



PLIEGO TÉCNICO DE ASISTENCIA SANITARIA HOSPITALARIA POR AT. Y EP.

RESUMEN CONDICIONES

El presente pliego tiene como objetivo la contratación de una empresa especializada en la prestación de asistencia sanitaria hospitalaria para los empleados de la **Corporación RTVE en Madrid y Barcelona**, por contingencias profesionales. La empresa adjudicataria debe garantizar una atención médica integral y continua en diferentes áreas asistenciales de la mayor parte de especialidades médicas.

Dentro de las áreas asistenciales, se requiere disponibilidad en las siguientes modalidades:

- **Atención de urgencias** las 24 horas del día, todos los días del año.
- **Ingreso hospitalario y atención especializada** las 24 horas del día, todos los días del año.
- **Quirófanos disponibles** las 24 horas del día, todos los días del año.
- **Consultas externas especializadas.**

Asimismo, se exige la disponibilidad de **recursos de soporte** esenciales para asegurar una actuación sanitaria óptima, tales como **laboratorios, farmacia y técnicas habituales de diagnóstico por imagen.**

Requisitos Administrativos y de Gestión

La empresa adjudicataria deberá disponer de las autorizaciones administrativas y sanitarias necesarias para la prestación de estos servicios en estas provincias. Además, deberá garantizar la disponibilidad de **recursos humanos cualificados** y de **instalaciones adecuadas** para asegurar la calidad y seguridad de la atención.

Se requiere la disponibilidad de un **sistema de información sanitaria** que permita un registro de actuaciones sanitarias garantizando la confidencialidad y el cumplimiento de la normativa legal vigente en protección de datos.

Requisitos Funcionales

La empresa adjudicataria deberá cumplir con los procedimientos establecidos por RTVE para la asistencia de los pacientes. Esto incluye:

- **Solicitud de servicios:** La prescripción deberá realizarse mediante un volante de asistencia estandarizado.



- **Citación de pacientes:** Los plazos de citación deben ser inferiores a 24 horas para casos urgentes y a 5 días para citas programadas. La asistencia sanitaria urgente debe atenderse en un plazo establecido por los criterios de triaje de Manchester u otro similar validado
- **Entrega de resultados médicos:** Los informes médicos deben ser claros, completos y entregados dentro de los plazos establecidos (inferior a 24 horas para urgentes y un máximo de 4 días para no urgentes).
- **Incidencias y consultas:** La empresa adjudicataria debe contar con contactos directos facultativos y administrativos para resolver cualquier incidencia relacionada con los servicios prestados.

Evaluación Externa del Servicio

RTVE podrá llevar a cabo evaluaciones periódicas para garantizar el cumplimiento de las condiciones contractuales y la calidad del servicio. El adjudicatario deberá colaborar plenamente en la entrega de la información necesaria para estas evaluaciones y permitir el acceso a los documentos clínicos, contables y legales pertinentes.

1.- OBJETO DEL CONCURSO

1. El presente pliego tiene por objeto la contratación de una empresa especializada en la prestación de servicios de asistencia sanitaria 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.
2. El servicio se realizará con los recursos humanos y técnicos de la empresa adjudicataria, a petición de los facultativos de la Unidad de Salud Laboral de RTVE.
3. El colectivo de empleados asciende en el momento de la adjudicación a un total de 4.568 trabajadores en Madrid y 813 en Barcelona, aunque podrá oscilar ligeramente durante la duración del presente contrato.

2.- COBERTURA DEL SERVICIO: USUARIOS Y AMBITO GEOGRÁFICO

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 11ª del pliego de condiciones generales.
2. La empresa adjudicataria debe disponer de la cobertura requerida en los servicios siguientes:
 - Disponer de instalaciones asistenciales próximas a las localidades (inf. a 20 km) de los centros de trabajo de la CRTVE en Madrid y Barcelona: Madrid (Torrespaña), Pozuelo de Alarcón, Barcelona (Roc Boronat), Sant Cugat del Vallès.



- Asistencia sanitaria de urgencias las 24 horas al día todos los días del año.
- Ingreso hospitalario, con disponibilidad de atención sanitaria especializada durante el ingreso, las 24 horas al día todos los días del año.
- Funcionamiento de los quirófanos con disponibilidad de 24 horas al día todos los días del año.
- Disponibilidad durante en días laborables de: hospital de día, consultas externas especializadas, farmacia hospitalaria, pruebas de diagnóstico de imagen y pruebas de laboratorios de bioquímica, hematología, anatomía patológica, microbiología, biología molecular y genética.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS

3.1. Requisitos generales de cobertura

Los siguientes requisitos son comunes a todas las modalidades asistenciales y deben ser garantizados por la empresa adjudicataria:

- a **Disponibilidad de recursos humanos, instalaciones y equipamiento** adecuados según la autorización sanitaria para la prestación de los servicios médicos, garantizando la atención continua y la calidad en todos los niveles de asistencia.
- b **Cobertura de especialidades médicas** obligatorias para todas las modalidades asistenciales a detallar en el punto 3.2, que incluyen:
 - Cardiología
 - Medicina Intensiva
 - Medicina Interna
 - Neurología
 - Oftalmología
 - Oncología Médica
 - Otorrinolaringología
 - Radiodiagnóstico
 - Urología
 - Anestesiología y Reanimación
 - Angiología y Cirugía Vasculat
 - Cirugía Cardiovascular
 - Cirugía Oral y Maxilofacial
 - Cirugía General y del Aparato Digestivo
 - Cirugía Torácica
 - Cirugía Ortopédica y Traumatología
 - Cirugía Plástica, Estética y Reparadora
 - Neurocirugía
 - Neumología
 - Rehabilitación y Medicina Física



c Disponibilidad de apoyo logístico y recursos de soporte:

c.1.- Laboratorios

- Bioquímica Clínica
- Hematología Clínica
- Microbiología
- Anatomía Patológica
- Genética Molecular
- Biología Molecular
- Inmunología
- Transfusión Sanguínea

c.2. Diagnóstico por Imagen

- Radiología Convencional (Rayos X)
- Tomografía Computarizada (TAC)
- Resonancia Magnética (RM)
- Ecografía
- Medicina Nuclear (PET-TAC, gammagrafía)
- Densitometría Ósea

c.3. Farmacia

- Farmacia Hospitalaria (dispensación de medicamentos, gestión de tratamientos)
- Farmacia Clínica (asesoramiento en la gestión de fármacos, control de interacciones y efectos secundarios)
- Farmacia de Preparados Magistrales (preparación de medicamentos personalizados)

c.4. Otros Servicios de Soporte

- Gimnasios de Rehabilitación y Fisioterapia
- Servicios de Atención Psicológica

d Disponibilidad de comunicación interna y externa adecuada, según lo indicado en el punto 5.1 de este pliego que permita la correcta transmisión de información entre los distintos niveles asistenciales y con los Facultativos del Servicio de Salud Laboral de RTVE.

e Coordinación y continuidad asistencial: Asegurar la continuidad de la atención entre los distintos niveles asistenciales dentro de la misma organización y con servicios externos.

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.



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

3.2.1. Servicios Asistenciales Específicos: Urgencias, Planta de Hospitalización, UCI y Quirófanos Urgentes

- Urgencias
 - **Atención Urgente 24 horas:** Disponibilidad de servicio de urgencias las 24 horas al día, todos los días del año, para la atención inmediata de pacientes que presenten cuadros médicos graves o urgentes.
 - **Triaje y Clasificación de Pacientes:** Sistema de triaje Manchester o similar validado, para la clasificación de la gravedad de los pacientes, priorizando aquellos que requieren atención inmediata.
 - **Disponibilidad de Recursos Médicos y Equipos Especializados:** Personal médico cualificado y equipos médicos disponibles para la atención en situaciones de emergencia vital, incluidos equipos de reanimación y sistemas de soporte vital avanzado.
 - **Disponibilidad de interconsulta continua con las especialidades médicas mencionadas en el apartado 3.1,** que permita una correcta interpretación de pruebas diagnósticas, ajuste de tratamientos y seguimientos evolutivos
- Plantas de Hospitalización
 - **Ingreso Hospitalario 24 horas:** Disponibilidad de camas y servicios de hospitalización para pacientes que requieren atención continua. Esto incluye atención especializada en plantas de hospitalización a cargo de medicina interna u otra especialidad mencionada en el apartado 3.1
 - **Atención Médica Especializada presencial durante la Hospitalización:** En caso de carecer del especialista concreto durante las 24h, éste debe estar localizable por parte del médico especialista de guardia.
 - **Disponibilidad de Procedimientos Diagnósticos y Terapéuticos Continuos:** Acceso continuo a pruebas básicas diagnósticas y terapéuticas esenciales para monitorizar y tratar a los pacientes ingresados.
- UCI (Unidad de Cuidados Intensivos)
 - **Disponibilidad de UCI 24 horas:** Unidad especializada para la atención de pacientes en estado crítico que requieren monitorización y cuidados intensivos las 24 horas del día.
 - **Equipamiento de UCI:** Disponibilidad de equipos de soporte vital como ventiladores mecánicos, bombas de perfusión, monitores de signos vitales, dispositivos de diálisis, etc.
 - **Personal Especializado en UCI:** Médicos intensivistas, enfermeros de UCI y otros profesionales altamente cualificados para la atención de pacientes críticos.

- Quirófanos Urgentes

- **Disponibilidad de Quirófanos 24 horas:** Quirófanos operativos las 24 horas al día, todos los días del año, para la realización de intervenciones quirúrgicas no programables.
- **Personal Especializado presencial o localizables:** Médicos especialistas en anestesiología y reanimación, enfermeros de quirófano y médicos especialistas en la/s patología/s urgente/s presentadas por el paciente.
- **Recursos y Equipos en Quirófanos Urgentes:** Disponibilidad de todos los recursos necesarios para las intervenciones urgentes, incluyendo equipo quirúrgico, de anestesia, y sala de reanimación.

3.2.2. Asistencia sanitaria en hospital de día y consultas externas especializadas.

3.2.3. Se valorará que se disponga de la cobertura **adicional** de las siguientes especialidades médicas además de las especificadas en el punto 3.1, que incluyen:

- Alergología
- Anatomía Patológica
- Dermatología Médico-Quirúrgica y Venereología
- Endocrinología y Nutrición
- Inmunología
- Hematología
- Nefrología
- Psiquiatría
- Reumatología
- Neurofisiología Clínica

4.- REQUISITOS ADMINISTRATIVOS, RECURSOS Y DE GESTIÓN

4.1. Autorización Sanitaria 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 Cataluña. El adjudicatario será responsable de mantener y renovar las licencias y autorizaciones pertinentes para el normal funcionamiento de dichos centros.

4.2. Recursos de soporte disponibles:

La empresa adjudicataria dispondrá de la cobertura de los recursos de soporte mínimos especificados a continuación:

- Nutrición:
Suministro de las dietas necesarias (desayuno, almuerzo, merienda y cena), asegurando las condiciones higiénicas, de presentación y conservación adecuadas. Además, deberá proporcionar alimentos para dietas de apoyo puntual, según las necesidades del paciente.



- Seguridad y prevención de riesgos laborales:
Disposición de los servicios de seguridad necesarios y de prevención de riesgos laborales, con recursos humanos y materiales adecuados, conforme a la legislación vigente y a las instalaciones del centro.
- Gestión de residuos sanitarios
Implementación de un sistema adecuado para la gestión y eliminación de residuos sanitarios, conforme a la normativa ambiental y sanitaria.
- Limpieza y esterilización de material sanitario
Garantía de un servicio continuo de limpieza de las instalaciones, y esterilización de material sanitario para asegurar la higiene y prevenir infecciones.
- Archivo de documentación sanitaria
El centro debe contar con un sistema organizado para el archivo y conservación de la documentación clínica, respetando la normativa sobre privacidad y protección de datos.

4.3. Recursos humanos:

El adjudicatario deberá declarar el personal sanitario disponible en las distintas áreas en las que se prestarán los servicios hospitalarios, asegurando que se cubran todas las necesidades asistenciales con personal cualificado.

4.4. Recursos de instalaciones

El adjudicatario debe acreditar que dispone de la estructura física e instalaciones generales necesarias y óptimas para la prestación del servicio, sin barreras arquitectónicas y con soporte adecuado para personas con discapacidades sensoriales. Las instalaciones deben cumplir con las normativas de seguridad vigentes, garantizando la seguridad de los pacientes, sus bienes y sus acompañantes.

Los espacios deben tener la capacidad adecuada acorde al dimensionado asistencial del centro, con las condiciones medioambientales y de seguridad necesarias. Se debe disponer de un control de ventilación, refrigeración de instalaciones anual, protección radiológica y un sistema adecuado de gestión de residuos sanitarios y no sanitarios.

4.5. Recursos de equipamiento sanitario

Todos los servicios deberán contar con los recursos materiales adecuados para la prestación asistencial, de acuerdo con las necesidades del centro y las condiciones medioambientales y de seguridad establecidas.

El centro debe disponer de una unidad de esterilización responsable del lavado, empaquetado y esterilización de todo el material utilizado en intervenciones quirúrgicas y procedimientos médicos que requieran material estéril, con un adecuado sistema de transporte para distribuir el material esterilizado a las áreas correspondientes.



Además, deberá implementarse un plan de mantenimiento de los equipos médicos para asegurar su correcto funcionamiento y longevidad.

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

El adjudicatario debe contar con un sistema de información sanitaria que permita una Historia Clínica Única por paciente, preferiblemente en soporte electrónico, para el registro de los episodios clínicos.

Se debe garantizar la entrega de resultados médicos manteniendo la confidencialidad de los datos y cumpliendo con la normativa legal vigente en materia de protección de datos. Si fuera necesario, la empresa adjudicataria debe proporcionar copias de los resultados de las pruebas e informes solicitados.

El centro debe disponer de un espacio adecuado para el archivo de la documentación clínica, garantizando su conservación y privacidad.

El sistema de gestión de la información clínica debe permitir la transferencia digital de resultados y el intercambio de datos entre los distintos niveles asistenciales, así como con RTVE para el seguimiento médico de los pacientes. RTVE podrá realizar revisiones y seguimientos a través de su responsable médico designado, y el centro deberá coordinar con RTVE para facilitar la documentación necesaria.

5.- REQUISITOS FUNCIONALES (PROCESO)

5.1. Procedimientos y aspectos funcionales en 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 detallan los principales:

- **Solicitud del servicio:**

La prescripción del servicio se realizará mediante un documento normalizado (Volante de Asistencia) que RTVE proporcionará. Este documento debe ser transferido a la empresa adjudicataria dentro de los plazos, medios y forma establecidos por RTVE, dependiendo de la naturaleza y circunstancias de los servicios a realizar. En la primera visita, se deberá incluir la siguiente información:

- Nombre y apellidos del paciente
- Tipo de prueba o informe solicitado, con justificación clínica
- Centro y facultativo que remite la solicitud



- **Citación de los pacientes:**

Para consultas externas y procedimientos diagnósticos y terapéuticos, la empresa adjudicataria deberá garantizar la citación urgente dentro de un plazo máximo de 24 horas y la citación programada hasta un plazo máximo de 5 días, salvo acuerdos específicos con RTVE.

- **Entrega de resultados e informes médicos.**

Los informes deben ser claros, concisos y completos. Estos informes deben estar firmados por el facultativo correspondiente, identificados con los datos del paciente y acompañados de la documentación gráfica necesaria. La entrega de informes urgentes deberá realizarse en un plazo máximo de 24 horas, y los no urgentes en 4 días.

Siempre que así se requiera, el facultativo especialista responsable último del proceso asistencial en la empresa adjudicataria deberá especificar el posible nexo entre la enfermedad del paciente y su ambiente laboral, así como recomendaciones de adaptación de funciones que optimicen el proceso de rehabilitación del paciente. Esta información debe ser clara, detallada y orientada a mejorar la capacidad del paciente para reincorporarse a su puesto de trabajo de forma segura, minimizando posibles riesgos de su ambiente laboral sobre su salud.

- **Personas de contacto Facultativo y Administrativo**

La empresa adjudicataria deberá facilitar los siguientes contactos (cargo, nombre y teléfono directo de contacto) para garantizar una correcta gestión y comunicación con el Servicio de Salud Laboral de RTVE durante la prestación de los servicios:

- Personas de Contacto Administrativo (Dirección Administrativa/Gerencia) y Asistencial (Dirección/Subdirección Médica), para procesos asistenciales ajenos a las áreas previamente detalladas, encargados de colaborar en la gestión del resto de procesos asistenciales (nombre, cargo y teléfono directo de contacto).

Se valorará de manera complementaria la asignación de otras personas de contacto en las áreas Traumatología y de Rehabilitación:

- Persona de contacto Administrativo área COT (Cirugía Ortopédica y Traumatología): Un responsable administrativo especializado en la gestión de citas, seguimiento y coordinación de procedimientos relacionados con COT, incluyendo la programación de intervenciones y seguimientos postquirúrgicos.
- Persona de contacto Facultativo área COT: Un médico especializado en Cirugía Ortopédica y Traumatología que se encargará de la supervisión y coordinación de los procedimientos y tratamientos dentro de esta área, y que estará disponible para consultas y seguimientos médicos en caso de incidencias.



- Persona de Contacto Administrativo área Rehabilitación: Un responsable administrativo para la gestión de citas, planes de tratamiento y seguimiento en el área de rehabilitación, incluyendo fisioterapia y otras terapias relacionadas.
- Persona de Contacto Médico área Rehabilitación: Un médico especializado en Rehabilitación y Medicina Física, encargado de coordinar los tratamientos y planes de rehabilitación, asegurando el enfoque adecuado para la recuperación del paciente y su reincorporación laboral.

- **Incidencias y Consultas:**

Las incidencias que impidan o demoren la citación de pacientes deberán ser comunicadas urgentemente a RTVE. Además, la empresa debe disponer de un sistema de alarmas para la comunicación inmediata de situaciones graves o la necesidad de traslado de pacientes.

- **Colaboración con el personal facultativo de RTVE**

Los especialistas que presten servicios deberán comprometerse a actuar como consultores en los casos que RTVE lo solicite, proporcionando asesoramiento técnico y realizando funciones periciales. Además, se nombrará un coordinador médico para cada caso que se requiera por parte de RTVE, responsable de informar y coordinar las acciones necesarias.

- **Seguimiento y control de servicios prestados:**

La empresa adjudicataria podría ser requerida a presentar un resumen de la actividad asistencial anualmente, siguiendo los criterios establecidos por RTVE. Además, RTVE debería ser informada sobre las variaciones en los recursos humanos, equipos, protocolos internos, y modificaciones en los contratos con empresas subcontratadas que pudieran afectar al servicio.

- **Coordinación servicios**

Una vez formalizado el contrato y previo al inicio del servicio se llevará a cabo una reunión entre RTVE y la empresa adjudicataria para detallar la coordinación del servicio.

6. EVALUACIÓN EXTERNA DEL SERVICIO

RTVE podrá llevar a cabo evaluaciones periódicas para garantizar el cumplimiento de las condiciones contractuales y la calidad del servicio.

A tal fin, el adjudicatario deberá colaborar plenamente en la entrega de la información necesaria para estas evaluaciones y permitir el acceso a los documentos clínicos, contables y legales pertinentes.



Para facilitar las labores de control, la entidad adjudicataria deberá remitir a RTVE, dentro del plazo establecido, la información periódica y los datos requeridos para la evaluación y control de la actividad realizada. 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 concertada.

7. OFERTA TÉCNICA

El licitador presentará una oferta técnica detallando al menos:

- Descripción General de la Empresa y recursos Sanitarios a nivel nacional (Puntos 2 y 4 PPT).
- Red de hospitales en la provincia donde se ubicará el centro de trabajo, con sus respectivas capacidades y recursos y distancia aproximada de los mismos a los Centros de trabajo de RTVE en cada localidad (Punto 2 PPT).
- Descripción general del servicio que se prestará (Punto 3 PPT), que incluirá al menos:
 - Requisitos generales de cobertura, disponibilidad de apoyo logístico y recursos de soporte (punto 3.1 PPT)
 - Protocolo de comunicación interna y externa adecuadas y coordinación y continuidad asistencial (punto 3.1 PPT)
 - Descripción modalidades asistenciales a cubrir: Específicos (Urgencias, Hospitalización, UCI, Quirófanos urg), Hosp. De día y Consultas ext. especializadas (Punto 3.2 PPT)
- Descripción del Protocolo del Servicio para RTVE (Punto 5 PPT): procedimientos en coordinación con RTVE (solicitud del servicio, citación de pacientes, entrega de resultados), Personas de contacto Facultativo y Administrativo y compromiso de colaboración con el personal facultativo del Servicio de Salud Laboral de RTVE.