



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE ESPECIALIDADES, PRUEBAS DIAGNÓSTICAS Y FISIOTERAPIA EN EL ÁMBITO TERRITORIAL DE HUESCA Y ÁREA DE INFLUENCIA 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: N202600331

Índice

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

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 Especialidades, Pruebas Diagnósticas y Fisioterapia concertado deberá prestarse desde un centro o centros situados en la localidad de Huesca que cubra/n el ámbito territorial de dicha localidad y su área de influencia, entendiendo por tal una zona de cobertura de 20 km. de radio en torno al propio municipio de Huesca, con la acreditación/autorización sanitaria autonómica correspondiente (Anexo G: “Habilitación”).

El centro de referencia de MC MUTUAL en dicho ámbito geográfico será el ubicado en la calle Tarbes, número 6 de la localidad de Huesca.

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 el tratamiento de las siguientes especialidades:

- U.7 Cardiología
- U.8 Dermatología

- U.59 Fisioterapia
- U.72 Obtención de muestras y/o U.73 Análisis clínicos.
- U.88 Radiodiagnóstico

2.2.- Características de funcionamiento del servicio. El servicio que se preste deberá incluir, como mínimo, el tratamiento de las siguientes patologías:

- Consultas con especialistas (Cardiología, Dermatología).
- Patologías susceptibles de ser tratadas mediante sesiones de fisioterapia.
- Radiología convencional.
- Radiodiagnóstico.
- Análisis clínicos: El laboratorio prestará, en la forma, tiempo y con las garantías que se detallan en el presente Pliego, el servicio de Análisis Clínicos en sangre.

El servicio de fisioterapia se prestará a través de sesiones de tratamiento individualizado y personalizado al paciente y de sesiones grupales de un máximo de 10 personas. La duración mínima de una sesión será de 50 minutos, excluido el tiempo invertido en los actos de vestirse/desvestirse del paciente.

Las visitas solicitadas deberán quedar programadas dentro de las primeras 12 horas laborables siguientes a la fecha de solicitud de las mismas. Dichas visitas se efectuarán en el plazo máximo de las 48 horas laborables siguientes a la fecha de programación.

Dichas pruebas, se efectuarán en el plazo máximo de 24 horas laborables siguientes a la fecha de programación.

Los informes resultantes de dichas pruebas, deberán estar en poder de MC MUTUAL en un plazo de 48 horas laborables desde su fecha de realización. Junto al informe el adjudicatario deberá proceder a la entrega de imágenes en CD almacenadas en formato DICOM versión 3 o superior.

En cuanto a los análisis clínicos:

- 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.

Consideraciones

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

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).**

ACCIDENTE BIOLÓGICO (pinchazo accidental):

- AST, ALT, GGT

- Antígeno de Superficie Hepatitis B (AG. Australia)
- Anticuerpos superficie Hepatitis B
- Anticuerpos CORE Hepatitis B
- Anticuerpos de Hepatitis C
- Anticuerpos VIH

2.2.1.- Personal necesario. Para la prestación de los servicios objeto de licitación, el adjudicatario deberá disponer para la prestación del servicio de asistencia sanitaria concertada al menos del/ de los siguiente/s profesional/es:

- UN (1) Médico Especialista en Cardiología
- UN (1) Médico Especialista en Dermatología
- UN (1) Titulado/a en Fisioterapia.
- UN (1) Médico Especialista en Diagnóstico por Imagen
- UN (1) Técnico Superior en Imagen para el Diagnóstico y Medicina Nuclear.
- UN (1) Titulado Especialista en Análisis Clínicos 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 del/ de los profesional/es indicados anteriormente 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 será de 8 horas diarias de lunes a viernes (salvo festivos), comprendidas entre las 9:00h y las 19:00h, no pudiendo finalizar la actividad hasta que se haya atendido a todos los trabajadores que hayan sido programados para esa jornada desde MC MUTUAL.

2.2.3.- Comunicación de datos. Las sesiones de las especialidades a realizar, serán 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 realización de los servicios objeto de licitación requerirá en todos los casos autorización expresa de un facultativo de MC MUTUAL según el procedimiento creado a tal efecto por la Mutua.

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 el accidentado, D.N.I. o equivalente y empresa a la que pertenece.
- Fecha y hora de la asistencia o acto médico.
- Solicitud de servicio emitido por MC MUTUAL.

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

- Consultas externas: La autorización se referirá a la visita por parte de un facultativo en una de las especialidades médicas indicadas con el objetivo de contar con una valoración de los pacientes derivados por MC MUTUAL. En determinados casos, si se precisa, podrá determinarse la necesidad de efectuar visitas sucesivas y de control del paciente.

- Fisioterapia: La autorización se referirá a un número determinado de sesiones y tendrá que ser renovada si se consideran necesarias sesiones adicionales, para ello será necesario que el adjudicatario aporte un informe sobre la evolución y estado actual del paciente.

Dicho informe deberá tener la siguiente información:

- Datos de afiliación del paciente; Nombre, apellido y DNI.
- Diagnóstico por el que acude a fisioterapia
- Terapias aplicadas hasta el momento (especificar número de sesiones realizadas de cada terapia).
- Valoración actual del tratamiento de fisioterapia
 - Inspección
 - Valoración articular (balance)
 - Valoración muscular (balance)
 - Escala valoración dolor (0 – 9)
 - Anotaciones complementarias sobre el dolor
 - Otros datos exploratorios (test sensibles y específicos, valoración neurológica...)
 - ¿Considera que el paciente debe continuar realizando tratamiento de fisioterapia? SI/NO
- En caso de indicación de sesiones adicionales, indicar número
- Objetivos de la continuación del tratamiento con fisioterapia (Si procede)
- Nombre, firma y número de colegiado del fisioterapeuta a cargo
- Fecha

No se podrán autorizar sesiones adicionales sin disponer de informe referido en párrafo anterior.

- Pruebas Diagnósticas: Para la realización de pruebas ambulatorias se requerirá de la oportuna solicitud por parte de MC MUTUAL, salvo en los casos de urgencia.
- Radiología Convencional: La autorización se referirá a las placas no incluidas en las visitas de urgencia y seguimiento
- Análisis Clínicos: Se requerirá de la oportuna solicitud por parte de MC MUTUAL.

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.

Al finalizar la actuación médica prescrita, el adjudicatario deberá realizar un informe sobre la misma, que se remitirá a MC MUTUAL en las condiciones de común acuerdo pactadas, donde deberá constar el nombre, apellidos, número de colegiado y firma del profesional que emita el mismo.

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.**

Asimismo, será necesario entregar al paciente una hoja informativa donde se harán constar los derechos y obligaciones del paciente, así como los datos de referencia del adjudicatario. Igualmente se informará del mecanismo y soporte de las reclamaciones y sugerencias, debiéndose cumplir en todo momento la normativa

vigente al respecto, poniendo a disposición del paciente, en caso necesario, las correspondientes hojas de reclamación.

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

2.2.5.- 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 de centro 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 terapéutica.
- Vestuarios
- Aseos.
- Área Sanitaria.
- Área de pruebas diagnósticas.
- Sala radiológica, sala de control y revelado.
- Vestuarios
- Aseos.
- Almacén.

También dispondrá de las consultas necesarias para el tratamiento individual de los pacientes, así como de una sala polivalente con una superficie suficiente que permita el tratamiento de fisioterapia de forma agrupada, así como las consultas necesarias con una superficie suficiente para el tratamiento individual de los pacientes.

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. La dotación del equipamiento de los consultorios del centro deberá disponer, de todos los aparatos, el instrumental y accesorios médicos necesarios para el confort y

privacidad del paciente y para la prestación con garantías de calidad de los servicios objeto del contrato.

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

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

2.4.1.- Equipamiento básico para la consulta médica.

La dotación del equipamiento de los consultorios del centro deberá disponer, como mínimo de los siguientes aparatos, instrumental y accesorios médicos:

- Camilla.
- Mesa de mayo.
- Estetoscopio biauricular.
- Tensiómetro.
- Electrocardiógrafo.
- Otoscopio.
- Linterna de diagnóstico.
- Martillo Percusor.
- Frigorífico.
- Termómetro clínico con funda.
- Mango de bisturí.
- Pinza mosquito.
- Tijeras de disección.
- Bateas de diferente tamaño.
- Negatoscopio.

2.4.2.- Equipamiento del servicio de fisioterapia.

El material fungible que deba utilizarse para realizar las sesiones de fisioterapia, deberá contar con la certificación CE.

2.4.3.- Equipamiento básico para la consulta externas (Especialistas)

Dispondrá de consultas para el tratamiento individual de los pacientes, con espacio cerrado con dos ambientes, uno para la realización de la entrevista y otro para la realización del examen físico, de tal manera que se respete la privacidad del paciente. Todas las consultas deberán disponer del equipamiento y material adecuado para las diferentes especialidades.

2.4.4.- Equipamiento del servicio de radiología.

El servicio básico de radiología convencional con fines de diagnóstico médico, requerirá de una sala radiológica donde se ubicará, **como mínimo**, un equipo emisor de RX con un rango operativo de 40 a 140 Kv y una potencia no inferior a los 50 Kw, una sala de control y revelado.

El proveedor dispondrá de la maquinaria precisa para llevar a cabo el tratamiento digital de las imágenes radiográficas, su procesamiento, almacenamiento, junto con la posibilidad de su remisión por vía telemática (todo ello mediante sistema DICOM. Versión 3).

La empresa adjudicataria, se obliga a mantener vigente y debidamente legalizada toda la documentación concerniente a la Instalación de Diagnóstico por la Imagen (certificado de Inscripción en Industria de la Instalación, Programa de Garantía de Calidad, Programa de Protección Radiológica, Certificado de Conformidad, Controles y Memorias anuales pertinentes), de acuerdo con la legislación vigente y, encontrarse la misma a disposición de la Mutua, si así fuera preciso.

Igualmente, se compromete a garantizar la disposición de personal que ostente las titulaciones profesionales exigidas por la legislación vigente, para la manipulación de la instalación de Diagnóstico por la imagen.

2.4.5.- Equipamiento Radiodiagnóstico.

El adjudicatario deberá contar como mínimo, de **UN (1) equipo de Resonancia Magnética Nuclear y UN (1) equipo de Ecografía** que deberán estar en correcto estado de funcionamiento, siendo de obligado cumplimiento, en todo momento, la observancia de la normativa legal vigente en cuanto a su ubicación, funcionamiento y seguridad, tanto si se trata de equipos electromédicos como de diagnóstico por la imagen. El material fungible que deba utilizarse contará con la certificación CE.

Este equipo deberá de reunir las siguientes características como mínimo:

- UN (1) Equipo de RMN que permita realizar estudios corporales (body) y estudios neurológicos (columna y cráneo) con imán de 1.5 Tesla, o superior.
- UN (1) Equipo de Ecografía: Con transductores funcionantes a 10 Megahercios o superior.

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

La empresa adjudicataria, se obliga a mantener vigente y debidamente legalizada toda la documentación concerniente a la Instalación de Diagnóstico por la Imagen (certificado de Inscripción en Industria de la Instalación, Programa de Garantía de Calidad, Programa de Protección Radiológica, Controles y Memorias anuales pertinentes), de acuerdo con la legislación vigente y, encontrarse la misma a disposición de la Mutua, si así fuera preciso.

Igualmente, se compromete a garantizar la disposición de personal que ostente las titulaciones profesionales exigidas por la legislación vigente, para la manipulación de la instalación de diagnóstico por la imagen.

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 y recuperadoras, los profesionales sanitarios de la entidad concertada actuarán con conocimiento y aplicación de los protocolos de la Mutua que se encuentran definidos en la *Guía de Atención Sanitaria en Centros Concertados* y que se entregará con anterioridad a la fecha en que inicie sus efectos, así como de las correspondientes actualizaciones cuando las mismas se produzcan. En concreto, MC MUTUAL entregará al adjudicatario en el plazo antes citado un documento sobre la prescripción de medicamentos de uso preferente a los trabajadores asistidos por el mismo. Este documento constituye el *Vademecum* de medicamentos de MC MUTUAL que es el resultado de un trabajo continuado de selección, en base a criterios objetivos de eficacia, seguridad y precio.

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.