

EL INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA- EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO- INVITA A LAS PERSONAS JURÍDICAS LEGALMENTE CONSTITUIDAS EN COLOMBIA A PRESENTAR PROPUESTAS PARA LA ATENCION HOSPITALARIA DE PACIENTES CON PATOLOGIA RENAL QUE REQUIERE TERAPIA DIALITICA.

AENXO TÉCNICO Nro. 3

El Instituto Nacional de Cancerología Empresa Social del Estado, invita a presentar propuestas con el fin de seleccionar al proveedor que le permita llevar a cabo la atención de pacientes hospitalizados que requieran terapia dialítica dentro del modelo y en las condiciones establecidas en los presentes términos de condiciones, la normatividad vigente y el contrato que se celebre para el efecto.

1. GENERALIDADES.

Se requiere contratar un proveedor para la atención de pacientes hospitalizados con enfermedad renal que requiera terapia dialítica, con el fin de establecer contractualmente este servicio con el Instituto Nacional de Cancerología, para la cual, deberá aportar el debido manejo y seguimiento al paciente hospitalizado con indicación de diálisis.

2. JUSTIFICACION Y PRINCIPIOS DE CONTRATACION:

- 2.1. Apoyar la demanda de actividades asistenciales continuas en pacientes con enfermedad renal aguda, la cual interviene de manera importante en el deterioro de la autonomía y calidad de vida de estos pacientes.
- 2.2. Atender los pacientes hospitalizados con requerimientos de terapia dialítica, partiendo del hecho que una parte importante de la evolución de la enfermedad oncológica puede requerir apoyo dialítico.

3. CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA LA OFERTA:

Dentro de la oferta de servicios de terapia dialítica, los proponentes deben considerar las siguientes condiciones específicas de funcionamiento:

3.1. Atención Hospitalaria

- Pacientes con situaciones agudas de origen renal: Insuficiencia renal aguda. Insuficiencia renal crónica descompensada (agudizada)
- Enfermedades renales asociadas a patología oncológica que requieran terapia dialítica.
- Pacientes quirúrgicos: En pacientes con requerimiento dialítico postquirúrgico, en cuidado intensivo o en hospitalización.

3.2 Selección y Criterios de Evaluación.

Proceso a cargo del Instituto Nacional de Cancerología. Para el desarrollo del proceso, el interesado se acogerá a las políticas, estándares y documentación del INC. El Instituto define cuáles son las alternativas a las que se le dará curso al proceso de contratación. El Instituto a

través de su concepto técnico define cuáles alternativas, continúan con el proceso de selección.

- 3.3. **Suministro y *Abastecimiento*:** El proveedor se compromete a proveer de forma oportuna y con calidad a los pacientes institucionales, los servicios de hemodiálisis, teniendo en cuenta las necesidades del INC, con el fin de cubrir esta prestación en forma continua, oportuna y de calidad a los servicios hospitalarios.
- 3.4 ***Digitación y cargue de información:*** Proceso a través del cual se garantiza el correcto registro de cada uno de los procedimientos que son suministrados a los pacientes hospitalizados del INC.
- 3.5 ***Verificación de Derechos de Usuarios.*** Proceso a cargo del Instituto que se realiza en interacción con entidad tercerizada.
- Facturación:*** Proceso a cargo del Instituto. Hay interacción con una entidad tercerizada independiente que tiene a cargo la facturación. Hay cargue de los servicios médicos, quedando como responsabilidad de la otra entidad independiente, la facturación propiamente dicha. Con este proceso el operador garantiza el registro y soporte adecuado, oportuno y de calidad que se requiere para garantizar el cubrimiento de los servicios prestados al INC.
- 3.6 ***Programa de seguridad del paciente:*** Proceso a cargo del contratista. El proveedor deberá apoyar las actividades asistenciales conducentes a la seguridad del paciente, entendida como el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

4. PROCESOS ADMINISTRATIVOS.

- 4.1 **Autorización y verificación de derechos.** Proceso tercerizado con una entidad independiente. Hay interacción, de forma que se garantice la continuidad de los procedimientos.
- 4.2 **Facturación.** Proceso tercerizado con una entidad independiente. Hay interacción, de forma que se garantice la continuidad de los procedimientos.
- 4.3 **Respuesta de glosas.** La entidad tercerizada de terapia dialítica hospitalaria es responsable de dar trámite a todas las objeciones y glosas que lleguen al Instituto por concepto de los servicios de terapia dialítica en pacientes hospitalizados suministrados en el periodo.

5. CARACTERÍSTICAS

- 5.1 **Talento Humano requerido:** Se requiere la conformación de un grupo de soporte con los perfiles que requiera la realización de procedimientos de diálisis renal.
- Médico nefrólogo
 - Enfermera (o) entrenado en terapia dialítica

Este esquema es básico pudiendo el oferente mejorar este recurso humano, siempre y cuando

se cumpla con los requisitos de habilitación, las normas vigentes y los perfiles profesionales y técnicos que satisfagan los indicadores de prestación del servicio.

La vinculación de las personas debe garantizar el cumplimiento pleno de las garantías laborales y deben estar en concordancia con la normatividad vigente. Se debe plantear el esquema de cobertura de horas de servicio.

- 5.2 **Calidad.** El aliado deberá anexar evidencias de su Sistema de Gestión y Aseguramiento de la Calidad o que se ha trabajado en procesos de calidad o mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio.
- 5.3 **Sistema de información:** El Instituto cuenta con un Sistema de Información SAP en línea. La historia clínica es electrónica y se capacitará al grupo en el uso de esta herramienta. Se manejará exclusivamente el sistema de información SAP y la información se registra y procesa en dicho sistema. En caso de requerirse interfase el contratista será responsable y asumirá el costo de poner en marcha la interfase y garantizar la idoneidad de la información generada como producto de dicha interfase. En cuanto a los reportes requeridos, el oferente puede emplear interfases con el sistema que maneje, pero en todo caso la información final debe estar de acuerdo con los requerimientos institucionales
- 5.4 **Papelería y elementos de oficina:** El oferente seleccionado suministrará la papelería requerida para sus actividades, así como los elementos básicos de operación.
- 5.5 **Calidad y parámetros del Servicio. Interrelación funcional:** El servicio debe prestarse con calidad, seguridad, pertinencia técnico-científica, oportunidad y suficiencia, dando cumplimiento a los protocolos y guías, a las normas del sistema, y al Código de Ética, teniendo en cuenta criterios de costo efectividad.
- 5.6 **Seguridad.** El oferente a su costo, realizará la evaluación de seguridad y realizará la inversión que considere conveniente, a fin de garantizar la protección y control de los servicios ofertados.
- 5.7 **Archivo Documental.** El oferente seleccionado debe coordinar en conjunto con el Instituto las políticas, normas y criterios para el archivo de la documentación. En todo caso se dará cumplimiento a los procesos institucionales relacionados con archivo y gestión documental, permitiendo de esta manera uniformidad y continuidad en la gestión documental que lleva a cabo el operador. Debe garantizar apego a las políticas de gestión y archivo documental del Instituto.
- 5.8 **Uso obligatorio de uniformes.** La dotación de uniformes por parte del contratista es obligatoria y todos sus servidores deben realizar su actividad con el uniforme correspondiente si así lo tiene establecido.
- 5.9 **Carnetización e Ingresos.** El ingreso al Instituto se realizará de acuerdo con las políticas, normas y criterios establecidos por el Instituto. El uso del carné es obligatorio y se usará el carné establecido por el oferente. Sin excepción todos los integrantes del operador, deberán usar y portar el carné en desarrollo de sus actividades.
- 5.10 **Inventarios de activos fijos y equipos.** El Instituto establecerá los mecanismos de control,

uso, ingreso y salida de elementos y equipos. Así mismo los mecanismos de control y vigilancia sobre los elementos en general que hagan parte de la alianza. El oferente es responsable de su custodia y responderá por daño o pérdida.

- 5.11 **Procesos y procedimientos.** Los procesos y procedimientos que se manejarán serán los del Instituto y el operador.
- 5.12 **Informes mensuales:** Se deberá entregar los informes mensuales relacionados en el Anexo # 6 "Informes mensuales". Este es un requisito obligatorio para la certificación mensual de servicios.
- 5.13 **Trámite de inconformidades, quejas y manifestaciones.** El contratista dará trámite oportuno a las inconformidades, quejas y manifestaciones de los usuarios internos, relacionadas con el servicio ofertado. Se deberán establecer y ejecutar planes de mejora para las aquellas inconformidades repetitivas. El operador establecerá un canal efectivo de comunicación con el Instituto.
- 5.14. **Farmacovigilancia y Tecnovigilancia.** El contratista deberá establecer mecanismos prácticos y efectivos para el reporte, análisis y evaluación de cualquier evento adverso derivado de su gestión terapéutica, de los cuales asumirá su responsabilidad.
- 5.15. **Seguridad del paciente.** El contratista trabajará de forma coordinada con el Instituto en los programas de atención de pacientes segura y control de infecciones, así como las actividades tendientes al control de incidentes adversos por medicamentos y dispositivos médicos.
- 5.16 **Conflictos de interés.** Si en su gestión, el contratista está incurso o conoce de conflictos de interés deberá comunicarlo por escrito inmediatamente al Instituto.
- 5.17 **Política cero papel.** El contratista trabajará en coordinación con el Instituto en la política de cero papeles.

6. **OFERTA:** El oferente realizará la oferta teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

7. **Oferta técnica:**

El oferente deberá presentar su propuesta técnica, de acuerdo con los contenidos de la invitación. En este aspecto se debe adjuntar toda la información pertinente que soporte la propuesta técnica, destacamos los siguientes puntos:

- Modelo de Gestión de Servicios o protocolo de servicios.
- Modelo de Gestión de la Calidad.
- Perfiles de talento humano que serán responsables de la prestación. Verificar el Anexo No 5. Estos perfiles serán comprobados al momento de legalizar el contrato, con el oferente seleccionado.

8. Oferta económica:

El oferente debe realizar la oferta económica correspondiente a la totalidad de ítems relacionados en:

- Oferta de servicio

La oferta del Plan de compras, debe incluir todas las actividades de la presente invitación. El precio ofertado por cada ítem, será el precio final y para todo efecto se entiende incluido el IVA o cualquier otro valor adicional.

9. OBLIGACIONES TECNICAS ESPECÍFICAS DEL ALIADO OPERADOR

- Garantizar la ejecución de los procesos de los servicios de terapia dialítica intrahospitalaria conforme a la normatividad vigente y los estándares definidos por el INC.
- Administrar con absoluta autonomía e independencia y bajo su riesgo y responsabilidad los servicios ofertados definidos en el objeto contractual.
- Designar el funcionario, que en su representación, coordinará la gestión de los servicios ofertados.
- Proporcionar al Instituto la información que requiera sobre la prestación del servicio.
- Cumplir la normatividad específica relacionada con el objeto contractual.
- Contratar el personal idóneo, competente y necesario para la prestación del servicio manteniéndolos debidamente uniformados e identificados.
- Asumir la Dirección Técnica de los procesos generales de los servicios ofertados.
- Responder las glosas que se generen y que de acuerdo al concepto de auditoría sean responsabilidad del servicio ofertado, para ello se tendrá que surtir el proceso de respuesta a la objeción que INC tiene establecido.
- Se debe garantizar la idoneidad, competencia y suficiencia en número y perfil profesional del personal que va a ejecutar los procesos contratados.
- Calidad del servicio: A efectos de garantizar la calidad del servicio contratado así como una atención integral, oportuna, eficiente y eficaz el contratista se compromete a cumplir con los criterios de habilitación y estándares de acreditación del contratante principalmente en lo relacionado a: competencias, mejoramiento, idoneidad, lineamientos, guías, protocolos, procedimientos, banco de datos, archivo de documentos y capacitación entre otros.
- El proveedor de servicios de terapia dialítica se obliga a adjuntar a la factura por los servicios independientes prestados al contratante, la certificación de pago oportuno de los aportes de Seguridad Social en salud, riesgos profesionales y pensiones.
- El proveedor se compromete a respetar la filosofía organizacional del contratante y los valores de la misma, especialmente en lo relacionado con: Compromiso, Respeto, Honestidad, Tolerancia, Trabajo en equipo, Beneficencia, Solidaridad, Justicia, Sensibilidad y Sinceridad.
- El contratista, proveedor de servicios de terapia dialítica, se compromete a contar con un sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional cumpliendo las normas de higiene y seguridad industrial existentes en nuestra institución. Lo anterior de conformidad con la actividad o servicio prestado por el contratante.
- Auditorías para el mejoramiento continuo: El INC nombrará un supervisor técnico y un supervisor administrativos del contrato, quienes tendrán como función garantizar el cumplimiento del contrato y hacer seguimiento al cumplimiento de las directrices y políticas trazadas para el manejo del servicio y tendrán la potestad de realizar auditorías

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 071 DE 2015

Página 6 de 7

para el mejoramiento continuo del servicio prestado por el Aliado Operador. El aliado operador se obliga a acatar las directrices institucionales y permitir la auditoria de forma permanente.

10. DOCENCIA: Para las actividades docentes se debe dar cumplimiento a:

10.1 Las actividades docentes deben estar sujetas a los procesos de regulación institucionales (Comité de Docencia). Así mismo, en la parte operativa deben coordinarse con la supervisión técnica del contrato.

10.2. En función de la vinculación con las I.E.S. (Institución de Educación Superior), se debe cumplir con los requisitos exigidos por el estatuto docente de las I.E.S., para ser acreedores de los reconocimientos que sobre el particular se tengan en los convenios.

11. SUPERVISION

El Instituto designará un supervisor técnico y un supervisor administrativo, para el seguimiento y cumplimiento del objeto contractual.

12. INVESTIGACION

El oferente participará en los procesos de investigación que adelante el Instituto cuando este lo requiera. Para el desarrollo de investigaciones que no adelante el Instituto, se requiere la autorización expresa del Instituto, o del comité de ética e investigación según el caso.

13. PARÁMETROS DE CALIDAD

Participar en los procesos que adelante el sistema de desempeño institucional (Modelo integrado de gestión de la calidad) con el objeto de crear valor en la prestación de los servicios, en una relación mutuamente beneficiosa.

La prestación del servicio debe cumplir con los estándares de calidad, en términos de oportunidad, accesibilidad, suficiencia, eficiencia, eficacia y efectividad; en un ambiente de atención personalizada y humanizada, cumpliendo el principio de equidad y con énfasis en actividades, procedimientos, intervenciones y guías de atención de carácter educativo e informativo, individual y colectivo que tenga definido el INC

El oferente debe demostrar conocimiento del sistema de garantía de calidad en salud y contribuir al establecimiento y desarrollo del modelo de gestión de calidad institucional (Sistema de desempeño institucional) y los requisitos establecidos en el Sistema de Información Institucional, en la versión vigente de SIAPINC.

Participar activamente en los proyectos específicos del sistema de desempeño institucional como son Acreditación y certificación NTCGP 1000.

Definir de manera conjunta con el Instituto, los criterios de evaluación en calidad para la prestación del servicio, teniendo presente la independencia de las partes dentro del contexto contractual.

Participar activamente en el sistema de gestión del riesgo.

Demostrar la implementación de controles de calidad tanto de proceso como de resultado. El proveedor aceptará que la oficina de gestión de la calidad o el supervisor técnico, realice en cualquier tiempo el control de calidad y verificación de los estándares de calidad tanto de los servicios ofrecidos como de los medicamentos y dispositivos médicos suministrados, los inventarios mínimos para el desarrollo de su gestión; así como las certificaciones correspondientes a los mantenimientos preventivos y correctivos realizados a los equipos que se utilicen para la realización de la prestación y que no pertenezcan al INC.

Generar información tanto para reportes obligatorios de calidad como los que requiera el sistema de calidad institucional de manera oportuna y veraz. Se tomará como referente la normatividad vigente.

Aceptar la evaluación y reevaluación del proveedor en términos de calidad de la prestación del servicio. Los criterios de la evaluación están enmarcados en el cumplimiento de los requisitos de habilitación y NTCGP. Incluye la obligación de dar respuesta a quejas, inconformidades y manifestaciones dadas por los usuarios internos y externos del servicio. Acatar las recomendaciones de la supervisión de acuerdo a las reuniones de seguimiento mensuales que presentara la supervisión y en caso de incumplimiento por parte del proveedor, establecer las responsabilidades, correctivos, sanciones y multas a que haya lugar.

Gestionar los planes de mejora que sean de su competencia de manera efectiva, desde los hallazgos detectados hasta el cumplimiento de las acciones correctivas y preventivas, según el caso.

Resolver las discrepancias de la calidad esperada vs. la observada por el Instituto en el contexto de la prestación del servicio. Incluye la participación de reporte de eventos adversos.

Contribuir a la resolución de los hallazgos establecidos por la auditoria concurrente de las aseguradoras. En caso de no resolución, asumir la responsabilidad a que haya lugar.

14. VALORES AGREGADOS

El contenido de la presente oferta es básico, pudiendo el oferente ampliar o mejorar la oferta, en beneficio de la buena prestación del servicio y de la calidad de atención a los pacientes.