la que pertenece.
- Fecha y hora de la extracción
- Solicitud de servicio emitido por MC MUTUAL (en los casos indicados en la cláusula 1.2 del presente pliego).

El adjudicatario deberá disponer de **una Historia Clínica** informatizada para el registro de toda la actividad asistencial, así como un procedimiento para registrar la asistencia de cada paciente.

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

El adjudicatario deberá facilitar información sobre los pacientes atendidos al centro de referencia de MC MUTUAL con la periodicidad y medios que éste establezca.

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.

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

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

2.2.5.- Pago. MC MUTUAL no abonará ninguna factura que incumpla con los requisitos establecidos en cada uno de los puntos establecidos en los apartados anteriores.

2.3.- Instalaciones y medios materiales. No existirán impedimentos para el acceso al/a los centro/s y el desplazamiento por su interior para los trabajadores atendidos, obligándose

la adjudicataria a adoptar las medidas oportunas para ello en cada caso concreto en que se puedan presentar; en especial, respecto al personal con discapacidad o movilidad reducida.

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

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

Todas las instalaciones estarán dotadas de un sistema de aire acondicionado y calefacción, debiendo estar dotado/s el/los centro/s ofrecido/s de las condiciones mínimas y los requisitos técnicos complementarios exigidos en el momento de la obtención de la autorización del/de los centro/s y servicio sanitario en la Comunidad Autónoma donde se halle ubicado en relación con la existencia de:

- Una zona de recepción/admisión y sala de espera
- Área administrativa
- Área Sanitaria
- Aseos
- Almacén

Todos los espacios dispondrán de la iluminación apropiada y dispositivo de renovación de aire.

Las instalaciones deberán mantenerse en todo momento en perfectas condiciones de uso y limpieza, con todo su equipamiento y material necesario, pudiendo ser inspeccionados por los Servicios Médicos de MC MUTUAL en cualquier momento.

2.4.- Equipamiento. Todos los equipos utilizados deberán estar en correcto estado de funcionamiento, siendo de obligado cumplimiento, en todo momento, la observancia de la normativa legal vigente en cuanto a su ubicación, funcionamiento y seguridad. El material fungible que deba utilizarse, deberá contar con la certificación CE.

Dispondrá de un sistema que permita la gestión informatizada de los datos de los pacientes, y de todo el proceso asistencial (análisis de muestras y emisión de resultados) así como su archivo que cumpla con la normativa legal vigente en cuanto a confidencialidad y seguridad.

Asimismo, el licitador proporcionará documento explicativo del sistema informático de gestión para el acceso telemático de MC MUTUAL al sistema para la obtención de resultados mediante página web de que disponga, bajo los siguientes requerimientos:

1. La consulta a través de la web debe ser compatible con Internet Explorer 11.
2. Debe poderse acceder desde Internet sin usar conexiones VPN.
3. Si la aplicación requiere la instalación de complementos o software con permisos de administrador local del equipo cliente, proporcionará un instalable que permita realizar dicha instalación de forma automática y desatendida usando herramientas habituales de distribución de software.
4. La aplicación debe soportar el acceso mediante un servicio *Proxy*, usando protocolos/puertos estándar (http/80, https/443) para este tipo de conexiones en Internet, y no requerirá conexiones directas entre el PC cliente y el servidor de imágenes.

5. Robustez de la contraseña: El sistema no deberá aceptar contraseñas de menos de 6 caracteres.
6. Caducidad de las contraseñas: el sistema pide el cambio de contraseña como mínimo cada tres meses.

2.5.- Condiciones del personal y exigencias formativas. El adjudicatario contará con el personal necesario para la ejecución del servicio objeto del contrato. Dicho personal dependerá exclusivamente de la empresa que presta los servicios, la cual ostentará todos los derechos y deberes inherentes a su calidad de empleador respecto del mismo, siendo la Mutua totalmente ajena a dichas relaciones laborales.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2.6.- Identificación corporativa.

- El personal técnico del/de los centro/s concertado/s destinado a la atención al público estará uniformado e identificado con una credencial personal visible, en la forma que sea exigible por la normativa vigente en todo momento. Corresponderá al adjudicatario la expedición y cancelación de dichas credenciales bajo su responsabilidad.
- Asimismo, a solicitud de la Mutua, el adjudicatario de la presente licitación, deberá exhibir en lugar visible a los usuarios la condición de centro concertado por MC MUTUAL mediante cartel identificativo facilitado por la Mutua en el momento de la formalización del contrato. Dicho cartel deberá mantenerse durante la vigencia del contrato.

2.7.- Inspección del servicio y evaluación de la calidad. MC MUTUAL 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 MC MUTUAL 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 MC MUTUAL.	< 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 MC MUTUAL en tiempo y forma las eventualidades del servicio.	< 5 %
3. Quejas y reclamaciones	
Nº de reclamaciones escritas / nº de servicios.	< 5 %

** Nota: Los porcentajes indicados han de entenderse sobre el total de servicios realizados.*

2.8.- Ejecución y cumplimiento del contrato.

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

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

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

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

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

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

En todo caso, la adjudicataria deberá llevar libros de asistencias y de reclamaciones en la forma y en los términos exigidos por la normativa autonómica o estatal aplicable, debiendo llevar al día los datos sobre su actividad y estando obligados a aportar cuantos datos y estadísticas les sean requeridos por los órganos competentes, quedando asimismo sometidos a la inspección y control de las administraciones públicas sanitarias.

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

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).

2.8.3.- En la estimación del número de servicios objeto de contratación no se han contabilizado las asistencias sanitarias de trabajadores protegidos por la mutua que deban ser atendidos



en otros centros públicos o privados correspondientes a un ámbito territorial más amplio o más reducido al del presente contrato, por decisión del facultativo que atiende al paciente y en beneficio de éste.