PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE PSICOLOGÍA Y PSIQUIATRÍA EN EL ÁMBITO TERRITORIAL DE CASTILLA Y LEÓN 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: N202600261

Índice

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO 3

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS 4

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

11946

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.

La asistencia sanitaria concertada (Psiquiatría y Psicología) deberá prestarse necesariamente desde un centro situado en la localidad de Valladolid (Valladolid), Salamanca (Salamanca), Palencia (Palencia), Zamora (Zamora), Burgos (Burgos), León (León), Soria (Soria) que cubra el ámbito territorial de dicha localidad y su área de influencia, con la acreditación/autorización sanitaria autonómica correspondiente (Anexo G: "Habilitación").

Se divide en 7 lotes, siendo el ámbito de actuación el siguiente:

- **Lote 1:** Servicio de Psicología y Psiquiatría en el ámbito territorial de la provincia de Valladolid
- **Lote 2:** Servicio de Psicología y Psiquiatría en el ámbito territorial de la provincia de Salamanca
- **Lote 3:** Servicio de Psicología y Psiquiatría en el ámbito territorial de la provincia de Palencia
- **Lote 4:** Servicio de Psicología y Psiquiatría en el ámbito territorial de la provincia de Zamora
- **Lote 5:** Servicio de Psicología y Psiquiatría en el ámbito territorial de la provincia de Burgos
- **Lote 6:** Servicio de Psicología y Psiquiatría en el ámbito territorial de la provincia de León
- **Lote 7:** Servicio de Psicología y Psiquiatría en el ámbito territorial de la provincia de Soria

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

11946

Los centros de referencia de MC MUTUAL en dicho ámbito geográfico será el ubicado en

- **Lote 1:** El centro de referencia de MC MUTUAL en dicho ámbito geográfico será el ubicado en Ps. Arco De Ladrillo, 88 de la localidad de Valladolid (Valladolid)
- **Lote 2:** El centro de referencia de MC MUTUAL en dicho ámbito geográfico será el ubicado en Cl. Lazarillo De Tormes, 39-45 de la localidad de Salamanca (Salamanca)
- **Lote 3:** El centro de referencia de MC MUTUAL en dicho ámbito geográfico será el ubicado en Ps. Arco De Ladrillo, 88 de la localidad de Valladolid (Valladolid)
- **Lote 4:** El centro de referencia de MC MUTUAL en dicho ámbito geográfico será el ubicado en Cl. Lazarillo De Tormes, 39-45 de la localidad de Salamanca (Salamanca)
- **Lote 5:** El centro de referencia de MC MUTUAL en dicho ámbito geográfico será el ubicado en Avda de la Paz, 45 de la localidad de Burgos (Burgos)
- **Lote 6:** El centro de referencia de MC MUTUAL en dicho ámbito geográfico será el ubicado en Cl. Padre Isla, 19 de la localidad de León (León)
- **Lote 7:** El centro de referencia de MC MUTUAL en dicho ámbito geográfico será el ubicado en Cl. Venerable Palafox, 2 de la localidad de Soria (Soria)

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.69 Psiquiatría
- U.70 Psicología Clínica y/o U.900 Psicología sanitaria

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

11946

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

- Primera visita Psiquiatría: Evaluación clínica psiquiátrica cuyo objeto es evaluar y diagnosticar al trabajador, proponiendo al médico responsable de MC MUTUAL un cambio de medicación si fuera necesario.

- Visitas de control Psiquiatría: En esta visita, bajo petición expresa del médico de la Mutua, el psiquiatra revisará la evolución del cuadro clínico y la respuesta al tratamiento.

- Primera visita de Psicología: Evaluación psicológica cuyo objeto es determinar la idoneidad de iniciar una intervención psicológica, así como su duración estimada (hasta la recuperación funcional), en tiempo y número de sesiones. Facilitará la información al médico solicitante y será la Mutua quien, en último término, decida si se inicia la intervención psicológica, por lo que no se deben generar expectativas de tratamiento al trabajador evaluado.

- Visitas de control Psicología: En esta visita, bajo petición expresa del médico de la Mutua, el psicólogo revisará la evolución del trabajador.

En todos los casos, se requerirá un informe dirigido al médico responsable de la Mutua, debiendo ajustarse a los siguientes modelos:

MODELO INFORME PSIQUIATRÍA

Primera visita (Interconsulta psicopatológica)

Contenidos:

- Datos personales
- Motivo de consulta
- Antecedentes médicos, psicopatológicos, toxicológicos, socio-laborales
- Tratamientos actuales (farmacológicos, psicoterapéuticos, otros)
- Metodología empleada
- Exploración psicopatológica

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

- Exploración psicométrica
- Orientación diagnóstica (codificación CIE o DSM)
- Pronóstico
- Recomendaciones terapéuticas

Visita de control

Contenidos:

- Datos personales
- Motivo de consulta
- Antecedentes médicos, psicopatológicos, toxicológicos, socio-laborales
- Tratamientos actuales (farmacológicos, psicoterapéuticos, otros)
- Orientación diagnóstica (codificación CIE o DSM)
- Evolución: visitas realizadas, evolución de situación clínica
- Pronóstico

Evaluación psicopatológica clínico-laboral

Contenidos:

- Datos personales
- Motivo de consulta
- Antecedentes médicos, psicopatológicos, toxicológicos, socio-laborales
- Tratamientos actuales (farmacológicos, psicoterapéuticos, otros)
- Metodología empleada
- Exploración psicopatológica
- Exploración psicométrica (codificación CIE o DSM)
- Orientación diagnóstica
- Juicio clínico-laboral (capacidad funcional en relación a las tareas propias del puesto de trabajo)

Firma
Lugar, fecha
Nombre y apellidos del/de los profesional/es que firma/n
Profesión y especialidad
Nº colegiado

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

MODELO INFORME PSICOLOGÍA

Valoración clínico-funcional

DATOS PERSONALES

- Nombre y Apellidos
- Edad
- Fecha de nacimiento
- Sexo
- Profesión actual y tareas que describe
- Fecha inicio IT
- Fecha exploración

MOTIVO DE CONSULTA

ANTECEDENTES PERSONALES

- Médicos
- Psicopatológicos
  - Familiares
  - Personales
- Laborales y socio-familiares

HÁBITOS TÓXICOS

TRATAMIENTOS ACTUALES

- Farmacológicos
- Psicoterapéuticos
- Otros

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

ENFERMEDAD ACTUAL

METODOLOGÍA EMPLEADA

- Entrevista psicológica semi-estructurada
- Observación conductual
- Revisión documental
- Pruebas psicométricas

EXPLORACIÓN PSICOPATOLÓGICA

RESULTADOS PRUEBAS PSICOMÉTRICAS

ORIENTACIÓN DIAGNÓSTICA (DSM-IV-TR)

JUICIO CLÍNICO LABORAL

Firma
Lugar, fecha
Nombre y apellidos del/de los profesional/es que firma/n
Profesión y especialidad
Nº colegiado

2.2.1.- Programación y ejecución de los servicios:

Las visitas solicitadas deberán quedar programadas en el momento de la solicitud realizada por MC MUTUAL a través de las vías habilitadas para ello: teléfono y/o acceso telemático on-line.

Las visitas se efectuarán en el plazo máximo de 48 horas laborables siguientes a la fecha de programación.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

Los informes resultantes de dichas visitas, deberán estar en poder de MC MUTUAL en un plazo de **2 días laborables** siguientes a la fecha de realización de las mismas (no se contabilizarán, por tanto, los sábados, domingos ni festivos).

Deberán ajustarse a los modelos de informe indicados en la cláusula 2.1 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, y se remitirán mediante correo electrónico encriptado y con contraseña al médico solicitante de MC MUTUAL. Con posterioridad a la realización de cada visita, el licitador hará entrega al trabajador de un documento justificante de la asistencia.
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 (programación y ejecución de los servicios) 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)**.

2.2.2.- 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/a especialista en Psiquiatría.
- UN (1) Titulado/a en Psicología.

Todos ellos con la titulación establecida 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.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

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 LCSP**.

2.2.3.- Atención al paciente. El horario de atención a los pacientes se adaptará a las necesidades de MC MUTUAL. A modo orientativo, deberá tener una cobertura mínima de lunes a viernes, en horario de mañana y tarde, salvo festivos.

2.2.4.- Comunicación de datos. Las atenciones médicas 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 del accidentado, D.N.I. o equivalente y empresa a la que pertenece.
- Fecha y hora de la asistencia.
- Solicitud de servicio emitido por 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.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

Al finalizar la actuación médica prescrita, deberá realizarse un informe de la situación del paciente, 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**.

El adjudicatario deberá facilitar información diaria al centro de referencia de MC MUTUAL, por los medios que se establezcan a tal efecto, sobre los procesos de primera atención médica, quedando sometidos a la autorización de este último la determinación de si se trata de un proceso de primera atención médica con o sin seguimiento.

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.

2.2.5.- 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.

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

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

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:

- Zona de recepción/admisión y sala de espera
- Área médica / consulta
- Área administrativa
- Aseos

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

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

Dispondrá de conexiones informáticas seguras que permitan el envío telemático de información a MC MUTUAL.

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.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

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

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

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:

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

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 %
Excluir de la prestación del servicio, sin causa justificada, a la persona 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

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

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.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513

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.

MUTUAL MIDAT CYCLOPS, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 1
Avenida Josep Tarradellas 14-18 - 08029 - Barcelona - Tel. 934 051 244 - Fax. 934 109 029
CIF: G-64.172.513