

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 135 DE 2019

Página 1 de 28

ANEXO No. 3 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

EL INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA- EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO INVITA A PRESENTAR PROPUESTAS CON EL FIN DE SELECCIONAR AL ALIADO ESTRATÉGICO QUE LE PERMITA LLEVAR A CABO LA GESTIÓN INTEGRAL DE LOS SERVICIOS FARMACÉUTICOS Y LA TERCERIZACIÓN PARA LA COMPRA, SUMINISTRO Y DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS Y DISPOSITIVOS MEDICOS A FAVOR DE LOS PACIENTES DEL INSTITUTO, 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.** El servicio a cargo del aliado operador se prestará en la sede del Instituto Nacional de Cancerología, Bogotá, dentro de la jornada y requerimientos institucionales señalados en los presentes términos.

2. JUSTIFICACION Y PRINCIPIOS DE CONTRATACION:

- 2.1.) Asegurar el ACCESO a los medicamentos y dispositivos médicos requeridos para la población que atiende el Instituto.
- 2.2.) Garantizar la calidad, seguridad y eficacia de los medicamentos y dispositivos médicos que son utilizados para los tratamientos de los usuarios del Instituto.
- 2.3) Desarrollar y aplicar estrategias orientadas a la generación, implementación y difusión de cultura de austeridad y eficiencia para garantizar el uso racional de los medicamentos y dispositivos médicos.
- 2.4) Desarrollar una alianza estratégica de manera que permita aprovechar las fortalezas del Instituto sin afectar la autogestión y autonomía del Aliado operador.

3. CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA LA OFERTA:

Dentro del suministro de medicamentos y dispositivos médicos en el INC, el Aliado Operador deberá garantizar las siguientes condiciones de funcionamiento:

- 3.1. **Horario:** La prestación del servicio se llevará a cabo durante las 24 horas los 7 días de la semana, a través de la implementación de un sistema de gestión y distribución de medicamentos y dispositivos médicos.
- 3.2. **Estructura del servicio farmacéutico:** El servicio farmacéutico del INC está constituido como lo muestra el siguiente cuadro y el proveedor debe realizar propuesta de gestión en cada farmacia satélite, que permita cubrir dichas necesidades:

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 135 DE 2019

SERVICIOS REQUERIDOS COMO BASE PARA LA PROPUESTA DE PUNTOS DE ATENCION		
Servicio	Días de funcionamiento	Horas de atención
Farmacia Ambulatoria	Lunes a viernes	7:00 a.m. a 4:00 p.m.
	Sabados	8:00 a.m. a 12: 00 m
Farmacia Hospitalización	Domingo a domingo	24 horas
Sistema exclusivo para dispensación de GAICA (urgencias)	Domingo a domingo	24 horas
Farmacia de Imágenes diagnósticas (Radiología)	Lunes a sábado	7:00 a.m. a 7:00 p.m.
	Domingos y festivos	7:00 a.m. a 5:00 p.m.
Farmacia salas de cirugía	Domingo a domingo	24 horas
Farmacia hospital día	Lunes a sábado	7:00 a.m. a 7:00 p.m.
	Domingos y festivos	7:00 a.m. a 4:00 p.m.
Bodega general	Lunes a sábado	7:00 a.m. a 7:00 p.m.

Las farmacias en el Instituto son exclusivas para la atención y dispensación de pacientes del propio Instituto. No podrán atender pacientes de otros convenios del Aliado Operador.

3.3. Actividades a desarrollar en el modelo de gestión de medicamentos y dispositivos médicos: Para el cumplimiento del objeto definido anteriormente se deben desarrollar las siguientes actividades:

3.3.1. **Selección y Criterios de Evaluación.** Proceso a cargo del Instituto Nacional de Cancerología. Para el desarrollo del proceso el interesado aplicará las políticas, estándares y documentación del INC. El Instituto define cuáles son las alternativas a las que se le dará curso al proceso de adquisición. El Instituto a través de su concepto técnico define cuáles alternativas, continúan con el proceso de selección. De ninguna forma, el aliado operador podrá gestionar medicamentos o dispositivos médicos que no se encuentren en el listado oficial del Instituto o que no tengan aprobación previa del Comité de Farmacia y Terapéutica del Instituto.

3.3.2. **Compra:** Proceso tercerizado. El aliado estratégico deberá realizar la compra de los medicamentos y dispositivos médicos. El Instituto establecerá mecanismos de regulación de precios. Los precios máximos serán los presentados en la oferta y se mantendrán hasta la liquidación de la Alianza Estratégica. El Instituto se reserva el derecho de revisar los referentes de calidad y precio presentados, de manera, que cada medicamento o dispositivo médico ofertado tenga el mejor balance de calidad y precio. Por tanto, todo medicamento o dispositivo médico pueden ser objeto de verificación por parte del Instituto, teniendo en cuenta la referencia del precio del mercado. En el precio ofertado para todo efecto se entiende incluido el IVA o cualquier otro valor adicional.

3.3.3. **Suministro y Abastecimiento:** Proceso tercerizado. El aliado operador se compromete a mantener y/o suministrar de forma oportuna y con calidad a los pacientes del Instituto, los medicamentos y dispositivos médicos requeridos, teniendo en cuenta el listado y las necesidades del Instituto, con el fin de cubrir el suministro continuo, oportuno y de calidad a los servicios asistenciales y usuarios que requieran de este servicio.

3.3.4. **Recepción y Almacenamiento:** Proceso tercerizado. Procesos definidos para verificar y mantener las condiciones técnico administrativas de los medicamentos y dispositivos médicos adquiridos garantizando su cumplimiento hasta el uso final. En este proceso el

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 135 DE 2019

Página 3 de 28

Aliado Operador, se compromete al cumplimiento de la normatividad vigente establecida en esta materia y permitirá la realización de auditorías por parte del Instituto para la comprobación de dicho cumplimiento.

- 3.3.5. *Sistema de Distribución de medicamentos y dispositivos médicos intrahospitalario:*** Proceso tercerizado. Proceso que corresponde al suministro de medicamentos, dispositivos médicos, desinfectantes y sanitizantes que se requieren para el buen funcionamiento de los servicios asistenciales del Instituto. La dispensación de medicamentos para los pacientes hospitalizados y pacientes de urgencias (GAICA) se debe hacer de acuerdo a lo establecido en el sistema de dosis unitaria. Para ello, el Aliado Operador, deberá estar certificado por el INVIMA en el proceso de reenvase y reempaque de líquidos y sólidos no estériles o contar con un contrato por la prestación de este servicio con una entidad que tenga dicho certificado. El Aliado Operador debe diligenciar de manera obligatoria el perfil farmacoterapéutico para todos los pacientes hospitalizados.
- 3.3.6. *Dispensación ambulatoria:*** Proceso tercerizado. Proceso a través del cual se realiza la dispensación de medicamentos y dispositivos médicos a pacientes ambulatorios, acompañado del correcto y completo suministro de información para su uso, así como la implementación de estrategias que permitan garantizar la adherencia a la farmacoterapia. La dispensación se debe realizar en los puntos establecidos en el Instituto. No se permitirá dispensación por fuera del Instituto; sin embargo, el Aliado Operador, debe presentar un modelo de dispensación de medicamentos pendientes de acuerdo a lo establecido normativamente. La dispensación de quimioterapias por vía oral, deberá ser realizada por un Químico Farmacéutico.
- 3.3.7. *Gestión Farmacéutica en Centrales de Mezclas del Instituto.*** Proceso a cargo del Instituto. El suministro a las Centrales de Mezcla del Instituto, de los medicamentos y dispositivos médicos, estará a cargo del aliado operador. Este proceso implica interacción, sin embargo el Instituto realizará con recursos propios los procedimientos inherentes a la Central de Mezcla y tiene pleno control de los productos realizados en dicha central. El instituto tendrá a su cargo la generación de órdenes de producción y etiquetas para la adecuación de medicamentos.
- 3.3.8. *Digitación y cargue de información:*** Proceso tercerizado. Proceso a través del cual se garantiza el correcto manejo y registro de cada uno de los medicamentos y dispositivos médicos que son suministrados a los usuarios del Instituto, a través del sistema de información SAP. El aliado operador deberá cargar a cada episodio de paciente, los medicamentos y dispositivos médicos dispensados; 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 en el INC. Esta actividad debe reflejar cada uno de los movimientos que se generan en la atención de los usuarios como dispensación y devoluciones.
- 3.3.9. *Suministro de información:*** Proceso tercerizado. El Aliado Operador deberá suministrar mensualmente informes, reportes e indicadores definidos tanto institucionalmente como

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 135 DE 2019

Página 4 de 28

por la normatividad nacional vigente. En especial se debe incluir en la estructura de la información el código CUM y el registro sanitario Invima (que deberá ser consistente con el producto entregado). Se debe trabajar exclusivamente en el sistema de información SAP como base de las actividades institucionales y la información de los indicadores correspondientes deben ser congruentes con la información del sistema SAP.

Adicionalmente, se presentará un informe mensual que incluya el costo total de medicamentos y dispositivos médicos por cada uno de los servicios, análisis farmacoeconómicos de medicamentos citostáticos, medicamentos de control especial, antimicrobianos, entre otros; resultados mensuales de los programas asistenciales como; atención farmacéutica, errores de medicación, gestión de solicitudes NO PBS y reporte a plataforma MIPRES de tecnologías No PBS; conciliación medicamentosa, gestión de antimicrobianos, farmacovigilancia y tecnovigilancia. Así mismo, el Aliado Operador, se compromete a entregar toda la información que se requiera legalmente en la actualidad o hacia futuro, en nuevas normas que sean expedidas.

- 3.3.10. **Participación en comités institucionales:** Proceso a cargo de la alianza. La participación del aliado estratégico en los comités institucionales se realizara de acuerdo a las necesidades del Instituto y en aquellos comités en que el Instituto considere que es importante su participación.
- 3.3.11. **Programas de asistencia farmacéutica** (farmacovigilancia, tecnovigilancia, conciliación medicamentosa, educación sanitaria y atención farmacéutica): Proceso a cargo de la alianza estratégica, no obstante, el Aliado Operador deberá establecer propuestas documentadas para la ejecución de dicho programa con previo aval por parte del Instituto. El Aliado Operador deberá garantizar que este procedimiento esté a cargo de un Químico Farmacéutico.
- 3.3.12. **Docencia e Investigación.** Este proceso se desarrollara por parte de la alianza estratégica cuando el Instituto lo solicite y teniendo en cuenta las políticas internas del Aliado Operador.
- 3.3.13. **Implementación de proceso de auditoría de gestión farmacéutica:** Proceso a cargo de la alianza. El operador debe implementar un proceso de auditoría, que garantice el correcto y completo funcionamiento de los procesos ofrecidos, para ello debe establecer un procedimiento que permita medir cada una de las etapas del proceso y con la definición de puntos críticos y de control entre las etapas de: prescripción, dispensación, digitación, administración y devoluciones. Este proceso debe estar soportado en la formulación y ejecución de planes de mejora, previamente concertados con el Instituto. El Instituto garantiza la consulta de la historia clínica por paciente.
- 3.3.14. **Trámite específico de medicamentos y dispositivos médicos NO PBS.** Proceso tercerizado. El oferente debe garantizar los recursos necesarios para gestionar de manera oportuna, dentro de los términos legales y de forma eficiente, el trámite de los medicamentos y dispositivos NO PBS. Así mismo garantizar el trámite y diligenciamiento oportuno de las solicitudes y justificaciones de medicamentos y dispositivos médicos NO PBS. El aliado

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 135 DE 2019

Página 5 de 28

operador debe garantizar que este procedimiento esté a cargo de un Químico Farmacéutico. El trámite incluye la radicación a quien corresponda en facturación (Instituto o entidad tercerizada independiente), la respuesta a devoluciones y la gestión integral de manera que se eviten glosas por este concepto y el reporte de forma oportuna a la plataforma MIPRES del Ministerio de Salud. Se debe realizar la revisión del diligenciamiento del formato NO PBS y la dispensación del medicamento NO PBS sólo se realizará una vez se diligencie el formato de solicitud y justificación NO PBS correspondiente, incluyendo:

- a.) Exigir al servicio el formato de solicitud y justificación de medicamento o insumo NO PBS, en los casos pertinentes.
- b.) No dispensar medicamentos ni insumos NO PBS, que no cuenten con el formato de solicitud y justificación NO PBS debidamente diligenciado. En el caso de ser entregado y que no cumpla con estos criterios, el Instituto no se hará responsable de dicho pago.
- c.) Verificar la calidad de diligenciamiento de las variables contenidas en dicho formato.
- d.) Contribuir al seguimiento para que los casos devueltos por inconsistencia en el formato, se diligencien de forma efectiva.
- e.) Registrar el código del medicamento CUM y su registro INVIMA en dicho formatos cuando se requiera.
- f.) Gestionar de manera eficaz el ajuste o corrección en aquellos formatos NO PBS en donde el operador de facturación le solicite apoyo, para sustentar las glosas correspondientes.

3.3.15. Manejo de medicamentos de Control Especial y Monopolio del Estado: La compra de medicamentos de Monopolio del Estado estará a cargo del Instituto, así como la Dirección Técnica ante el Fondo Nacional de Estupefacientes. La compra de medicamentos de control especial estará a cargo del aliado operador, quien hace parte de la Resolución de inscripción ante la U.A.E Fondo Nacional de Estupefacientes como entidad contratada para la gestión integral de los servicios farmacéuticos. Los informes mensuales estarán a cargo de la alianza, y deberán ser entregados en los términos establecidos normativamente.

3.3.16. Seguimiento Farmacoterapéutico: El Aliado Operador deberá proponer, documentar e implementar un programa de seguimiento farmacoterapéutico para **TODOS** los pacientes que reciban quimioterapia por vía oral. El Aliado Operador deberá garantizar que este procedimiento este a cargo de un Químico Farmacéutico, el cual deberá ejecutar el programa de atención farmacéutica al paciente ambulatorio en el momento de solicitud y entrega, garantizando las condiciones de calidad en la presentación, forma farmacéutica, posología y adecuada explicación sobre su toma y probables efectos adversos.

3.3.17. Programa de seguridad del paciente: Proceso a cargo de la alianza. El aliado operador 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. Este proceso estará a cargo de un Químico Farmacéutico del aliado operador en conjunto con el personal Farmacéutico del Instituto.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 135 DE 2019

Página 6 de 28

3.3.18. Conciliación de medicamentos. Proceso a cargo de la alianza. El aliado operador deberá apoyar las actividades asistenciales al proceso de conciliación medicamentosa definido según las recomendaciones de la "Guía técnica de buenas prácticas para la seguridad del paciente en la atención en salud" del Ministerio de Salud y la Protección Social; como la verificación de los medicamentos que el paciente recibe corrientemente de cualquier procedencia. Este proceso estará a cargo de un Químico Farmacéutico del aliado operador en conjunto con el personal Farmacéutico del Instituto. El Aliado Operador aceptará la custodia de los medicamentos conciliados a los pacientes del Instituto.

3.3.19. Política de Antimicrobianos. Proceso a cargo de la alianza. El aliado operador deberá apoyar las actividades asistenciales relacionadas con el Programa de auditoría y retroalimentación del uso de antimicrobianos (PARUA), establecido en la Política Institucional de Uso Prudente de antimicrobianos. Este proceso estará a cargo de un Químico Farmacéutico del aliado operador en conjunto con el personal Farmacéutico del Instituto.

3.3.20. Gestión Gases Medicinales. Proceso excluido de la convocatoria y de la alianza.

4. PROCESOS ADMINISTRATIVOS.

4.1. Autorización y verificación de derechos de usuarios. Proceso tercerizado con una entidad independiente. Hay interacción, de forma que se garantice la continuidad de los procedimientos.

4.2. Facturación. : Proceso a cargo del Instituto. Hay interacción con una entidad tercerizada independiente que tiene a cargo la facturación, quedando como responsabilidad de la otra entidad independiente, la facturación propiamente dicha.

4.3 Respuesta de glosas. La entidad tercerizada de servicios farmacéuticos es responsable de dar trámite a todas las objeciones y glosas que lleguen al Instituto por concepto de medicamentos y dispositivos médicos suministrados en el periodo contratado. Así mismo serán responsables económicamente de las glosas definitivas atribuibles a su gestión entendida como la realizada a partir de la firma del contrato, las cuales se descontarán del valor mensual facturado.

5. PRESTACION DEL SERVICIO.

5.1. Líneas de Productos. El proveedor de servicios y productos que desee presentarse debe contemplar que para el funcionamiento del Servicio Farmacéutico del INC se requiere tener disponibilidad de las siguientes líneas de productos:

- Medicamentos PBS, incluyendo medicamentos de control especial.
- Medicamentos de Alto costo y NO PBS.
- Dispositivos médicos PBS.
- Dispositivos médicos NO PBS.
- Medicamentos vitales no disponibles que se encuentren en el vademécum institucional (anexo 7)

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 135 DE 2019

Página 7 de 28

- 5.2. **Formulario Terapéutico Institucional y solicitudes de productos no incluidos en el listado inicial:** El Instituto cuenta con un listado de medicamentos y dispositivos médicos cuyo uso ha sido aprobado institucionalmente. En el caso de requerirse un medicamento o dispositivo médico por fuera del listado, se debe realizar la solicitud al Comité de Farmacia y Terapéutica Institucional.

El Aliado Operador debe hacerse responsable de garantizar la consecución de medicamentos y dispositivos médicos no contemplados en el listado inicial, que sean requeridos por el Instituto, en el caso de tutelas o de otro tipo de requerimiento especial, previa autorización por el Comité de Farmacia y Terapéutica del Instituto y de acuerdo a la viabilidad técnica presupuestal y contractual antes de su suministro definitivo y de acuerdo al marco de referencia de calidad precio establecido en la invitación. El Instituto puede obviar este proceso en caso de urgencia o requerimiento jurídico, para lo cual expedirá la autorización correspondiente.

- 5.3. **Adopción y aceptación a normas de regulación de precios.** El Aliado Operador acepta y adopta la regulación de precios de medicamentos y dispositivos médicos que existen actualmente o que determine el Gobierno en el futuro. Esta aceptación debe permitir un adecuado equilibrio económico para el Instituto, en términos de que conserve su margen administrativo y utilidad correspondiente.

- 5.4. **Cotización de medicamentos, dispositivos médicos e insumos.** Para aquellos medicamentos o dispositivos médicos e insumos que se tramiten por fuera del listado inicialmente pactado o como alternativa a un desabastecimiento o discontinuado; deberán presentarse por lo menos dos cotizaciones alternativas de diferentes marcas o anexar certificado de exclusividad con fecha inferior a 5 días después del reporte, deberá presentar Stock de seguridad (como mínimo 2 meses), las alternativas deben diligenciarse a totalidad incluyendo registro invima (si aplica), Cum (si aplica), Marca y proveedor. Las alternativas deben contar con concepto técnico por el INC y deberá incluir el Precio por unidad mínima de dispensación

- 5.5. **Conservación de imagen, logos y marca.** En todo el ciclo de servicio, se conserva la imagen, logo y marca institucional. El proveedor podrá junto al esquema institucional adjuntar su nombre, y logo seguido de la modalidad de servicio aliado.

- 5.6. **Marcación de medicamentos y dispositivos médicos.** A nivel general no será necesario realizar ninguna marcación de medicamentos y dispositivos médicos, excepto los medicamentos listados como alto riesgo y convenidos por las partes. Entiéndase esta marcación como una estrategia de identificación en el proceso de dispensación que evite riesgos de error en el manejo de dichos medicamentos y no como una modificación de los envases y empaques del medicamento. El aliado operador, deberá presentar una propuesta que será avalada por el Supervisor Técnico del contrato y será implementada desde el inicio del mismo.

- 5.7. **Inventario al cierre del contrato.** Los inventarios que tenga el proveedor adjudicado al cierre del contrato, son de su propiedad y entera responsabilidad.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 135 DE 2019

6. EQUIPOS E INFRAESTRUCTURA.

El Instituto pondrá a disposición del oferente seleccionado las siguientes áreas y/o equipos:

COSTOS POR METRO CUADRADO			
ITEM	VALOR MENSUAL	MTS 2	
DEPRECIACION CLINICA	\$ 158.857.343,00		
SERVICIOVIGILANCIA	\$ 192.622.914,00		
SERVICIO ASEO	\$ 209.004.461,00		
MANTENIMIENTO PLANTA FISICA	\$ 156.631.297,64		
	\$ 717.116.015,64		
COSTOS POR PUESTO DE TRABAJO			
ITEM	DETALLE	PROVEEDOR	VALOR MENSUAL
COMPUTADOR	OFFICE,SO,ANTIVIRUS	Colsoft	\$ 90.624,00
IMPRESORA MPS5502mb		Colsoft	\$ 39.751,00
MANTENIMIENTO LICENCIA SAP	Manto de licencia	SAP	\$ 37.500,00
MANTENIMIENTO LICENCIA SAP	Servicio Soporte	Neoris	\$ 39.375,00
MANTENIMIENTO LICENCIA SAP	Infraestructura		\$ 18.906,00
MANTENIMIENTO LICENCIA SAP	CRD	tivit	\$ 16.875,00
MANTENIMIENTO LICENCIA SAP	Mto Base de Datos	CSI Software	\$ 3.871,00
SIAPINC		TMS	\$ 13.781,00
CONECTIVIDAD	Canales Dedicadas	ETB	\$ 3.125,00
SERVICIO MESA AYUDA (CORREO)	SERVICIO RED		\$ 70.347,00
SERVICIO MESA AYUDA (CORREO)	SERVICIO CORREO ELECTRONICO		
SERVICIO MESA AYUDA (CORREO)	ADMINISTRACION DE EQUIPO ACTIVO		
SERVICIO MESA AYUDA (CORREO)	UPS		
SERVICIO MESA AYUDA (CORREO)	PERSONAL MESA AYUDA		
SERVICIO MESA AYUDA (CORREO)	SERVICIOS WINDOWS		\$ 451,00
OTROS SERVICIOS	CONTROL DE ACCESO		
SERVICIO TELEFONIA	COSTO TELEFONO		
SERVICIO TELEFONIA	EQUIPOS DE CONECTIVIDAD		
SERVICIO TELEFONIA	SERVICIO TELEFONIA		
SERVICIO TELEFONIA	SERVICIO CELULAR		\$ 1.619,00
SERVICIO TELEFONIA	TRONCALES		\$ 3.443,00
SERVICIO TELEFONIA	MESA AYUDA UNE		\$ 16.831,00
COSTO ARRIEDO			\$ 69.283,00
AGUA			\$ 3.124,00
ENERGIA			\$ 4.412,00
			\$ 502.796,00

- 6.1. El valor del canon de arrendamiento dependerá de la cantidad de equipos e instalaciones que se den a título de arrendamiento.
- 6.2. Se ajustará el valor de los equipos de sistemas y áreas, al número efectivo que se determinen para una operación eficiente. En todos los casos los equipos de sistemas y el soporte serán suministrados por el Instituto. Cualquier equipo adicional deberá ser solicitado al Instituto, quien estudiará la viabilidad para proporcionarlo.
- 6.3. Los valores mencionados los pagará mensualmente el Aliado Operador al Instituto.

7. CARACTERÍSTICAS

- 7.1. *Talento Humano requerido:* Se requiere la conformación de un grupo de soporte con los perfiles que se describen a continuación:

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 135 DE 2019

Página 9 de 28

- Director Técnico. Químico Farmacéutico.
- Químicos farmacéuticos adjuntos.
- Regentes de Farmacia.
- Auxiliares de Servicios Farmacéuticos.
- Digitador.

Como referente ver en el Anexo No. 5 perfiles de talento humano.

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.

- 7.2. **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.
- 7.3. **Equipos.** El Instituto cuenta con los equipos y la tecnología requeridos para el desarrollo de las actividades. (Específicamente equipos biomédicos farmacéuticos, equipos soporte de sistemas, computadores e impresoras). El contratista se hace cargo de los inventarios entregados y responderá en caso de daño o pérdida.
- 7.4. **Sistema de información.** El Instituto cuenta con un Sistema de Información SAP en línea que será de manejo **EXCLUSIVO**. La historia clínica es electrónica. No se acepta ninguna interfaz con este sistema. La información se debe registrar y procesar en SAP. La información de los indicadores correspondientes deben ser congruentes con la información del sistema SAP.
- 7.5. **Papelería y elementos de oficina.** El oferente seleccionado suministrará la papelería requerida para sus actividades, así como los elementos básicos de operación: esferos, cinta, cosedoras, sacaganchos, etc. El papel requerido para su operación, será suministrado por el Aliado Operador seleccionado.
- 7.6. **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 la medicina basada en la evidencia, a las normas del sistema, y al Código de Ética, teniendo en cuenta criterios de costo efectividad.
- 7.7. **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 medicamentos y dispositivos médicos.
- 7.8. **Adecuaciones.** El Aliado Operador podrá realizar las adecuaciones locativas que requiera para garantizar la prestación del servicio, renunciando al derecho de retención y a exigir su pago al momento de terminar el contrato. Estas mejoras estarán a cargo del Aliado

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 135 DE 2019

Página 10 de 28

seleccionado y si se retiran, deberán respetar la estructura institucional, la cual debe quedar en perfectas condiciones. Así mismo, el oferente cederá dichas mejoras al Instituto. En ningún caso el Instituto pagará ningún valor en dinero o de otro tipo por dichas mejoras. El Aliado Operador se compromete a entregar las instalaciones en las mismas condiciones en que fueron recibidas al inicio del contrato y para ello deberá presentar al Instituto, un cronograma para adecuación de las áreas durante el último mes de ejecución del contrato.

- 7.9. **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. El Aliado Operador se compromete a grabar en archivos digitales los soportes de entrega de medicamentos y dispositivos médicos que llevan firma de recibido de los pacientes del Instituto, y serán entregados mensualmente, convirtiéndose en un requisito para el pago de la factura.
- 7.10. **Uso obligatorio de uniformes.** La dotación de uniformes por parte del Aliado Operador es obligatoria y todos sus servidores deben realizar su actividad con el uniforme correspondiente, con el fin de establecer una identidad propia del servicio. El uniforme tendrá el logo del Instituto y adicionalmente podrá hacer mención al Aliado Operador. El aliado Operador deberá presentar un modelo y color, el cual será aprobado por el Instituto y será el modelo oficial para el personal del Servicio Farmacéutico.
- 7.11. **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 Instituto. Sin excepción todos los integrantes del operador, deberán usar y portar el carné en desarrollo de sus actividades. El oferente cancelará al Instituto el valor de los carnés generados para sus trabajadores.
- 7.12. **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.
- 7.13. **Procesos y procedimientos.** Los procesos y procedimientos que se manejarán serán los del Instituto. El contratista de acuerdo a su experticia podrá proponer mejoras y el Instituto las evaluará para definir su aplicación.
- 7.14. **Aseo y mantenimiento en áreas a su cargo.** El aseo y mantenimiento de las áreas entregadas serán a cargo del aliado operador, pero en todo caso se respetarán los protocolos y estándares institucionales. Así mismo, se realizará un esquema de comunicación y acciones coordinadas con la empresa externalizada del Instituto a cargo del aseo, para establecer los mecanismos de manejo de residuos.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 135 DE 2019

Página 11 de 28

- 7.15. Las bolsas para entrega de medicamentos** en la farmacia ambulatoria, así como las utilizadas en la entrega de dispositivos médicos en hospital día deberán tener el logo institucional o en su defecto deberán ser bolsas plásticas blancas y transparentes.
- 7.16. Trámite de inconformidades, quejas y manifestaciones en general.** El contratista dará trámite oportuno a las inconformidades, quejas y manifestaciones de los usuarios internos y externos, relacionadas con el servicio farmacéutico (no mayor a 48h). Se deberán establecer y ejecutar planes de mejora para las aquellas inconformidades repetitivas. El operador establecerá un canal efectivo de comunicación.
- 7.17. 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 farmacéutica, de los cuales asumirá su responsabilidad. El aliado operador deberá presentar una propuesta de apoyo técnico en el programa de farmacovigilancia y tecnovigilancia institucional. Por parte del aliado operador este proceso debe estar liderado por un Químico Farmacéutico.
- 7.18. Seguridad del paciente desde el Servicio Farmacéutico.** El contratista trabajará de forma coordinada con el Instituto en los programas de atención oncológica segura y control de infecciones hospitalarias, así como las actividades tendientes al control de incidentes adversos por medicamentos y dispositivos médicos. Por parte del aliado operador este procesos debe estar liderado por un Químico Farmacéutico.
- 7.19. Devoluciones.** El contratista acepta la devolución de medicamentos y dispositivos en el marco de los procedimientos que se acuerden conjuntamente.
- 7.20. Conflicto de interés.** Si en su gestión, el contratista está incurso o conoce de conflictos de interés deberá comunicarlo por escrito inmediatamente al Instituto.
- 7.21. Política cero papel.** El contratista trabajará en coordinación con el Instituto en la política de cero papel, siempre y cuando no se afecte las exigencias normativas.
- 7.22. 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

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

8.1 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 Farmacéuticos, incluyendo procedimiento para compra, adquisición, distribución y dispensación de medicamentos y dispositivos medicos.
- Propuesta de puntos de servicio en el Instituto de acuerdo con las farmacias satélites descritas en este anexo.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 135 DE 2019

Página 12 de 28

- Programas de Asistencia Farmacéutica. Incluyendo procedimientos de farmacovigilancia, tecnovigilancia, conciliación medicamentosa, educación sanitaria y seguimiento farmacoterapéutico a todos los pacientes con quimioterapia por vía oral.
- Modelo de Gestión de la Calidad.
- Director técnico: Se debe presentar la Hoja de Vida y anexar el registro profesional del Colegio Nacional de Químicos Farmacéuticos y los soportes solicitados según perfil profesional.
- 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.
- Acta de visita actualizada con concepto favorable de la verificación de la bodega de almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos, base de distribución, emitido por la Secretaría de Salud.
- Certificado de almacenamiento INVIMA, en caso de realizar esta actividad.
- Certificado de acondicionamiento para dispositivos médicos INVIMA, en caso de realizar esta actividad.
- Certificación de envío de información al SIMED. Adjuntar los tres últimos envíos.
- Certificado de comercialización INVIMA, solo para importadores.
- Autorización para compra, venta y distribución de medicamentos de control especial emitido por el Fondo Nacional de Estupefacientes (FNE).
- Certificado de Buenas Prácticas de Elaboración en lo referente a reempaque y reenvase de medicamentos en dosis unitarias.

8.2 Oferta Económica

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

- Oferta de Plan de Compras (Anexo No. 7)

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 GENERALES:

1. Cumplir con los ofrecimientos, condiciones y términos de la propuesta que hace parte integral del contrato de forma oportuna y con calidad
2. Cumplir con las normas ambientales y de seguridad industrial y dar cumplimiento al sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
3. Dar cumplimiento a sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral, parafiscales (Caja de Compensación, Sena ICBF), por lo cual el incumplimiento de estas obligaciones será causal para la imposición de multas sucesivas hasta tanto, se dé cumplimiento, previa verificación de la misma mediante liquidación efectuada por la Entidad Administradora. En general, dar cumplimiento a obligaciones laborales, y desarrollar armónicamente con los lineamientos institucionales, los planes de bienestar, capacitación, inducción, reinducción y demás planes relacionados.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 135 DE 2019

Página 13 de 28

4. Atender los requerimientos que efectúe el Instituto a través del supervisor del contrato.
5. Actuar con suma diligencia en la ejecución del servicio contratado.
6. Proporcionar todos los materiales y herramientas necesarias para el desarrollo del objeto contractual, sin ningún costo adicional para el Instituto.
7. Obrar con lealtad y buena fe en las distintas etapas contractuales evitando las dilataciones y en trabamientos que pudieran presentarse.
8. Responder por los daños y perjuicios hasta por culpa leve cuando se cause perjuicio al Instituto o a terceros en la ejecución del objeto contratado, cuando estos sean debidamente comprobados.
9. Guardar la confidencialidad de toda la información que le sea entregada y que se encuentre bajo su custodia o que por cualquier otra circunstancia deba conocer o a la que tenga acceso y responderá patrimonialmente por los perjuicios que su divulgación y/o utilización indebida por sí o por un tercero, cause a la administración o a terceros.
10. Aceptar que el Instituto Nacional de Cancerología, ESE realice auditorias de sistema de Gestión de Calidad que haya lugar".
11. Todas las demás que se deriven de la ejecución satisfactoria del mismo.

10. OBLIGACIONES ESPECÍFICAS:

- 1) El Aliado Operador será el responsable exclusivo por la adquisición, el suministro, la distribución y la dispensación de medicamentos y dispositivos médicos en cantidad, calidad, marca y demás características farmacéuticas, que permitan garantizar en forma eficiente, oportuna, suficiente, segura y con calidad, las necesidades que requiere la atención de los pacientes en el Instituto. Estos medicamentos y dispositivos médicos, son aquellos que requieren los servicios asistenciales de la entidad para la atención de sus pacientes.
- 2) El Aliado Operador deberá contar con el inventario suficiente y completo exigido para brindar su entrega y distribución oportuna, dentro de los estándares de calidad de la atención en salud, suficiencia y seguridad requeridos, elementos que estarán bajo su custodia, almacenamiento y cuidado hasta la entrega efectiva a los servicios o pacientes que los requieran, de acuerdo con los procedimientos y estándares señalados para la atención farmacéutica de la entidad.
- 3) El Aliado Operador tiene la responsabilidad exclusiva dentro de la alianza estratégica constituida, de la compra, el suministro y abastecimiento, la recepción y almacenamiento, la distribución, la dispensación, la digitación, cargue de información, el suministro de información, el trámite específico de medicamentos y dispositivos médicos PBS y NO PBS, que permita garantizar la entrega de los mismos en forma eficiente, oportuna, segura y con calidad, de todos los elementos que para el efecto requiere la atención de los pacientes en el Instituto.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 135 DE 2019

Página 14 de 28

- 4) El Aliado Operador debe llevar a cabo el proceso de gestión farmacéutica dentro del Instituto, de tal manera que el mismo sea un proceso eficiente que garantice en favor de los usuarios el servicio 24 horas, todos los días de la semana, en las condiciones señaladas de forma efectiva, eficiente, de calidad, oportuna, segura y dentro de las buenas prácticas y dentro de las exigencias de habilitación que corresponden al INSTITUTO.
- 5) El Aliado Operador debe asegurar el acceso a los medicamentos y dispositivos médicos esenciales a la población que requiere de los servicios del Instituto.
- 6) El Aliado Operador garantiza la calidad y seguridad de los medicamentos y dispositivos médicos que son utilizados para los tratamientos de los usuarios del Instituto.
- 7) El Aliado Operador desarrollará y aplicará estrategias orientadas a la generación, implementación y difusión de una cultura de austeridad y eficiencia para garantizar un uso adecuado de medicamentos y dispositivos médicos.
- 8) El Aliado Operador debe realizar todas las gestiones de manera efectiva y eficiente, de forma que se evite vencimiento de medicamentos y dispositivos médicos por tiempo o cambios de tecnología.
- 9) El Aliado Operador debe desarrollar la gestión del servicio dentro de parámetros técnicos y criterios éticos.
- 10) El Aliado Operador realizará la compra y suministro de los medicamentos y dispositivos médicos que se requieren bajo los criterios de selección y evaluación establecidos por el Instituto.
- 11) El Aliado Operador podrá realizar las adecuaciones locativas que requiera para garantizar la prestación del servicio.
- 12) El Aliado Operador debe realizar el ingreso de personal, medicamentos y dispositivos médicos de acuerdo con las políticas, normas y criterios establecidos por el Instituto.
- 13) Los elementos que hacen parte de las responsabilidades por parte del Aliado Operador, serán recibidos e ingresados al Instituto, por su cuenta y riesgo como obligación de su carga exclusiva, sin que en ningún caso pueda ser transferida dicha obligación al Instituto. La dotación, materiales e inventarios de medicamentos y dispositivos médicos que se requieran para el cumplimiento del objeto de contratación podrán ser ingresados a las instalaciones del Instituto, sin que este tenga alguna responsabilidad de la custodia de los mismos.
- 14) El Aliado Operador se obliga a recibir como devolución, medicamentos y dispositivos médicos que no hayan sido utilizados, los cuales no serán objeto de facturación o pago. Lo anterior dentro de los plazos razonables que se establecerán de mutuo acuerdo.
- 15) El Aliado Operador debe contratar al personal idóneo, competente y necesario para la prestación del servicio manteniéndolo debidamente identificado.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 135 DE 2019

Página 15 de 28

16) El recurso humano que utilice el Aliado Operador para llevar a cabo sus responsabilidades dentro de la alianza estratégica, será de su exclusivo manejo y responsabilidad en todos los aspectos, debiendo garantizar todos y cada uno de los derechos laborales que correspondan de acuerdo con la ley. En ningún caso las obligaciones laborales serán a cargo del Instituto. Se requiere la conformación de un grupo de soporte que cumplan con los siguientes perfiles: un Director Técnico químico farmacéutico, químicos farmacéuticos de soporte, regentes de farmacia, auxiliares en servicios farmacéuticos y digitador, auxiliares administrativos. Este esquema es básico pudiendo el Aliado Operador mejorar este recurso humano, siempre y cuando se cumpla con los requisitos de habilitación, las normas vigentes y se satisfagan los indicadores de prestación del servicio, previo aval por parte del Instituto. El Director Técnico del Aliado Operador deberá cumplir con el horario requerido en las instalaciones del Instituto, con el fin de dar soporte a cualquier trámite requerido por el Instituto.

17) El Aliado Operador deberá cumplir con los siguientes criterios en la gestión de talento humano. El Instituto podrá realizar auditorías esporádicas y aleatorias sin previo aviso para verificar su cumplimiento.

17.1) A todas las personas vinculadas por el Aliado Operador, se les debe garantizar pleno cumplimiento de las garantías laborales. De ello será responsabilidad exclusiva el Aliado Operador y en caso de ser citado el Instituto, deberá salir al saneamiento de lo que hubiere, sin perjuicio del reconocimiento de los daños que se le ocasionen a la entidad.

17.2) Contar con el Manual de Funciones y Competencias y tenerlo a disponibilidad en caso de ser requerido por el Instituto.

17.3) Contar con Plan de Bienestar.

17.4) Contar con Plan de Capacitación;

17.5) Contar con Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional.

17.6) Contar con Proceso de Selección

17.7) Contar con Guía o documento de Inducción y reintegración.

17.8) Novedades de retiros e ingreso. Se debe reportar inmediatamente a los supervisores del contrato.

17.9) Contar con historias laborales que cumplan con los requerimientos de gestión documental armonizado con las historias laborales del Instituto.

17.10) En general todos los procesos de talento humano se armonizarán con los planes institucionales, de forma que se trabaje en forma conjunta y sinérgica.

17.11) Desarrollar actividades de gestión de Talento Humano, a través de los programas de Bienestar, Capacitación y Salud y seguridad en el trabajo de común acuerdo y de forma coordinada con las actividades del Instituto.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 135 DE 2019

Página 16 de 28

17.12) Realizar de forma obligatoria inducción y reinducción a sus servidores y garantizar su participación en la etapa de entrenamiento en el puesto de trabajo.

17.13) Proveer las dotaciones de ley (ropa y calzado de labor). Igualmente suministrar los elementos de protección para la ejecución de la labor, de conformidad a los peligros identificados en el desarrollo de las actividades y armonizado con la matriz de elementos de protección definida en el Instituto en cuanto a condiciones de calidad y cumplimiento de normas técnicas.

17.14) Dotar a sus empleados de elementos de confort y adaptaciones necesarias para desarrollar su labor en el caso que por una condición de salud por parte de la ARL o EPS le sean emitidas recomendaciones médico-laborales.

17.15) El personal que preste servicios, deberá tener un carné de ingreso (con número de identificación) obligatorio para acceder al Instituto, igualmente deberá estar debidamente identificado con el carné expedido por el Aliado Operador, carné que lo identifica como empleado de la entidad contratada. Además carné de la ARL.

17.16) Garantizar el cubrimiento permanente del servicio y de los procesos, por lo que el suministro del talento humano debe ser continuo.

17.17) Contar con personal permanente garantizando la atención del talento humano a su cargo que cubra todos los turnos y jornadas del Instituto (jornada ordinaria, mañana, tarde y noche), en caso de aplicar de acuerdo con el objeto contractual y los turnos y jornadas solicitados.

17.18) Prestar atención administrativa al personal, tanto en los servicios diurnos como en los nocturnos, para lo cual se debe informar los puntos de atención.

17.19) Dar cumplimiento con toda la normativa laboral y del Sistema General de Seguridad Social.

17.20) Mensualmente adjuntar a la facturación, el pago de afiliación al Sistema General de Seguridad Social (ARL, EPS y AFP), pago de Parafiscales incluyendo afiliación a Caja de Compensación. También el pago correspondiente en caso de alto riesgo.

17.21) Dar aviso oportuno al Instituto, de aquellos aspectos que puedan generar obstáculos para el desarrollo de la prestación del servicio.

17.22) Todo requerimiento o novedad, relacionado con el talento humano en la prestación del servicio, debe ser mediante comunicaciones escritas avaladas únicamente por el supervisor del contrato.

17.23) Coordinar las acciones que exija el sistema de gestión de la calidad institucional.

17.24). Mantener los requisitos de personal, que se exigen para el cumplimiento de la Buenas Prácticas de Elaboración (BPE).

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 135 DE 2019

Página 17 de 28

17.25) Realizar seguimiento al cumplimiento de la normatividad, relacionada con la jornada máxima legal, en especial relacionada con la duración de los turnos.

17.26) Cumplir con la Reglamentación Vigente.

18) En cuanto al Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo, el Aliado Operador debe:

18.1) Mantener actualizado el panorama de riesgos de la empresa acorde a los riesgos presentes en el Instituto.

18.2) Presentar copia del Formato Único de Reporte de Accidente de Trabajo y realizar la investigación de los accidentes de trabajo ocurridos en las instalaciones del Instituto ó desarrollando actividades relacionadas con el objeto del contrato, en máximo 15 días calendario posterior a la ocurrencia del accidente.

18.3) Establecer mecanismos para el reporte y seguimiento de condiciones de salud del personal.

18.4) Si en el desarrollo del objeto del contrato se realizan tareas de alto riesgo se debe diligenciar el formato de permiso de tareas de alto riesgo y validarlo con el grupo de salud ocupacional del Instituto previo al desarrollo de la actividad, entregando copia del mismo.

18.5) Garantizar la divulgación del plan de emergencias al personal desde el inicio de la labor.

18.6) El personal debe tener conocimiento de la ARL a la cual se encuentra afiliado y los procedimientos para el reporte y atención de accidentes de trabajo.

18.7) Presentar un informe de seguridad y salud ocupacional que incluya índices de accidentalidad y enfermedad laboral, actividades de promoción y prevención realizadas, entrega de elementos de protección personal.

18.8) El Aliado Operador debe garantizar que el personal conoce los procesos y procedimientos definidos en el Instituto para la prestación de sus servicios tales como protocolos de atención, manual de bioseguridad, manual de protección radiológica, entre otros. Para ello debe realizar las capacitaciones correspondientes.

18.9) El personal que se desempeñe en áreas asistenciales debe tener el esquema de vacunación definido en el manual de bioseguridad institucional.

18.10) Participar en las actividades de promoción y prevención en seguridad y salud ocupacional que sean organizadas por el Instituto.

18.11) Garantizar la realización de valoraciones médicas de ingreso, periódicas, pos incapacidad y de retiro del personal con los respectivos exámenes complementarios a que haya lugar.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 135 DE 2019

Página 18 de 28

19) Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo. Guía de componentes:

19.1) Política de Seguridad y Salud Ocupacional.

19.2) Política para la Prevención del Consumo de Alcohol, Tabaco y Drogas.

19.3) Actividades propuestas en los subprogramas de higiene industrial, seguridad industrial y medicina preventiva y del trabajo.

19.4) Modelo de reporte mensual de estadísticas de accidentalidad con los índices de severidad, frecuencia y lesiones incapacitantes.

19.5) Cronograma de entrenamiento y capacitación en Ambiente, Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.

19.6) Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial.

19.7) Acta de conformación del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST) y última acta de reunión.

19.8) Acta de conformación del comité de convivencia laboral.

19.9) Listado de elementos de protección a utilizar durante la actividad referenciando el tipo de elemento, normas técnicas que debe cumplir, personal al que se le entrega y frecuencia de cambio.

19.10) Exámenes médicos de ingreso previo al inicio de las actividades del personal que laborará en el Instituto incluyendo exámenes complementarios a que haya lugar.

19.11) Entrega periódica de dosimetría de radiaciones ionizantes y reporte oportuno de los informes de dosimetría riesgo si el contrato tiene relación con estas actividades.

19.12) Certificados de trabajo en alturas de los trabajadores si el contrato tiene relación con estas actividades.

19.13) Formato de permiso de trabajo para actividades de alto riesgo si el contrato tiene relación con estas actividades.

19.14) Nombre y datos de contacto del responsable de Salud Ocupacional de la Empresa y del delegado para el Instituto en los temas de seguridad y salud ocupacional.

20) El Aliado Operador debe efectuar la facturación de los elementos, medicamentos y dispositivos médicos que efectivamente hayan sido entregados y dispensados a los respectivos servicios o unidades del Instituto, dentro de los procedimientos internos señalados.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 135 DE 2019

Página 19 de 28

21) Presentar la facturación mensual, mes vencido dentro de los primeros diez días del mes siguiente a la prestación, con los documentos y requisitos exigidos por la DIAN y el Instituto adjuntando el comprobante de pago oportuno de sus obligaciones frente al Sistema de Seguridad Social Integral, parafiscales (Caja de Compensación, Sena, ICBF), y la certificación expedida por el revisor fiscal del paz y salvo por este concepto. Por lo cual el incumplimiento de ésta obligación será causal para la imposición de multas sucesivas hasta tanto, se dé cumplimiento previa verificación de la mora mediante liquidación efectuada por la Entidad Administradora. Cuando durante la ejecución del contrato se observe la persistencia de este incumplimiento por dos (2) meses, la entidad estatal dará aplicación a la Cláusula excepcional de caducidad administrativa. Dentro de los cinco (05) días siguientes al vencimiento del plazo del contrato, el Aliado Operador deberá enviar a la oficina de Compras, Contratación e Interventoría del Instituto certificación de cumplimiento de dicha obligación, incluido el mes en el cual termine el plazo contractual.

22) No podrá por ningún motivo distribuir, dispensar, entregar o suministrar medicamentos o dispositivos médicos a terceros o entidades distintas a aquellos requeridos para atender los procesos asistenciales del Instituto.

23) Garantizar la ejecución de los procesos de los servicios farmacéuticos conforme a la normatividad vigente y los estándares definidos por el Instituto, incluyendo el cumplimiento adecuado del seguimiento farmacoterapéutico y el adecuado manejo de la información de la historia clínica.

24) Administrar con absoluta autonomía e independencia y bajo su riesgo y responsabilidad los Servicios Farmacéuticos definidos en el objeto contractual.

25) Designar entre sus colaboradores la(s) persona(s) que en su representación coordinarán la gestión de los Servicios Farmacéuticos con los demás servicios hospitalarios; así como los integrantes de los comités que el Instituto requiera.

26) Proporcionar al Instituto toda la información que se requiera sobre la prestación del servicio.

27) Implementar un plan de gestión farmacéutica que se ajuste a los procedimientos establecidos por el Instituto.

28) Asumir las glosas que se generen y que de acuerdo al concepto de auditoría sean responsabilidad del Servicio Farmacéutico, para ello se tendrá que surtir el proceso de respuesta a la objeción que el Instituto tiene establecido. El Instituto realizará las glosas a la facturación, si hay inconsistencias o fallas atribuibles al Aliado Operador. Se aclara que el Instituto tramitará de forma independiente las glosas que reciba por parte de los aseguradores, y solamente reportará al Aliado Operador, las glosas que sean atribuibles a su gestión

29). El Instituto reportará las objeciones presentadas a la factura radicada, en reunión de seguimiento mensual. El Aliado Operador tendrá un plazo de 45 días para dar respuesta y el Instituto revisará dicha respuesta para dar su concepto definitivo. En caso de no acuerdo se realizará reunión de conciliación directa entre los miembros de la alianza y en caso de persistir el desacuerdo se recurrirá a los mecanismos de conciliación contemplados legalmente.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 135 DE 2019

Página 20 de 28

- 30) El Aliado Operador será responsable de la gestión de inventarios de medicamentos y dispositivos médicos existentes en los servicios farmacéuticos del Instituto. En consecuencia, le corresponderá la custodia, almacenamiento, conservación, distribución intrahospitalaria o dispensación, devolución y registro de los movimientos de inventario o trazabilidad.
- 31) Asumir la responsabilidad por las averías o vencimientos de medicamentos o dispositivos médicos.
- 32) Cumplir con los criterios de habilitación y estándares de acreditación del Instituto principalmente en lo relacionado con: competencias, mejoramiento, idoneidad, lineamientos, guías, protocolos, procedimientos, banco de datos, archivo de documentos y todas aquellas que se requieran.
- 33) Entregar oportunamente todos los soportes al Instituto o a la entidad tercerizada independiente, quien tiene a cargo la facturación.
- 34) Respetar la filosofía organizacional del Instituto y los valores de la misma especialmente en lo relacionado con: compromiso, respeto, honestidad, tolerancia, trabajo en equipo, beneficencia, solidaridad, justicia, sensibilidad, sinceridad.
- 35) Acatar las directrices institucionales y permitir la auditoria de forma permanente.
- 36) Participar de los procesos de investigación que adelante el Instituto.
- 37) 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.
- 38) 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, colectivo que tenga definido el Instituto.
- 39) 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 su versión vigente de SIAPINC.
- 40) Participar activamente en los procesos de auditoría de calidad institucional, tanto en el carácter de auditores como de auditados. Así mismo, en capacitaciones que se realicen en calidad en general y en auditoría específicamente.
- 41) Demostrar la implementación de controles de calidad.
- 42) 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.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 135 DE 2019

Página 21 de 28

43) Aceptar la evaluación y reevaluación del proveedor en términos de la 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 dadas por los usuarios del servicio. Acatar las recomendaciones de la supervisión de acuerdo a los informes o actas de reuniones de seguimiento mensuales que elaborará dicha oficina y en caso de incumplimiento por parte del proveedor, establecer las responsabilidades, correctivos y sanciones a que haya lugar.

44) 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.

45) Resolver las discrepancias entre la calidad esperada y la observada por el Instituto en el contexto de la prestación del servicio. Incluye la participación de reporte de eventos e incidentes adversos.

46) Alinearse con los requisitos y procedimientos para el adecuado almacenamiento y conservación de las formas farmacéuticas.

47) Garantizar el mantenimiento y conservación de los bienes institucionales (Infraestructura y equipamiento). El Aliado Operador deberá garantizar la protección y uso adecuado de los bienes, instalaciones, equipos y en general todo elemento o insumo del Instituto., que utilice en los procesos o funciones a su cargo, independientemente de si se le han entregado formalmente o no. En consecuencia, el Aliado Operador responderá por los daños materiales que se generen durante la ejecución de los contratos, tales como daños, rupturas, averías, pérdidas, extravío o cualquier evento que afecte los bienes y activos del Instituto, originados por negligencia, imprudencia, impericia o descuido, por la inobservancia de las políticas, normas o procedimientos establecidos, dentro o fuera de las áreas donde se ha de ejecutar total o parcialmente el objeto contractual. El Aliado Operador asumirá la responsabilidad por los daños o pérdidas enunciados por causa suya o de sus trabajadores, dependientes, y restituirá el bien, lo reparará a satisfacción, recuperará los datos, programas o software afectados o reembolsará plenamente al Instituto, las sumas que ésta entidad llegare a pagar o requiriere cancelar por cualquier concepto a causa de estos daños o pérdidas o los derivados de éstos. Estos valores podrán descontarse de la factura mensual o de la liquidación final, siempre y cuando se pruebe la responsabilidad del Aliado Operador o alguno de sus miembros. Caso de no realizarse por estos mecanismos, el Instituto, podrá proceder por vía ejecutiva, para el cobro de los valores mencionados. De acuerdo con el bien o elemento afectado, el Instituto, a través del supervisor del contrato, reportará el plazo y condiciones para reparar o reponer el bien. En caso de daño que requiera su reposición o reparación inmediata por el Instituto, el Aliado Operador se obliga a realizar el pago inmediato en que haya incurrido el Instituto. El Aliado Operador es responsable de los bienes propiedad del Instituto que usen o manipulen en desarrollo del contrato.

48) 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.

49) Suministrar la papelería requerida para sus actividades, así como los elementos básicos de operación: esferos, cinta, cosedoras, sacaganchos, etc.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 135 DE 2019

Página 22 de 28

50) Para las actividades docentes dando cumplimiento a:

50.1) 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 del contrato.

50.2) En función de la vinculación con las I.E.S. (Institución de Educación Superior), 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.

50.3) Estar en capacidad de:

a.) Coordinar o participar en la programación de rotaciones y cumplimiento de las mismas.

b.) Contribuir a la inducción en su dependencia a los mencionados estudiantes.

c.) Realizar y coordinar actividades docentes (club de revistas, revisión de tema, clase magistral, seminario, junta de decisiones, caso clínico, C.P.C.).

d.) Dar cumplimiento a los planes de trabajo para las prácticas.

e.) Realizar supervisión y acompañamiento a los estudiantes.

f.) Hacer evaluación e informe oportuno de las actividades académicas con los estudiantes asignados.

g.) Programar turnos del personal en formación cuando aplique.

h.) Participar en el Comité Docente o en los Comités Docentes-asistenciales cuando se requiera.

51) El Aliado Operador deberá mantener actualizado el sistema de información institucional SAP en cada uno de sus procesos en los cuales tenga interacción.

52) Dar aviso oportuno al Instituto de aquellos aspectos que en general, puedan ocasionar obstáculos para el desarrollo de la prestación del servicio.

53) Al terminar el contrato, el Aliado Operador brindará la información correspondiente para la realización de la liquidación del mismo y no podrá utilizar la información generada en la Alianza, de acuerdo a lo establecido por la legislación vigente en materia de Habeas Data, específicamente la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013.

54) El Aliado Operador facilitará cualquier actividad de empalme que se requiera al finalizar el contrato, con el objetivo de disminuir al máximo cualquier inconveniente generado por la transición, que pueda afectar la prestación del servicio a los pacientes del Instituto.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 135 DE 2019

Página 23 de 28

54) Cumplir con las demás funciones y requerimientos establecidos en los términos de condiciones de la invitación pública, anexos y la propuesta presentada por el Aliado Operador.

55) Cancelar al Instituto dentro de los primeros 10 días calendario de cada mes el valor establecido por concepto de arriendo locativo, de equipos y otros conceptos.

56) El Aliado Operador deberá entregar los indicadores de gestión establecidos por las partes para evaluación del desarrollo del contrato.

57) Las demás que se generen en el desarrollo y ejecución del contrato o redunden en beneficio del mismo.

El incumplimiento de cualquiera de una de las obligaciones aquí señaladas será motivo para que el Instituto declare la terminación anticipada o la caducidad del contrato

11. 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.

10.3 Para actividades docentes se debe estar en capacidad de:

- Coordinar o participar en la programación de rotaciones y cumplimiento de las mismas
- Contribuir a la inducción en su dependencia a los mencionados estudiantes.
- Realizar y coordinar actividades docentes (club de revistas, revisión de tema, clase magistral, seminario, junta de decisiones y casos clínicos.)
- Dar cumplimiento a los planes de trabajo para las prácticas.
- Realizar supervisión y acompañamiento a los estudiantes.
- Hacer evaluación e informe oportuno de las actividades académicas con los estudiantes asignados.
- Programación de turnos del personal en formación cuando aplique.
- Participar en el Comité Docente o en los Comités Docentes asistenciales cuando se requiera.

12. SUPERVISION

El Instituto designará un supervisor técnico y un supervisor administrativo, para el seguimiento y cumplimiento del objeto contractual. Para este caso el supervisor técnico será el Coordinador (a) del Grupo Servicios Farmacéuticos del Instituto y el supervisor administrativo será el Coordinador (a) del Grupo Almacén y Activos Fijos.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 135 DE 2019

Página 24 de 28

13. 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 mismo, o del Comité de Ética e Investigación según el caso.

14. PROCESO DE INSTALACIÓN Y EMPALME

Considerando las características y la complejidad de LA ALIANZA OBJETO DE ESTA CONTRATACION, el adjudicatario DEBERÁ ENVIAR AL INSTITUTO CON ANTELACION AL INICIO DEL CONTRATO UN ADMINISTRADOR PARA CONCERTAR CON EL SUPERVISOR DEL CONTRATO EL EMPALME E INICIO DE LA OPERACIÓN. LA FECHA Y HORARIO DE CONCERTACION DEBERÁ SER ESTABLECIDA POR EL INSTITUTO Y ACATADA POR EL NUEVO CONTRATISTA. ASI MISMO, El nuevo CONTRATISTA deberá disponer en sitio del personal para la labor de empalme correspondiente.

Se estima que el tiempo de empalme con el proveedor actual será de mínimo quince (15) días, sin generar costos para el Instituto.

Durante la etapa de empalme se deberán realizar todas las actividades necesarias y exhaustivas que garanticen la operatividad y que no se afecte el servicio.

En la firma del acta de inicio debe hacer entrega de un cronograma de instalación que detalle las actividades de implementación a realizar, identificando responsable y recursos involucrados, de forma tal que se garantice la entrada en producción en la fecha esperada.

15. EVIDENCIAS DE CALIDAD Y CUMPLIMIENTO DE ESTANDARES DE ACREDITACIÓN Y EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO:

El CONTRATISTA, se debe comprometer a:

15.1 PARÁMETROS DE CALIDAD

- Presentar un equipo humano con la calidad requerida y certificada para el proceso. El proveedor deberá disponer de un talento humano idóneo y suficiente para el cumplimiento de las actividades.
- 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 Instituto.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 135 DE 2019

Página 25 de 28

- 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 las demás que el Instituto decida implementar.
- 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.
- Las personas que ejecuten los procesos y procedimientos de Servicios Farmacéuticos, pueden participar en los procesos de auditoría de calidad institucional, en calidad de auditados como de auditores. Así mismo podrán participar, de capacitaciones que se realicen en calidad y en auditoría.
- 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 prestación y que no pertenezcan al Instituto.
- 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 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.
- Aportar los indicadores requeridos en los presentes términos de condiciones, los demás incluidos en la normatividad vigente y los demás que el supervisor solicite
- 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.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 135 DE 2019

Página 26 de 28

- Contribuir a la resolución de los hallazgos establecidos por la auditoria concurrente de las EPS. En caso de no resolución, asumir la responsabilidad a que haya lugar
- El prestador del servicio deberá alinearse con los requisitos y procedimientos para el adecuado almacenamiento y conservación de las formas farmacéuticas y dispositivos médicos.
- Garantizar el mantenimiento y conservación de los bienes institucionales (infraestructura y equipamiento).
- Contribuir a la resolución de los hallazgos establecidos por la auditoria concurrente de las EPS. En caso de no resolución, asumir la responsabilidad a que haya lugar
- Garantizar los estándares de talento humano en acreditación, lo cuáles serán auditados permanentemente.
- Garantizar el cumplimiento de las competencias comunes de cada perfil que prestará el servicio en el Instituto (orientación a resultados, orientación al usuario y ciudadano, transparencia y compromiso con la organización). Se debe presentar propuesta modelo de evaluación de dichas competencias.

15.2 SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:

EL OFERENTE DEBE PRESENTAR:

- Manual del sistema de gestión de seguridad y salud en el Trabajo (SG-SST), que incluya diagnóstico.
- Política de Seguridad y Salud en el trabajo firmada
- Política para la Prevención del Consumo de Alcohol, Tabaco y Drogas firmada.
- Reglamento de Higiene y seguridad industrial firmado.
- Matriz de peligros
- Matriz de Elementos de Protección Personal
- Matriz Legal actualizada
- Acta de conformación del COPASST o Vigía en seguridad y salud en el trabajo.
- Acta de conformación del comité de convivencia laboral
- Plan anual de trabajo del SG-SST con metas, indicadores, cronograma de actividades, responsables en promoción y prevención.
- Plan anual de Capacitación SST y medio ambiente incluyendo inducción y reinducción.
- Plan de Emergencias
- Programa de protección contra caídas y procedimiento de rescate (SI APLICA).
- Certificados vigentes de trabajo en alturas avanzado y de coordinador para los trabajadores que desarrollen actividades de 1,5 mts de altura (SI APLICA)
- Certificación y Hoja de vida de equipos o herramientas a utilizar con sus soportes de mantenimiento (SI APLICA)
- Listado de productos químicos a utilizar, las respectivas fichas técnicas de seguridad (16 ítems) de cada uno de los productos listados, garantizar la marcación y etiquetado de cada uno de los productos químicos listados y contar con los registros de capacitación en sustancias químicas del personal con quien dispone prestar los servicios (SI APLICA).

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 135 DE 2019

Página 27 de 28

EL OFERENTE ANTES DE LA FIRMA DEL CONTRATO DEBE ANEXAR:

- Certificado de aptitud (exámenes médicos) de ingreso de los trabajadores.
- Certificado de afiliación de la ARL de la empresa oferente con el tipo de riesgo.
- El personal que realice actividades el interior del Instituto Nacional de Cancerología ESE, debe contar con el esquema de vacunación completo definido en el manual de bioseguridad Institucional (Toxoide Tetánico, Hepatitis B e Influenza).
- Certificado de afiliación de los trabajadores a la EPS, AFP y ARL.

EL OFERENTE DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DEBE GARANTIZAR:

- Reporte de estadísticas de accidentalidad actualizado con IF, IS, ILI (junto con el reporte de accidentalidad de la ARL). Este reporte se debe presentar de forma mensual durante el desarrollo de actividades con el Instituto.
- Informe mensual de ausentismo durante la ejecución del contrato.
- Procedimiento seguros para el desarrollo de actividades críticas, permiso de trabajo, ATS/JSA/ARO, listas de chequeo, charla 5 minutos para el desarrollo de todas las actividades y en especial las consideradas como de alto riesgo, firmado por el coordinador e interventor y validado por el Grupo de SST previo al desarrollo de la actividad, entregando copia del mismo (SI APLICA).
- Exámenes periódicos, post incapacidad y de retiro del personal que presta los servicios en el Instituto, incluyendo exámenes complementarios a que haya lugar.
- Botiquín de primeros auxilios (SI APLICA O NO HAY DISPONIBILIDAD EN EL AREA)

CUMPLIMIENTO DE COMPETENCIAS Y REQUISITOS ESTABLECIDOS EN LAS NORMAS DE HABILITACION.

El oferente debe dar cumplimiento a las competencias y requisitos de habilitación en salud, de acuerdo con resoluciones vigentes. Específicamente:

- Contar con acciones de formación continua del talento humano en salud, en los procesos prioritarios asistenciales ofertados.
- Contar con profesionales o técnicos según corresponda, de acuerdo con la oferta de salud y a los programas o títulos autorizados por el Ministerio de educación.
- Debe darse cumplimiento a la Resolución No 2003 de 2014, "Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud".

16. INTERACCION CON OTROS PROCESOS.

Debe realizar una prestación de servicios adicionales de manera concertada con todas las áreas que lo requieran.

CONVOCATORIA PÚBLICA No. 135 DE 2019

Página 28 de 28

17. 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.