



PLIEGO TÉCNICO

EXPEDIENTE S-03494-2022

ASISTENCIA SANITARIA HOSPITARIA POR AT. Y EP.

1. OBJETO DEL CONCURSO

1.1. El presente pliego tiene por objeto la contratación de una empresa especializada en los servicios de asistencia hospitalaria de la Empresa Colaboradora de la Seguridad Social nº 471 de Corporación RTVE. S.A., SME (en adelante CRTVE), por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en las provincias de Madrid y Barcelona.

1.2. El servicio se realizará con los recursos humanos y técnicos de la empresa adjudicataria, en demanda de la Unidad de Salud Laboral de RTVE.

1.3. El colectivo de empleados asciende a un total de 4.483 trabajadores en Madrid y 729 en Barcelona

2. COBERTURA DEL SERVICIO: USUARIOS Y AMBITO GEOGRÁFICO

2.1. Los servicios que se pretenden contratar deberán dar cobertura a los trabajadores adscritos en Madrid y Barcelona. Asimismo, se valorará la máxima cobertura en el territorio nacional a los citados trabajadores que se trasladen por motivos de trabajo a otras provincias, según se indica en la cláusula 10ª del pliego de condiciones generales.

2.2. La empresa adjudicataria debe disponer de la cobertura requerida en los servicios siguientes:

- Cercanía a las instalaciones de RTVE en Madrid (Prado del Rey y Torrespaña) y en Barcelona (Sant Cugat), máximo 3 Km en línea recta.
- Asistencia sanitaria de urgencias las 24 horas al día todos los días del año.
- Ingreso hospitalario y los servicios correspondientes a la asistencia sanitaria general de hospitalización las 24 horas al día todos los días del año.
- Además, debe disponer del funcionamiento de los quirófanos y disponibilidad las 24 horas al día todos los días del año.
- Para las demás modalidades, deberá ofrecer la atención sanitaria correspondiente todos los días del año en el horario establecido por el centro.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS

3.1. Servicios asistenciales a cubrir:

La empresa adjudicataria debe acreditar que puede prestar la asistencia, cubriendo los servicios médicos, con independencia de que ésta tenga externalizado algunos en cuyo caso la gestión del proceso es transferida a la empresa que ofrece el servicio, aunque la responsabilidad de la disponibilidad y calidad del servicio recae sobre la empresa adjudicataria.

3.2. Modalidades asistenciales a cubrir

Para este servicio, la empresa adjudicataria debe disponer de las siguientes modalidades asistenciales:

3.2.1. Asistencia sanitaria en urgencias

Se garantizará la atención sanitaria al colectivo de trabajadores protegidos por la RTVE que acudan al centro, que incluye la realización de cualquier asistencia sanitaria, tanto diagnóstico como terapéutico (quirúrgico y no quirúrgico) necesario para dar la atención necesaria al lesionado.

Esta asistencia debe asegurar:

- La disponibilidad de recursos humanos, instalaciones y equipamiento.
- La asistencia con presencia física por parte de facultativos médicos Licenciados o Grados en Medicina y Cirugía y enfermeros Diplomados/Grados.
- Deberá ofertar de forma obligatoria las siguientes especialidades: Anestesia y reanimación, Cirugía plástica y reparadora y Traumatología, Cirugía ortopédica, Cirugía general, Oftalmología y Cardiología
- La gestión administración (recepción/admisión de pacientes, información a pacientes y familiares, ingresos y altas de pacientes)
- La clasificación y priorización en la asistencia a múltiples víctimas (triage)
- La no interferencia con la actividad no urgente
- La disponibilidad permanente y rápida de realizar procedimientos diagnósticos y terapéuticos, con coordinación y regulación médicas (circuitos de laboratorio, radiodiagnóstico, farmacia, otros)
- La disponibilidad de tratamiento quirúrgico urgente
- Disponibilidad de atención especializada
- Disponibilidad de traslados interhospitalarios
- Disponibilidad de los servicios de soporte necesarios
- La continuidad asistencial entre los diferentes ámbitos asistenciales de la misma organización
- La continuidad asistencial coordinándose con otros servicios asistenciales externos y con el servicio médico de RTVE.
- La aplicación de todos los medios y servicios humanos y materiales de los que disponga el hospital o que pueda ofertar en sus servicios para la asistencia sanitaria en urgencias propios o ajenos a través de terceros en sus instalaciones, tanto presentes en el momento de la formalización del contrato como futuros que pudieran incorporarse a los servicios fruto de mejoras.
-

3.2.2. Asistencia sanitaria en hospital de día:

Se garantizará la prestación de servicios a nivel ambulatorio, ofreciendo los cuidados necesarios para los pacientes que deban ser sometidos a métodos de diagnóstico o tratamiento que requieran durante unas horas atención continuada médica o de enfermería, pero no el internamiento en el hospital.

Esta asistencia debe asegurar:

- La disponibilidad de recursos humanos, instalaciones y equipamiento.

- La asistencia con presencia física por parte de facultativos médicos licenciados o Grados en Medicina y Cirugía.
- Deberá ofertar de forma obligatoria las siguientes especialidades: Anestesia y reanimación, Cirugía plástica y reparadora y Traumatología y cirugía ortopédica.
- La disponibilidad de atención urgente y programada
- La atención quirúrgica en intervencionismo mínimamente invasivo y cirugía ambulatoria
- La disponibilidad permanente y rápida de realizar procedimientos diagnósticos y terapéuticos, con coordinación y regulación médicas (circuitos de laboratorio, radiodiagnóstico, farmacia, otros) para la consulta de profesionales involucrados en la atención del paciente.
- Disponibilidad de los servicios de soporte necesarios
- La continuidad asistencial entre los diferentes ámbitos asistenciales de la misma organización.
- La continuidad asistencial coordinándose con otros servicios asistenciales externos y con el servicio médico de RTVE.
- La aplicación de todos los medios y servicios humanos y materiales de los que disponga el hospital o que pueda ofertar en sus servicios para la asistencia sanitaria propios o ajenos a través de terceros en sus instalaciones, tanto presentes en el momento de la formalización del contrato como futuros que pudieran incorporarse a los servicios fruto de mejoras.
-

3.2.3. Asistencia sanitaria general en el régimen de hospitalización:

Se garantizará la atención de los pacientes hospitalizados, ofreciendo los cuidados necesarios de diagnóstico o tratamiento que requieran durante la hospitalización.

Esta asistencia debe asegurar:

- La disponibilidad de recursos humanos, instalaciones y equipamiento.
- La asistencia con presencia física por parte de facultativos especialistas en Medicina Interna que cubra las posibles necesidades médicas que puedan surgir durante el ingreso de los pacientes.
- La asistencia durante el ingreso con aplicación de procedimientos de probada eficiencia
- La disponibilidad de área de enfermos (habitación con capacidad máxima para 2 personas y lavabo incluido)
- La disponibilidad permanente y rápida de realizar procedimientos diagnósticos y terapéuticos, con coordinación y regulación médicas (circuitos de laboratorio, radiodiagnóstico, farmacia, otros) para la consulta de profesionales involucrados en la atención del paciente.
- La disponibilidad de los servicios de soporte necesarios
- La continuidad asistencial entre los diferentes ámbitos asistenciales de la misma organización
- La continuidad asistencial coordinándose con otros servicios asistenciales externos y con el servicio médico de RTVE.
- La aplicación de todos los medios y servicios humanos y materiales de los que disponga el hospital o que pueda ofertar en sus servicios para la asistencia sanitaria general propios o ajenos a través de terceros en sus instalaciones, tanto presentes en el momento de la formalización del contrato como futuros que pudieran incorporarse a los servicios fruto de mejoras.

3.2.4. Asistencia sanitaria especializada en el régimen de hospitalización:

Se deberá garantizar la asistencia especializada, atención y seguimiento clínico de los pacientes hospitalizados. Incluye la realización de cualquier acto médico, tanto diagnóstico como terapéutico (quirúrgico y no quirúrgico) necesario para dar la asistencia necesaria al lesionado.

El adjudicatario ha de garantizar la Asistencia Sanitaria Especializada que con más frecuencia será demandada por RTVE y que es la propiamente necesaria para la valoración y control de lesiones corporales con ocasión o por consecuencia del accidente de trabajo, así como complicaciones que puedan derivarse del mismo proceso de accidente de trabajo o enfermedad profesional.

La empresa adjudicataria deberá tener obligatoriamente las siguientes especialidades:

ÁREA MÉDICO-QUIRÚRGICA

Anestesia y reanimación
Traumatología y cirugía ortopédica
Cirugía Plástica y Reparadora

ÁREA MÉDICA

Alergología
Análisis Clínicos- (Bioquímica, hematología clínica, microbiología y parasitología, servicio de transfusión)
Anatomía patológica
Aparato digestivo
Cardiología (Electrofisiología)
Dermatología
Endocrinología
Estomatología
Farmacia
Hematología
Medicina Interna
Medicina Nuclear
Nefrología
Neurología
Neumología
Oftalmología
Otorrinolaringología
Radiodiagnóstico (Radiología General, Ecografía, TAC, RNM)
Rehabilitación y Fisioterapia
Urgencias
Urología

ÁREA MÉDICO-QUIRÚRGICA

Cirugía general y digestivo
Cirugía maxilofacial
Cirugía Torácica
Neurocirugía
Angiología y cirugía vascular

Esta asistencia debe asegurar:

- La disponibilidad de recursos humanos, instalaciones y equipamiento.
- La disponibilidad de asistencia urgente y programada
- La asistencia durante el ingreso con aplicación de procedimientos de probada eficiencia
- La disponibilidad de atención quirúrgica en cirugía mayor y menor (con dotación de quirófanos, área de recuperación postanestésica, vestuarios, zonas sucias, espacios de soporte (parking de camas o camillas, área de suministros, etc.), comunicación interna y externa adecuadas, circuitos de circulación de pacientes, personal, material (limpio y sucio)
- La disponibilidad permanente y rápida de realizar procedimientos diagnósticos y terapéuticos, con coordinación y regulación médicas (circuitos de laboratorio, radiodiagnóstico, farmacia, otros) para la consulta de profesionales involucrados en la atención del paciente.
- Disponibilidad de los servicios de soporte necesarios
- La continuidad asistencial entre los diferentes ámbitos asistenciales de la misma organización.
- La continuidad asistencial coordinándose con otros servicios asistenciales externos y con el servicio médico de RTVE.
- La aplicación de todos los medios y servicios humanos y materiales de los que disponga el hospital o que pueda ofertar en sus servicios para la asistencia sanitaria propios o ajenos a través de terceros en sus instalaciones, tanto presentes en el momento de la formalización del contrato como futuros que pudieran incorporarse a los servicios fruto de mejoras.

3.2.5 Asistencia sanitaria especializada en consultas externas:

Se ha de garantizar las interconsultas a especialistas que con más frecuencia será demandada por RTVE y que es la propiamente necesaria para la valoración y control de lesiones corporales con ocasión o por consecuencia del trabajo, así como complicaciones que puedan derivarse del mismo proceso de accidente de trabajo o enfermedad profesional.

La empresa adjudicataria deberá tener de forma obligatoria las siguientes especialidades:

ÁREA MÉDICO-QUIRÚRGICA

Anestesia y reanimación
Traumatología y cirugía ortopédica
Cirugía Plástica y Reparadora

AREA MÉDICA

Anatomía patológica
Hematología
Aparato digestivo
Medicina interna
Medicina intensiva
Neurología
Neumología
Rehabilitación
Psiquiatría

AREA MEDICO-QUIRURGICA

Cirugía general y digestivo

Cirugía maxilofacial
Angiología y cirugía vascular
Oftalmología
Urología

Esta asistencia debe asegurar:

- La disponibilidad de recursos humanos, instalaciones y equipamiento.
- La disponibilidad de asistencia urgente y programada
- La disponibilidad permanente y rápida de realizar procedimientos diagnósticos y terapéuticos, con coordinación y regulación médicas (circuitos de laboratorio, radiodiagnóstico, farmacia, otros)
- Disponibilidad de los servicios de soporte necesarios
- La continuidad asistencial entre los diferentes ámbitos asistenciales de la misma organización
- La continuidad asistencial coordinándose con otros servicios asistenciales externos y con el servicio de salud laboral de RTVE-
- La aplicación de todos los medios y servicios humanos y materiales de los que disponga el hospital o que pueda ofertar en sus servicios para la asistencia sanitaria propios o ajenos a través de terceros en sus instalaciones, tanto presentes en el momento de la formalización del contrato como futuros que pudieran incorporarse a los servicios fruto de mejoras.

3.2.6. Para dar la asistencia adecuada en estas modalidades asistenciales, deberá tener los siguientes servicios complementarios:

AREA SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Laboratorio (bioquímica clínica, hematología clínica, microbiología y parasitología, servicio de transfusión)

Farmacia

Diagnóstico por la imagen (radiología convencional, ecografía, resonancia magnética, TAC, PET-TAC)

3.2.7. Aspectos relevantes para cualquier modalidad asistencial

- En caso de que RTVE tuviera la necesidad de disponer de cualquier servicio asistencial que se debiera prestar en el hospital, la empresa adjudicataria deberá realizar los acuerdos de colaboración oportunos con aquellos facultativos que estime bajo la responsabilidad de la adjudicataria.

3.3. Otros servicios a cubrir

Este servicio debe asegurar:

- La disponibilidad de instalaciones y equipamiento
- La disponibilidad de área de recuperación postanestésica, vestuarios, zonas sucias, espacios de soporte (parking de camas o camillas, área de suministros, etc), comunicación interna y externa adecuadas, circuitos de circulación de pacientes, personal, material limpio y sucio).

4. REQUISITOS ADMINISTRATIVOS, RECURSOS Y DE GESTIÓN

4.1. Autorización previa del centro:

El adjudicatario deberá disponer de la autorización administrativa y sanitaria para la prestación de estos servicios, de cada centro que proponga, otorgada por la Inspección Sanitaria de las Comunidades Autónomas de Madrid y Barcelona siendo responsable del mantenimiento y renovación de licencias y autorizaciones que precise para el normal funcionamiento de la misma.

4.2. Recursos de soporte disponibles:

La empresa adjudicataria dispondrá de la cobertura de los recursos de soporte mínimos que a continuación se especifican:

- **Nutrición:**
Suministrar las dietas necesarias (cuatro comidas al día, desayuno, almuerzo, merienda y cena) y apropiadas para los pacientes, en las debidas condiciones higiénicas, de presentación y de conservación. Además, se deberá disponer de alimentos para dietas de apoyo puntual.
- **Seguridad y prevención de riesgos laborales:**
Disponer de servicio de seguridad necesario y de prevención de riesgos laborales, de acuerdo a las instalaciones, recursos humanos y materiales y funcionamiento del centro.
- **Gestión de residuos sanitarios**
- **Limpieza y esterilización de material sanitario**
- **Archivo de documentación sanitaria**

4.3. Recursos humanos:

El adjudicatario deberá declarar sobre el personal sanitario actual disponible en las diferentes áreas que prestará los servicios hospitalarios.

4.4. Recursos de instalaciones

Deberá acreditar que dispone de la estructura física e instalaciones generales (sin barreras arquitectónicas y con soporte para disminuidos sensoriales) necesarias y óptimas para la prestación objeto de esta licitación, y que garantiza la seguridad de los pacientes, sus bienes y sus acompañantes, conforme a la legislación vigente en cada momento.

Todos los servicios dispondrán de los espacios físicos con la capacidad necesaria acorde al dimensionado asistencial del centro y con las condiciones medioambientales y de seguridad adecuados.

Dispondrá de control de ventilación refrigeración de instalaciones anual, control de protección radiológica anual, servicio de limpieza las 24 horas/día todos los días del año, sistema adecuado de gestión de residuos sanitarios y no sanitarios.

4.5. Recursos de equipamiento sanitario

Todos los servicios deberán disponer de los recursos materiales con la capacidad necesaria acorde al dimensionado asistencial del centro y con las condiciones medioambientales y de seguridad adecuadas.

El centro debe disponer de una unidad de esterilización que se responsabilice del lavado, empaquetado y esterilización de todo el material para las intervenciones quirúrgicas y de todas las técnicas que precisen utilizar material estéril, con un adecuado sistema de transporte del material esterilizado a las áreas usuarias del mismo.

Deberá de disponer de un plan de mantenimiento de equipamiento.

4.6. Documentación clínica y tecnologías de gestión de sistemas de información:

Se acreditará que dispone de un sistema de información sanitaria de Historia clínica única por paciente para el registro de los episodios clínicos, preferiblemente en soporte electrónico.

Debe garantizar la entrega de los resultados médicos manteniendo la confidencialidad de los datos médicos, con el adecuado cumplimiento de la normativa legal vigente.

En caso necesario, la empresa adjudicataria debe garantizar la posibilidad de proporcionar una copia de cualquier resultado de prueba/informe.

El centro debe disponer de un espacio para el archivo de documentación clínica, con las condiciones necesarias que garanticen la conservación y privacidad adecuadas para la protección de datos.

Dispondrá de medios tecnológicos, que permita la gestión de la información clínica a través de sistemas informáticos y la posibilidad de transferencia digital de resultados.

RTVE podrá efectuar la revisión y/o seguimiento de los pacientes en tratamiento a través del responsable médico designado a tal efecto, y en las propias dependencias de la entidad concertada. Estos seguimientos estarán a cargo de un inspector médico de RTVE, y deberán ser previamente comunicados a la Dirección Médica del centro para que esta pueda dar instrucciones para que el inspector reciba documentación que precise.

5. REQUISITOS FUNCIONALES (PROCESO)

5.1. Procedimientos y aspectos funcionales que implica coordinación y gestión con RTVE.

El adjudicatario se someterá a los procedimientos establecidos por RTVE para la asistencia de los pacientes, así como cualquier procedimiento que determine durante la vigencia del contrato. A continuación, se resumen los principales:

- Solicitud del servicio:

La prescripción del servicio se efectuará, salvo que resulte imposible por su naturaleza de urgencia, en el documento normalizado (Volante de asistencia) que RTVE establezca al respecto.



Este documento será transferido a la empresa adjudicataria del servicio en el plazo, medio y forma que RTVE establezca, en función de la naturaleza y circunstancias de los servicios a realizar.

El documento normalizado anterior deberá realizarse para cada paciente en la primera visita y recogerá los siguientes datos mínimos:

- Nombre, apellidos
- Tipo de prueba o informe solicitado con justificación clínica de la solicitud que se realiza.
- Centro y facultativo que lo remite.

- Citación de los pacientes:

Con respecto a los plazos de solicitud de consultas externas a especialistas y procedimientos diagnósticos y/o terapéuticos, la empresa adjudicataria deberá proceder a la citación urgente en un plazo máximo de 24 horas y a la programada en un plazo de 4 días (salvo en los casos en los que se establezca un acuerdo específico entre RTVE y la empresa adjudicataria).

- Entrega de resultados e información médicos.

Los informes médicos deben ser claros, concisos y completos, sin juicios de valor ni comentarios que no estén estrictamente relacionados con el proceso médico, firmados por el facultativo correspondiente, claramente identificados con los datos del paciente e ir acompañados de documentación gráfica si así lo requiere.

Con respecto a los plazos de entrega, la empresa adjudicataria debe proceder a la entrega de demanda urgente en un plazo máximo de 24 horas y de no urgente en 4 días.

- Incidencias y consultas:

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de RTVE, una persona de contacto para resolver cualquier incidencia o consulta.

Deberá comunicar urgentemente las incidencias, que impidan o demoren la citación de pacientes (teléfono erróneo, no se localiza el paciente, paro total o parcial del equipamiento, saturación de quirófanos...) y comunicar las ausencias a RTVE.

Dispondrá de sistemas de alarma para la comunicación inmediata al personal médico de RTVE, de situaciones diversas (procesos graves/muy graves, necesidad de traslado a otro hospital...), permitiendo que RTVE gestione de manera prioritaria la situación médica de los pacientes afectados.

- Seguimiento y control de servicios prestados:

Deberá presentar con la periodicidad que se determine un resumen de la actividad asistencial realizada con los criterios que establezca RTVE.

Además, para el adecuado seguimiento anual de los servicios contratados, la empresa adjudicataria informará a RTVE del mantenimiento o variaciones producidas durante la vigencia del contrato, al menos, en los siguientes aspectos:



- Recursos humanos.
 - Equipamientos.
 - Horarios de prestación del servicio.
 - Protocolos internos de la prestación del servicio.
 - Modificación en los contratos suscritos con empresas externas subcontratadas y vinculadas a la prestación del servicio: limpieza, residuos, mantenimiento de equipos, etc.
- Colaboración con el personal facultativo de RTVE hospital:

Los especialistas que prestan servicios en el hospital deberán comprometerse a realizar las siguientes colaboraciones:

- Asesoramiento: deberán actuar como consultores con los facultativos de RTVE, operando como soporte en los casos en que se necesiten su asesoramiento técnico
- Periciales

6. EVALUACIÓN EXTERNA DEL SERVICIO

RTVE realizará cuantas evaluaciones y controles periódicos del cumplimiento de las obligaciones y las condiciones contractuales y técnicas por parte del centro concertado considere convenientes, verificando la adecuación del servicio que se presta y su calidad.

A tal fin, el adjudicatario dará instrucciones para que, previa identificación, se les facilite toda la información requerida, referida a los pacientes atendidos por cuenta de este concierto.

Para facilitar las labores de control la entidad adjudicataria deberá remitir a RTVE, dentro del plazo concedido a tal efecto, la información periódica y los datos que se les requiera, en orden a la evaluación y control de la actividad que desarrolla. RTVE tendrá acceso a cualquier documento de carácter clínico, contable financiero, legal o contractual que pueda afectar al funcionamiento del centro y a la asistencia que se concierta.