

ANEXO TÉCNICO No. 3

EL INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA, EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO – INVITA A PRESENTAR PROPUESTAS PARA CONTRATAR EL SERVICIO DE ATENCIÓN HOSPITALARIA DE PACIENTES CON PATOLOGÍA RENAL QUE REQUIERAN TERAPIA DIALÍTICA, ACORDE CON LOS PRESENTES TÉRMINOS DE CONDICIONES, SUS ANEXOS Y EL CONTRATO QUE SE CELEBRE PARA EL EFECTO.

1. REQUERIMIENTOS PARA EL OBJETO CONTRACTUAL:

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. El servicio se prestará en la sede del Instituto Nacional de Cancerología, Bogotá D.C., dentro de los requerimientos institucionales.

2. CARACTERÍSTICAS O ESPECIFICACIONES TECNICAS

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. REQUERIMIENTOS PARA EL OBJETO CONTRACTUAL: 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. El servicio se prestará en la sede del Instituto Nacional de Cancerología, Bogotá D.C., dentro de los requerimientos institucionales.

4. 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.

5. JUSTIFICACIÓN Y PRINCIPIOS DE CONTRATACIÓN:

5.1. 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.

5.2. 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 y nefrológico.

6. REQUERIMIENTOS PARA EL OBJETO CONTRACTUAL: A continuación, se detallan las especificaciones que debe el proponente tener en cuenta para presentar su oferta, la cual debe

estar directamente relacionada con el objeto de esta invitación, la información que se detalla adelante y las consideraciones de todo orden que estime, para ofrecer mejores condiciones a la Entidad.

7. DESCRIPCIÓN SERVICIO

El servicio contratado debe garantizar

- Continuidad.
- Oportunidad.
- Calidad.
- Servicio al cliente.
- Humanización en la prestación del servicio

El servicio será prestado con base en las siguientes especificaciones o según sea determinado por el Instituto:

Pacientes con situaciones agudas de origen renal:

Atención Hospitalaria en pacientes con patología renal que requieren terapia de reemplazo renal: hemodiálisis, hemodiafiltración veno-venosa continua. Hemofiltración veno-venosa continúa. Hemodiálisis veno-venosa continúa. SCUF. Terapia destoxificación hepática artificial.

- 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 pre-quirúrgico y/o postquirúrgico, en cuidado intensivo o en hospitalización.
- Asistencia Médica especializada: valoración al paciente con requerimiento de terapia dialítica.
- Evaluación Clínica y de laboratorio tanto en el periodo previo a la Diálisis, como en las etapas de Diálisis. Los estudios de laboratorio los realizará el Instituto Nacional de Cancerología los cuales estarán a disposición del nefrólogo quien registrará los respectivos conceptos y análisis en historia clínica.
- Valoración e interconsulta solicitada por los grupos de GAICA, Hospitalización y UCI y demás que la requieran

El prestador deberá estar en la capacidad de suministrar los servicios de Hemodiálisis y destoxificación hepática a pacientes con peso mayor a 20 Kilogramos con diagnóstico de Insuficiencia Renal Aguda, crónica, Terminal y falla hepática, conforme a lo contenido en los Acuerdos 228, 282, 306, 336 del Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud y demás normas reglamentarias.

Realización de procedimientos relacionados con cada tratamiento en lo que se refiere a implantación de catéteres transitorios o permanentes para terapia dialítica.

El proponente deberá estar en la capacidad de garantizar procedimientos individualizados con monitoreo y control en equipos personales para Hemodiálisis y personales portátiles para la Diálisis peritoneal.

8. CALIDADES DEL PERSONAL REQUERIDO: El proponente deberá ofertar un grupo de trabajo que cumpla el objeto contractual acorde a los manuales, protocolos y criterios establecidos por el Instituto y cumpliendo todas las normas legales y reglamentarias

El personal requerido debe cumplir con los perfiles requeridos en el anexo técnico.

9. TALENTO HUMANO

9.1. El oferente debe cumplir con los siguientes criterios en la gestión de talento humano:

- A todas las personas vinculadas por el tercero, se les debe garantizar pleno cumplimiento de las garantías laborales. De ello será responsable exclusivamente el contratista 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.
- Contar con Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional. Se armonizará con el programa Institucional.
- Novedades de retiros e ingresos. Deben reportarse inmediatamente al supervisor del contrato.
- Contar con historias laborales que cumplan con los requerimientos de gestión documental armónico con las historias laborales del Instituto.

9.2. Perfil de Talento Humano. 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.

9.3. Se debe anexar información relacionada con la experiencia del proponente, de acuerdo con lo establecido en los términos

PERFILES MÍNIMOS DE TALENTO HUMANO REQUERIDOS

PERFIL	PROCEDIMIENTO
Médico nefrólogo	Con lo requerido en los términos y sus anexos
Enfermera (o) entrenado en terapia dialítica	Gestión de indicadores, informes de gestión.



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 095 de 2020

Página 4 de 11

	Apoyo y acompañamiento profesionales que toman parte en la atención de pacientes: seguimiento clínico a pacientes. Análisis y validación de la atención domiciliaria.
	Revisión de solicitudes y justificación de medicamentos y dispositivos médicos dispositivos NO POS.
	Participación activa en los programas de seguridad del paciente y actividades específicas. Seguimiento a la política institucional de cuidado de pacientes crónicos.

9.4. El oferente adjudicado deberá garantizar:

- Dotar al trabajador 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.
- El personal que preste servicios, deberá tener un carné de ingreso (no de identificación) obligatorio para acceder al Instituto, igualmente deberá estar debidamente identificado con el carné expedido por el oferente, carné que lo identifica como empleado de la entidad contratada. Además carné de la ARL.
- Garantizar el cubrimiento permanente del servicio y de los procesos, por lo que el suministro del talento humano debe ser continuo.
- Se cuente con personal permanente garantizando la atención del talento humano a su cargo que cubra todos los turnos y jornadas del Instituto (jornada ordinaria, jornada festiva, mañana, tarde y noche), en caso de aplicar de acuerdo con el objeto contractual y los turnos y jornadas solicitados.
- Se dé cumplimiento con toda la normatividad laboral y del Sistema General de Seguridad Social.
- Mensualmente se adjunte a la facturación, el pago de afiliación al Sistema General de Seguridad Social (ARP, EPS y AFP), pago de Parafiscales incluyendo afiliación a Caja de Compensación.
- Disponer de un sistema de historias laborales acorde con las normas de gestión documental.
- Dar aviso oportuno de aquellos aspectos que puedan generar obstáculos para el desarrollo de la prestación del servicio.
- Todo requerimiento o novedad en la prestación del servicio, debe ser mediante comunicaciones escritas avaladas únicamente por el Interventor del contrato.
- Cumplir con la reglamentación vigente.

9.5. SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

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

- 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 o desarrollando actividades relacionadas con el objeto del contrato en máximo 15 días calendario posterior a la ocurrencia del accidente.
- Establecer mecanismos para el reporte y seguimiento de condiciones de salud del personal.
- 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 previo al desarrollo de la actividad, entregando copia del mismo.
- Se debe garantizar la divulgación del plan de emergencias al personal desde el inicio de la labor.
- 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.
- 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.
- El oferente 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.
- El personal que se desempeñe en áreas asistenciales debe tener el esquema de vacunación definido en el manual de bioseguridad.

9.6. SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL. GUÍA DE COMPONENTES:

- Política de Seguridad y Salud Ocupacional
- Política para la Prevención del Consumo de Alcohol, Tabaco y Drogas.
- Actividades propuestas en los subprogramas de higiene industrial, seguridad industrial y medicina preventiva y del trabajo.
- Modelo de reporte mensual de estadísticas de accidentalidad con los índices de severidad, frecuencia y lesiones incapacitantes.
- Cronograma de entrenamiento y capacitación en Ambiente, Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.
- Reglamento de Higiene y Seguridad Industrial.
- 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.
- Exámenes médicos de ingreso previo al inicio de las actividades del personal que laborará en el Instituto incluyendo exámenes complementarios a que haya lugar.
- Compromiso de entrega periódica de dosimetría de radiaciones ionizantes y reporte oportuno de los informes de dosimetría riesgo si el contrato tiene relación con estas actividades.



CONVOCATORIA PÚBLICA No. 095 de 2020

Página 6 de 11

- Certificados de trabajo en alturas de los trabajadores si el contrato tiene relación con estas actividades.
- Formato de permiso de trabajo para actividades de alto riesgo si el contrato tiene relación con estas actividades.
- 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.

10. EVIDENCIAS DE CALIDAD Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

- El oferente adjudicado se compromete a participar y a contribuir en la socialización y desarrollo del sistema integrado de calidad, y adicionalmente a cumplir las obligaciones y planes institucionales a nivel de habilitación, certificación y acreditación.
- 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.
- Debe contribuir al conocimiento del sistema 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 especial SIAPINC.
- Debe garantizar la implementación de controles de calidad tanto de proceso como de resultado. El proveedor aceptará que el Instituto realice en cualquier tiempo el control de calidad y verificación de los estándares de calidad en los procesos del oferente.
- Generar información tanto para reportes obligatorios de calidad como los que requiera el sistema de calidad institucional de manera oportuna y veraz.
- 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, acreditación 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 mensuales que elaborará dicha oficina y en caso de incumplimiento por parte del proveedor, establecer las responsabilidades, correctivos y sanciones 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 por el Instituto en el contexto de la prestación del servicio. Incluye la participación de reporte de evento adverso.
- Garantizar el mantenimiento y conservaciones de los bienes institucionales (Infraestructura y equipamiento).





CONVOCATORIA PÚBLICA No. 095 de 2020

11. PROCESOS ADMINISTRATIVOS

- **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.
- **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.
- **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.
- **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 interface el contratista será responsable y asumirá el costo de poner en marcha la interface y garantizar la idoneidad de la información generada como producto de dicha interface. En cuanto a los reportes requeridos, el oferente puede emplear interfaces con el sistema que maneje, pero en todo caso la información final debe estar de acuerdo con los requerimientos institucionales.
- **PAPELERÍA Y ELEMENTOS DE OFICINA:** El oferente seleccionado suministrará la papelería requerida para sus actividades, así como los elementos básicos de operación.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.** Los procesos y procedimientos que se manejarán serán los del Instituto y el operador. 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.
- **INFORMES MENSUALES:** Se deberá entregar los informes mensuales relacionados en el Anexo "informe mensual de actividades". Este es un requisito obligatorio para la certificación mensual de servicios.
 - **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.
 - **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.
 - **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.
 - **CONFLICTOS DE INTERÉS.** Si en su gestión, el contratista está incurso o conoce de conflictos de interés deberá comunicarlo por escrito inmediatamente al Instituto.
 - **POLÍTICA CERO PAPEL.** El contratista trabajará en coordinación con el Instituto en la política de cero papeles.

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

La propuesta deberá ser entregada en la sede del INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGIA – Empresa social del estado, ubicada en la calle 1 N° 9 –85 Bogotá D.C, – Oficina del grupo de compras – tercer piso edificio administrativo.

12.1. 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 o protocolo de servicios.
- Modelo de Gestión de la Calidad.
- Perfiles de talento humano que serán responsables de la prestación. Estos perfiles serán comprobados al momento de legalizar el contrato, con el oferente seleccionado.

12.2. OFERTA ECONÓMICA: El oferente debe realizar la oferta económica correspondiente a la totalidad de ítems relacionados en la Oferta de servicio 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.

13. OBLIGACIONES TÉCNICAS 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.
- Auditorias 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 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.

14. 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.

15. 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.

16. 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.