

ANEXO 3

TÉRMINOS DE REFERENCIA PARA LA CONTRATACION DE SERVICIOS TECNICOS, PROFESIONALES Y/O ESPECIALIZADOS REALIZADOS POR PERSONAS NATURALES

Órgano y/o Unidad Orgánica:	OFICINA DE CONVENIOS – SOAT
Actividad del POI:	EVALUACION, SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTES PARA REEMBOLSO DE PRESTACIONES TARIFADAS, NO TARIFADAS, SOAT Y CONVENIOS
Denominación de la Contratación:	SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO SALUDPOL

I. FINALIDAD PÚBLICA

Garantizar atención oportuna, eficiente y de calidad a los usuarios de SALUDPOL, asegurando la orientación, absolución de consultas y/o dudas, recepción de solicitudes y resolución de incidencias, contribuyendo a la satisfacción del paciente y al cumplimiento de los estándares de servicio institucionales.

II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL REQUERIMIENTO

- Realizar 800 – 1200 atenciones a usuarios afiliados a SALUDPOL: brindar información u orientación sobre cobertura de seguro, prestaciones de salud y otros temas relacionados, absolución de consultas y/o dudas y por ende direccionamiento del usuario al servicio o área correspondiente. Así misma recepción de solicitudes, seguimiento de dichos casos y resolución de incidencias, contribuyendo a la satisfacción del usuario.
- Emisión de 800 a 1000 cupos para consulta externa.
- Acreditación de 800 a 1000 pacientes con atenciones programadas.
- Cierre de prefacturas de pacientes atendidos por consultorio externo y a quienes se les realizaron procedimientos médicos.
- Registro de 800 – 1000 cartas de garantía en base de datos de la oficina.
- Emisión de 30-50 pases de alta de pacientes en condiciones de alta del Servicio de Emergencias y Hospitalización.
- Autorización de recetas médicas y solicitudes de exámenes auxiliares de pacientes afiliados a SALUDPOL.

III. ALCANCES Y DESCRIPCION DEL SERVICIO

- Atención a usuarios afiliados a SALUDPOL: brindar información u orientación sobre cobertura de seguro, prestaciones de salud y otros temas relacionados, absolución de consultas y/o dudas y por ende direccionamiento del usuario al servicio o área correspondiente. Así misma recepción de solicitudes, seguimiento de dichos casos y resolución de incidencias, contribuyendo a la satisfacción del usuario.
- Emisión de cupos para consulta externa.
- Acreditación de pacientes con atenciones programadas: consulta externa, procedimientos, exámenes auxiliares, etc.
- Cierre de prefacturas de pacientes atendidos por consultorio externo y a quienes se les realizaron procedimientos médicos.
- Registro de cartas de garantía en base de datos de la oficina.
- Emisión de pases de alta de pacientes en condiciones de alta del Servicio de Emergencias y Hospitalización.
- Autorización de recetas médicas y solicitudes de exámenes auxiliares de pacientes afiliados a SALUDPOL.
- Coordinación continua con la Jefatura de la Oficina de Convenios y demás servicios de nuestra institución, según corresponda.

IV. REQUISITOS MÍNIMOS

El proveedor deberá cumplir con lo siguiente:

- Título de técnico en salud o bachiller en salud o carrera administrativa o de contabilidad.
- Con conocimiento sistema SISMED, LOCLI, SALUDPOL, Google drive y otros (acreditar con declaración jurada).
- Curso de computación y/ ofimática
- Contar con actitud de buen trato al usuario.
- Experiencia general: No menor de 06 meses en el sector público y privado, en el área de atención al usuario.

Otros requisitos adicionales:

- RNP vigente

- Contar con RUC activo y habido.
- Tener cuenta bancaria asociada a su Ruc.
- No tener impedimento de contratar con el estado conforme al Art.30 de la ley de contrataciones de estado N°32069.

V. VALOR ESTIMADO

El costo estimado por la prestación asciende al total de S/.7,500 (Siete mil quinientos con 00/100 soles.).

VI. LUGAR

El servicio será prestado en la Oficina de Convenios, SOAT, SALUDPOL del Hospital Regional del Cusco de manera presencial.

VII. PLAZO DE LA PRESTACIÓN

El plazo de la prestación son de 145 días calendarios, el inicio será a partir del día siguientes de la notificación de la orden de servicio.

VIII. ENTREGABLES

Los entregables serán 05, a presentar a los 29 días calendario; cada entregable consta de:

- Realizar 800 – 1200 atenciones a usuarios afiliados a SALUDPOL: brindar información u orientación sobre cobertura de seguro, prestaciones de salud y otros temas relacionados, absolución de consultas y/o dudas y por ende direccionamiento del usuario al servicio o área correspondiente. Así mismo recepción de solicitudes, seguimiento de dichos casos y resolución de incidencias, contribuyendo a la satisfacción del usuario.
- Emisión de 800 a 1000 cupos para consulta externa.
- Acreditación de 800 a 1000 pacientes con atenciones programas.
- Cierre de prefacturas de pacientes atendidos por consultorio externo y a quienes se les realizaron procedimientos médicos.
- Registro de 800 – 1000 cartas de garantía en base de datos de la oficina.
- Emisión de 30-50 pases de alta de pacientes en condiciones de alta del Servicio de Emergencias y Hospitalización.

IX. CONFORMIDAD

La conformidad del servicio, será otorgada por el área usuaria de la Oficina de Seguros, para lo cual el proveedor deberá cumplir con los entregables y los tiempos establecidos

X. FORMA Y CONDICIONES DE PAGO

El pago a cuenta se efectuará de manera mensual, previa conformidad del área usuaria, contra la presentación del informe mensual de actividades y/o entregables establecidos en el presente Término de Referencia.

Para el trámite de pago, el proveedor deberá presentar:

- Recibo por Honorarios electrónico (en caso de persona natural).
- Informe mensual de actividades realizadas.
- Conformidad del servicio emitida por el jefe inmediato o responsable del área usuaria.
- Y todos los requisitos mínimos.

El pago se realizará dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente aplicable a la Entidad.

La Entidad debe pagar las contraprestaciones pactadas a favor del contratista dentro los diez (10) días calendario siguiente a la conformidad de los servicios, siempre que se verifiquen las condiciones establecidas en el contrato.

XI. CONFIDENCIALIDAD

Se solicita confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de información a la que se tenga acceso y que se encuentre relacionada con la prestación, quedando prohibido revelar dicha información a terceros.

XII. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA

El contratista es el responsable por la calidad ofrecida y por los vicios ocultos del servicio ofertado por un plazo no menor de un (01) año, contado a partir de la conformidad otorgada por la Entidad.

XIII. RESPONSABILIDAD POR LA ASIGNACIÓN DE BIENES

En aquellos casos en los cuales, para el cumplimiento de la prestación, la Entidad asigne al Contratista algún bien mueble o inmueble, éste es responsable del buen uso y conservación de los mismos; de lo contrario, responderá por su deterioro o pérdida, debiendo proceder a su reposición dentro del plazo máximo de cinco (5) días hábiles.

XIV. CONSIDERACIONES GENERALES A LOS PRODUCTOS

Los derechos intelectuales de los productos y documentos elaborados por el contratista que resulte seleccionado son propiedad del Hospital Regional Cusco, así como toda aquella información interna de la institución a la que tenga acceso para la ejecución del servicio.

XV. PENALIDADES

Penalidad por Mora en la ejecución de la prestación:

En caso de retraso injustificado del contratista en la ejecución de las prestaciones objeto del contrato, la Entidad le aplica automáticamente una penalidad por mora por cada día de atraso. La penalidad se aplica automáticamente y se calcula de acuerdo a la siguiente fórmula:

Penalidad diaria = $\frac{0.10 \times \text{monto}}{F \times \text{plazo en días}}$

Donde F = 0.40.

Tanto el monto como el plazo se refieren, según corresponda, a la ejecución total del servicio o a la obligación parcial, de ser el caso, que fuera materia de retraso.

Se considera justificado el retraso, cuando el contratista acredite, de modo objetivamente sustentado, que el mayor tiempo transcurrido no le resulta imputable.

Esta calificación del retraso como justificado no da lugar al pago de gastos generales de ningún tipo.

XVI. RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

El Hospital Regional Cusco puede resolver el contrato, en los siguientes casos:

- a) Por acumulación del monto máximo de la penalidad por mora o por el monto máximo para otras penalidades, en la ejecución de la prestación a su cargo.
- b) Caso fortuito o fuerza mayor que imposibilite la continuación del contrato.
- c) Incumplimiento de obligaciones contractuales, por causa atribuible al contratista.
- d) Hecho sobreviniente al perfeccionamiento del contrato, de supuesto distinto al caso fortuito o fuerza mayor, no imputable a ninguna de las partes, que imposibilite la continuación del contrato.
- e) Por incumplimiento de la cláusula anticorrupción y antisoborno.
- f) Por la presentación de documentación falsa o inexacta durante la ejecución contractual.
- g) Por la presentación con información inexacta o falsa de la Declaración Jurada de Prohibiciones e Incompatibilidades a que se hace referencia en la Ley de prevención y mitigación del conflicto de intereses en el acceso y salida de personal del servicio público. Asimismo, en caso se incumpla con los impedimentos señalados en el artículo 5 de dicha ley se aplicará la inhabilitación por cinco años para contratar o prestar servicios al Estado, bajo cualquier modalidad.

XVII. OBLIGACION ANTICORRUPCION Y ANTISOBORNO

A la suscripción del contrato o de la formalización de la Orden, el Contratista declara y garantiza no haber ofrecido, negociado, prometido o efectuado ningún pago o entrega de cualquier beneficio o incentivo ilegal, de manera directa o indirecta, al (los) evaluador (es) del proceso de contratación o cualquier servidor del Hospital Regional Cusco.

Asimismo, el Contratista se obliga a mantener una conducta proba e íntegra durante la vigencia del contrato, y después de culminado el mismo en caso existan controversias pendientes de resolver, lo que supone actuar

con probidad, sin cometer actos ilícitos, directa o indirectamente. Aunado a ello, el Contratista se obliga a abstenerse de ofrecer, negociar, prometer o dar regalos, cortesías, invitaciones, donativos o cualquier beneficio o incentivo ilegal, directa o indirectamente, a funcionarios públicos, servidores públicos, locadores de servicios o proveedores de servicios del área usuaria, de la dependencia encargada de la contratación, actores del proceso de contratación y/o cualquier servidor de la entidad contratante, con la finalidad de obtener alguna ventaja indebida o beneficio ilícito.

En esa línea, se obliga a adoptar las medidas técnicas, organizativas y/o de personal necesarias para asegurar que no se practiquen los actos previamente señalados.

Adicionalmente, el Contratista se compromete a denunciar oportunamente ante las autoridades competentes los actos de corrupción o de inconducta funcional de los cuales tuviera conocimiento durante la ejecución del contrato con el Hospital Regional Cusco.

Tratándose de una persona jurídica, lo anterior se extiende a sus accionistas, participacionistas, integrantes de los órganos de administración, apoderados, representantes legales, funcionarios, asesores o cualquier persona vinculada a la persona jurídica que representa; comprometiéndose a informarles sobre los alcances de las obligaciones asumidas en virtud del presente contrato.

Finalmente, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en este acápite, durante la ejecución contractual, otorga el Hospital Regional Cusco el derecho de resolver total o parcialmente el contrato.

XVIII. SOLUCION DE CONTROVERSIAS

Todos los conflictos que se deriven de la ejecución e interpretación de la presente contratación, son resueltos mediante trato directo y conciliación.

XIX. GESTIÓN DE RIESGOS

Las partes realizan la gestión de riesgos de acuerdo con lo establecido en el presente documento, a fin de tomar decisiones informadas, aprovechando el impacto de riesgos positivos y disminuyendo la probabilidad de los riesgos negativos y su impacto durante la ejecución contractual, considerando la finalidad pública de la contratación.


GOBIERNO REGIONAL CUSCO
GERENCIA REGIONAL DE SALUD CUSCO
HOSPITAL REGIONAL DEL CUSCO
[Firma]
M.C. L. Farfán Torres
MEDICO AUDITOR DE LA OFICINA DE SEGUROS,
CONVENIOS Y CONTRA REFERENCIAS
C.R. 47698 RNT 1234
Firma

Área usuaria o técnica estratégica