PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA REALIZACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE TRANSPORTE SANITARIO DESDE EL AMBITO TERRITORIAL DE LA PROVINCIA DE LLEIDA 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: N202600577

Índice

CLÁUSULA 1ª - OBJETO DEL CONTRATO 3

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS 3

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

12587

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 deberá cubrir los traslados que se originen desde el ámbito territorial de la provincia de Lleida, pudiendo en algún caso requerir traslados a otras provincias.

El centro de referencia de MC MUTUAL en dicho ámbito geográfico, a efectos de interlocución y coordinación en la prestación de los servicios, será el ubicado en la calle Rambla Ferrán, número 52 de la localidad de Lleida.

CLÁUSULA 2ª - REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

2.1.- Alcance y descripción del servicio

1. Descripción del servicio.
2. Traslados incluidos y excluidos.
3. Prestación del servicio.
4. Tiempos de realización de los servicios.
5. Vehículos.
6. Interlocución única.

1. Descripción del servicio. El servicio podrá presentarse tanto en su forma programada como no programada.

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

12587

A tales efectos, se entiende como “Servicio Programado”, aquel que se solicita con una antelación mínima de 12 horas al momento en que deba tener lugar el traslado del trabajador, y se entenderá como “Servicio no Programado”, todos aquellos solicitados por MC MUTUAL y cuya prestación deberá realizarse en el plazo máximo de 60 minutos desde que tenga lugar la solicitud.

Asimismo, los traslados se harán, bien de forma individual como colectiva. Así:

- Traslado Individual: Se traslada *a una sola persona* en un **vehículo de tipo A1** o convencional, destinado al transporte de pacientes en camilla cuyo traslado no revista carácter de urgencia.

- Traslado Colectivo: Se traslada *a una o varias personas* en un mismo **vehículo de tipo A2** o de transporte colectivo, acondicionada para el transporte conjunto de enfermos cuyo traslado no revista carácter de urgencia. El traslado no precisa de asistencia en ruta.

Las solicitudes de traslado se realizarán, única y exclusivamente, por personal autorizado por MC MUTUAL, quien indicará el tipo de vehículo (individual tipo A1 o colectivo tipo A2) que deberá realizar el traslado.

El traslado de una única persona, que no reviste carácter de urgencia en un **vehículo de tipo A2**, no conlleva su condición de ***traslado individual*** **a los efectos de su facturación**.

NOTA IMPORTANTE:

Se aceptará para el servicio de transporte individual de pacientes en camilla el ofrecimiento de vehículos de una categoría superior al exigido en cuanto a equipamiento y prestaciones, permitiendo el traslado de los trabajadores en camilla de forma individual como si de un vehículo de tipo A1 se tratase.

Asimismo, también se aceptará para el servicio de transporte individual de pacientes en camilla, el ofrecimiento de vehículos de tipo A2 (o de transporte colectivo) que se encuentren acondicionados a fin de permitir el traslado de los trabajadores en camilla de forma individual como si de un vehículo de tipo A1 se tratase.

2. Traslados incluidos y excluidos

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

12587

a) Traslados incluidos:

- Traslados desde los domicilios de los trabajadores o localización indicada por MC MUTUAL hasta cualquier centro asistencial u hospital indicado por MC MUTUAL.

- Traslados desde cualquier centro asistencial u hospital indicado por MC MUTUAL hasta el domicilio de los trabajadores o localización indicada por MC MUTUAL.

- En el caso de que la vuelta de un traslado se haga en vacío, únicamente se abonará el viaje de vuelta si la distancia recorrida entre la dirección origen del traslado y la dirección destino es superior a 100 km.

b) Traslados excluidos:

- Quedan excluidos de la presente licitación tanto *el transporte sanitario de urgencias vitales*, como *el transporte sanitario derivado de la primera atención médica practicada mediante soporte telefónico centralizado* que MC MUTUAL ya tiene licitado.

- Quedan excluidos los trayectos desde la base de operaciones hasta el punto de recogida de los trabajadores y el trayecto desde el fin de servicio hasta la base de operaciones, independientemente de dónde se encuentre esta última.

3. Prestación del servicio

El servicio deberá iniciarse desde el mismo domicilio del trabajador o desde el centro asistencial, hospital o cualquier otra localización que se haya indicado en la solicitud, no pudiendo modificarse los puntos de recogida y destino, ni anularse el servicio sin la autorización expresa por parte de MC MUTUAL. En ningún caso será el paciente quien gestione cambios o anulaciones en el servicio, en dichas situaciones, se deberá contactar directamente con MC MUTUAL para su debido conocimiento y gestión.

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

12587

No podrán hacerse servicios de recogidas y destinos de trabajadores en zonas prohibidas ni en medio de la vía pública, ni podrán hacerse "*transfers*" de trabajadores entre vehículos sin el consentimiento de MC MUTUAL ni en lugar prohibido según la normativa vigente.

4. Tiempos de realización de los servicios

4.1.- Servicios programados y no programados (tiempos):

4.1.a) Servicios **programados**:

- El servicio deberá prestarse de forma que el trabajador llegue al centro asistencial, hospital o localización indicada en la solicitud, con una antelación máxima de 30 minutos y mínima de 15 minutos a la hora indicada.

- El tiempo de espera del trabajador para ser recogido del centro médico, asistencial o localización no podrá ser superior a los 30 minutos.

4.1.b) Servicios **no programados**:

- La prestación del servicio deberá realizarse en el plazo máximo de 60 minutos desde el momento en que se haya realizado la petición.

4.2.- Condición esencial

El cumplimiento de los tiempos establecidos para atender tanto los servicios programados como los no programados es **una *"Obligación contractual esencial", 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**.

Asimismo, el incumplimiento de los tiempos establecidos por el adjudicatario en su oferta para los servicios no programados, también supondrá un **incumplimiento de las**

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

12587

obligaciones esenciales del contrato objeto de la presente licitación, a los efectos de imposición de penalidades o de la resolución del contrato, previstos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

5. Vehículos

Los licitadores deberán disponer de una flota de vehículos sobre los que ostenten legítimamente un derecho de uso, de tal forma que tengan plena disponibilidad sobre los mismos.

El adjudicatario, se obliga a mantener en vigor durante toda la vigencia del contrato las tarjetas de transporte de los vehículos adscritos al servicio y las certificaciones técnico-sanitarias que sean necesarias para prestar el servicio.

Los vehículos deberán disponer de un sistema de conexión entre la base de operaciones y los vehículos consistente en un sistema informatizado de recepción y transmisión de datos (sistema igual o equivalente al sistema DAT) (Se trata de un sistema de transmisión de voz y datos desde la base de operaciones hacia los vehículos).

Cualquier sustitución de vehículos, temporal o permanente, tendrá que autorizarse por MC MUTUAL, por escrito.

En cualquier caso, el licitador cuya oferta resulte ser la mejor oferta deberá disponer para la prestación del servicio de, **como mínimo**:

- UNA (1) Ambulancia de tipo A1, o convencional, destinada al transporte de pacientes en camilla cuyo traslado no revista carácter de urgencia.

- UNA (1) Ambulancia de tipo A2, o de transporte colectivo, acondicionada para el transporte de uno o varios paciente/s cuyo traslado no revista carácter de urgencia.

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

12587

Los vehículos propuestos no podrán superar la antigüedad prevista en el artículo 32.a) de la Orden PRE/1435/2013, de 23 de julio, por la que se desarrolla el Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres en materia de transporte sanitario por carretera, o normativa que la sustituya.

A tal fin, los licitadores se comprometen, **a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato los vehículos mencionados**, por el plazo de tiempo necesario para una correcta ejecución del contrato, **sin perjuicio del deber de acreditación por el licitador cuya oferta resulte ser la mejor oferta, de la efectiva disposición de los mismos**. Dicho compromiso se integrará en el contrato y **se establece con carácter de obligación esencial del contrato, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 211.f) de la LCSP**.

El adjudicatario se obliga a mantener los vehículos en perfectas condiciones de uso y limpieza, tanto interior como exterior, así como su equipamiento y material. En ningún caso, la sustitución de un vehículo podrá suponer un coste añadido para MC MUTUAL.

La empresa que resulte adjudicataria asumirá la obligación de proporcionar, en caso de avería, o de surgir la necesidad de prestarse un servicio de no programado mientras se prestan otros servicios (programados o no programados) con los vehículos adscritos al contrato por la adjudicataria, un vehículo de sustitución (de igual tipo -A1/A2- y con idénticos requisitos que los exigidos al sustituido) y en el **plazo máximo de 60 minutos**, siendo ésta una **condición esencial para la ejecución del contrato**, a los efectos de imposición de **penalidades o de la resolución del contrato previstos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, de forma análoga a la prevista en el artículo 211.f) de la LCSP**.

Si como consecuencia del retraso en la realización del servicio la Mutua, por avería o por necesidad expuesta, se viera obligada a realizarlo con recursos ajenos (siempre de igual tipo -A1/A2- y con idénticos requisitos que los exigidos al sustituido), los gastos ocasionados por los mismos serán a cargo de la empresa adjudicataria, deduciéndose su importe de la facturación mensual correspondiente.

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

6. Interlocución única

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

2.2.- Personal necesario. Para la prestación de los servicios objeto de licitación, el adjudicatario deberá disponer de recursos materiales y personales suficientes y adecuados para la prestación del servicio concertado. El personal necesario se deberá ajustar a la necesidad para la prestación del servicio requerido en cada momento.

En cualquier caso, el adjudicatario deberá disponer, para la prestación de servicio, de los medios materiales y humanos previstos legalmente en atención a las circunstancias concretas del mismo.

El personal que realizará el servicio dependerá exclusivamente del adjudicatario y la empresa queda obligada al cumplimiento de sus obligaciones en materia laboral, de seguridad social, de seguridad e higiene en el trabajo, de prevención de riesgos laborales y de obligaciones tributarias, de conformidad a la normativa legal vigente.

Asimismo, el personal deberá contar con las titulaciones y la formación que en su caso sea preceptiva para llevar a cabo el servicio.

En el caso de ausencias del personal que imposibilite el traslado del trabajador en el plazo previsto para su realización, el adjudicatario se obliga a suplir dicha ausencia en un plazo **máximo de 60 minutos**. Dicha sustitución no conllevará coste alguno para MC MUTUAL.

2.3.- Subrogación del personal. La empresa adjudicataria deberá contar con el personal necesario para el cumplimiento íntegro de los servicios exigidos en el presente Pliego.

Los licitadores se obligan -caso de resultar adjudicatarios- a ofrecer al 100% de los trabajadores que la empresa saliente tuviera adscritos al servicio objeto de contratación, la subrogación en todos los derechos y condiciones que tuvieran contraídos con la misma.

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

12587

La empresa adjudicataria no sustituirá a los trabajadores que, tras la formalización del contrato, presten servicios habituales en dicho centro, salvo en caso de fuerza mayor. Dicha circunstancia, deberá ser comunicada a MC MUTUAL, por escrito, en el mínimo plazo posible, siendo ésta una **condición esencial para la ejecución del contrato**, a los efectos de imposición de penalidades o de la resolución del contrato previstos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, de forma análoga a la prevista en el artículo 211.f) de la LCSP.

Sin perjuicio de lo anterior, el actual prestador del servicio ha informado a la Mutua, al ser requerido para ello, a los efectos previstos en el artículo 130 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, de lo siguiente:

> *"… manifiesta que en la actualidad no existe trabajador alguno vinculado al contrato suscrito con MC MUTUAL y por lo tanto no existe trabajador alguno con derecho de subrogación".*

2.4.- Atención al trabajador. El horario de prestación del servicio se adaptará a las necesidades de MC MUTUAL. A título orientativo se establece:

- *Servicios programados*: De lunes a viernes de 8h a 20h.
- *Servicios no programados*: De lunes a viernes de 8h a 20h.

2.5.- Comunicación de datos. Las atenciones realizadas podrán ser supervisadas por los facultativos pertenecientes a MC MUTUAL, estando obligado el personal del adjudicatario a comunicar cualquier eventualidad en el desarrollo normal de la prestación del servicio a la persona designada por MC MUTUAL y en el modo que ésta determine.

La prestación de los servicios que son objeto de la presente licitación requerirá, en todos los casos, **autorización expresa por parte de MC MUTUAL** según el procedimiento creado a tal efecto por la Mutua.

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

El adjudicatario deberá disponer de un procedimiento de registro informatizado de los traslados de cada trabajador. En caso de que el trabajador no se persone, el adjudicatario deberá informar inmediatamente a MC MUTUAL.

Asimismo, será necesario entregar al trabajador una hoja informativa donde se harán constar los derechos y obligaciones del trabajador, 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 trabajador, en caso necesario, las correspondientes hojas de reclamación.

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

2.7.- Pago. MC MUTUAL no abonará ninguna factura que incumpla con los requisitos establecidos en cada uno de los puntos establecidos en los apartados anteriores. Siendo ésta una **condición esencial para la ejecución del contrato**, a los efectos de imposición de penalidades o de la resolución del contrato previstos en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares, de forma análoga a la prevista en el artículo 211.f) de la LCSP.

2.8.- Medios materiales. Los licitadores deberán contar con los elementos materiales y de personal necesarios que permitan el traslado desde el vehículo/ambulancia hasta el centro o dependencia donde deba trasladarse al trabajador así como para el retorno a su domicilio o localización indicada por MC MUTUAL.

Asimismo, las características técnicas, de dotación material y tripulación de cada vehículo tendrán que ajustarse a lo previsto en el Real Decreto 836/2012, de 25 de mayo y adaptarse a lo dispuesto en la normativa vigente en cada momento.

2.9.- Equipamiento. Todos los vehículos y equipos utilizados deberán estar en correcto estado de funcionamiento, siendo de obligado cumplimiento, en todo momento, la observancia de

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

la normativa legal vigente en cuanto a su funcionamiento y seguridad. El material fungible que deba utilizarse contará con la certificación CE.

El adjudicatario dispondrá de un sistema que permita la gestión informatizada de los datos de los trabajadores, así como de un archivo que cumpla con la normativa legal vigente en cuanto a confidencialidad y seguridad.

Asimismo, los vehículos dispondrán de sistema de telefonía móvil para las comunicaciones entre los mismos y las bases operativas.

2.10.- 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

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

12587

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

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

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.

El adjudicatario deberá garantizar que, en el caso que el tipo de servicio a realizar así lo requiera, que el vehículo disponga de un ayudante que permita o facilite el traslado del trabajador desde el vehículo/ambulancia hasta el centro o dependencia donde deba trasladarse, así como para el retorno a su domicilio o localización indicada por MC MUTUAL, sea exigido o no legalmente.

2.11.- Identificación corporativa. El personal técnico 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.

2.12.- 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	
Vehículos 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

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. Indicadores respecto al servicio *	
No seguir las indicaciones del personal médico de MC MUTUAL.	< 1 %
No poder atender a los trabajadores en la franja horaria establecida (incluye la imposibilidad de disponer de un vehículo de sustitución en el plazo máximo requerido y en los supuestos y condiciones exigidos en el presente Pliego).	< 1 %
Incumplir los tiempos de prestación de los servicios.	< 1 %
Denegar la realización de traslados, sin causa justificada, al trabajador que reúna los requisitos incluidos en el presente Pliego.	< 1 %

3. Quejas y reclamaciones	
Nº de reclamaciones escritas / nº de traslados.	< 5 %

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

De existir quejas y reclamaciones efectuadas por los usuarios de los vehículos, la empresa adjudicataria deberá informar, por escrito, a MC MUTUAL en un plazo no superior a 24 horas y emitir una nota informativa dando respuesta a la queja o reclamación en un plazo no superior a 48 horas.

2.13.- Ejecución y cumplimiento del contrato.

2.13.1.- 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.

2.13.2.- El adjudicatario se compromete a impartir a todas las personas asignadas a las tareas objeto del presente contrato, las instrucciones precisas para el efectivo conocimiento de

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

12587

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.

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 trabajadores 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 trabajador, así como cuantos derechos confiere al mismo el vigente ordenamiento jurídico, por lo que toda actuación habrá de necesitar el consentimiento informado del trabajador; 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 trabajador 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 servicios 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.

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

Así mismo la adjudicataria deberá disponer de un registro y control informático de todas las quejas y reclamaciones emitidas por terceros.

El libro de servicios, 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).

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

12587