

PROCESO DE CONVOCATORIA DE SELECCIÓN N° 03-2022-SISOL/MML

BASES PARA LA CONVOCATORIA PÚBLICA DE PERSONAS NATURALES Y/O JURÍDICAS DE ASOCIACIÓN EN PARTICIPACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE: SALUD, MÉDICOS DE APOYO, COMPLEMENTARIOS Y OTROS EN LAS IPRESS DEL SISOL

CAPÍTULO I: GENERALIDADES

1.1. OBJETO DE LA CONVOCATORIA

Contratar personas naturales y/o jurídicas bajo la modalidad de asociación en participación para las nueve (09) especialidades de Teleconsulta en la IPRESS del SISOL Salud Amancaes, en virtud a lo establecido en la Directiva "Lineamientos para la Contratación y Gestión de Contratos con Personas Naturales y/o Jurídicas de Asociación en Participación", con código: DIR-GCO-002 versión 2, según el siguiente cuadro:

REQUERIMIENTOS PARA PROCESO DE CONVOCATORIA N°03-2022-SISOL/MML					
N°	IPRESS		DIRECCIÓN DE IPRESS	SERVICIO A CONTRATAR	CANTIDAD
1	ESTABLECIMIENTO DE SALUD	FLOR DE AMANCAES	AMANCAES S/N°- RIMAC	TELECONSULTA DERMATOLOGÍA	01
2				TELECONSULTA MEDICINA GENERAL	01
3				TELECONSULTA PSICOLOGÍA	01
4				TELECONSULTA PEDIATRÍA	01
5				TELECONSULTA MEDICINA INTERNA	01
6				TELECONSULTA GERIATRÍA	01
7				TELECONSULTA PSIQUIATRÍA	01
8				TELECONSULTA ENDOCRINOLOGÍA	01
9				TELECONSULTA NUTRICIÓN	01

1.2. BASE LEGAL

- Ley N° 26887, Ley General de Sociedades.
- Ordenanza N° 683-MML, a través de la cual se crea el Sistema Metropolitano de la Solidaridad y emite su Estatuto; la misma que posteriormente se unifica con sus modificatorias en y el Texto Único Ordenado del Sistema Metropolitano de la Solidaridad, aprobado por el Decreto de Alcaldía N° 055 de la Municipalidad Metropolitana de Lima y sus modificatorias.
- Resolución de Gerencia General N°200-2021-GG-SISOL/MML, que aprueba la Directiva para la "Contratación y Gestión de Contratos con Personas Naturales y/o Jurídicas de Asociación en Participación", con código: DIR-GCO-002, versión 2.
- Mediante Resolución Ministerial N° 365-2008/MINSA, se aprueba la NTS N° 067-MINSA-DGSP-V.01 Norma Técnica de Salud en Telesalud, cuyo ámbito de aplicación comprende a todos los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, públicos y privados, incluyendo a los del Ministerio de Salud, de EsSalud, Las Fuerzas Armadas, la Policía Nacional del Perú, los Gobiernos Regionales, y los Gobiernos Locales que incorporen Telesalud.

CAPÍTULO II: ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN

CRONOGRAMA DEL PROCESO DE CONVOCATORIA DE SELECCIÓN N° 03-2022 - TELEMEDICINA		
ETAPA	CRONOGRAMA	LUGAR
PUBLICACIÓN DE CONVOCATORIA Y BASES	26/01/2022	PORTAL WEB DEL SISOL
CONVOCATORIA		
REGISTRO Y PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS	Del 27/01/2022 al 01/02/2022	CORREO: convocatorias@sisol.gob.pe



CRONOGRAMA DEL PROCESO DE CONVOCATORIA DE SELECCIÓN N° 03-2022 - TELEMEDICINA		
ETAPA	CRONOGRAMA	LUGAR
EVALUACIÓN, CALIFICACIÓN Y ENTREVISTA		
EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	Del 02/02/2022 al 04/02/2022	OFICINA: Carlos Concha 163 - San Isidro
PUBLICACIÓN DE RESULTADOS DE LA PROPUESTA	Del 07/02/2022	PORTAL WEB DEL SISOL
ENTREVISTA	Del 08/02/2022 al 09/02/2022	CORREO: convocatorias@sisol.gob.pe
SELECCIÓN		
PUBLICACIÓN DEL RESULTADO FINAL	10/02/2022	PORTAL WEB DEL SISOL

2.1. PUBLICACIÓN DE LA CONVOCATORIA

La publicación de la convocatoria se efectúa conforme a lo establecido en el numeral 7.3.1 de LA DIRECTIVA y según lo indicado en el **CAPITULO II** de las presentes Bases.

2.2. REGISTRO Y PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS

El registro y presentación de propuestas de participantes es gratuito y se realiza mediante la emisión del correo electrónico, por parte de los participantes, al correo institucional siguiente: **convocatorias@sisol.gob.pe**, en horario ininterrumpido durante las fechas señaladas en el cronograma.

La propuesta por parte del participante debe ser presentada en **UN SOLO ARCHIVO** en formato **PDF**. El peso máximo del archivo no debe superar los **25 MB**.

Las declaraciones juradas, formatos o formularios adjuntos a la presente convocatoria, **deben estar debidamente firmados y sellado por el postor**. Los demás documentos deben **ser visados por el postor**, además de **estar foliados**.

En el caso de persona jurídica, por su representante legal, apoderado o mandatario designado para dicho fin y, para el caso de persona natural únicamente por este.

- a. Declaración jurada de datos del postor. (Anexo 1)
- b. Declaración jurada de no estar impedido para contratar con el SISOL. (Anexo 2)
- c. Declaración jurada de cumplimiento de los Términos de Referencia. (Anexo 3)
- d. Declaración jurada de plazo y alcance de prestación del servicio. (Anexo 4)
- e. Declaración Jurada de no tener deudas con el SISOL. (Anexo 5)
- f. Declaración Jurada de la persona natural (para participantes como personal natural), que brindará el servicio. (Anexo 6A)
- g. Declaración Jurada del personal (para participantes como personas jurídicas) que brindará el servicio. (Anexo 6B)
- h. Ficha curricular de la persona natural que brindará el servicio o del personal integrante del equipo en caso de ser persona jurídica (además deberán presentar Curriculum Vitae, copia DNI, habilidad profesional vigente, Registro Nacional de Especialidad (de requerir), SERUMS/SECIGRA). (Anexo 7)
- i. Relación de Procedimientos Ofertados por el postor. (Anexo 8)
- j. Relación del equipamiento y mobiliario ofertado por el postor. (Anexo 9)
- k. El porcentaje de participación ofertado. (Anexo 10)
- l. Registro Nacional de Proveedores (RNP) **vigente**.
- m. Para el caso de servicio extramural, Propuesta de plano de distribución de los espacios físicos y ubicación de los equipos médicos y mobiliario tomando en cuenta el plano de distribución para el servicio de salud provisto por el SISOL en la invitación al proceso de evaluación.
- n. Antecedentes policiales, judiciales y penales, impresión gratuita virtual. <https://www.empleosperu.gob.pe/#/>
- o. En caso de persona natural, copia del documento nacional de identidad o documento análogo, o si actúa a través de representante, copia literal del poder, debidamente registrado en registros públicos.

- p. En caso de persona jurídica, copia de la vigencia de poder del representante legal, apoderado o mandatario designado para tal efecto inscrito en registros públicos, esta debe tener una antigüedad de emitida no mayor a los treinta (30) días, y documento de identidad del representante.

Para efectos del registro y participación se debe enviar un correo a la dirección electrónica convocatorias@sisol.gob.pe, con el asunto **“INSCRIPCIÓN EN PROCESO DE SELECCIÓN N° 03-2022 - TELEMEDICINA”** remitiendo los documentos solicitados según lo descrito en el **punto precedente**, además de la remisión de datos, de acuerdo al modelo del cuadro adjunto:

FORMATO DE REGISTRO DE PARTICIPANTE		
APELLIDOS Y NOMBRES:		
CORREO:		
CELULAR:		
INDICAR SI POSTULARÁ COMO PERSONAL NATURAL O JURÍDICA:		
EN CASO DE SER PERSONAL NATURAL:	DNI / CE	
EN CASO DE SER PERSONA JURÍDICA:	NOMBRE DE LA EMPRESA:	
	NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL:	
	RUC:	
EN CASO DE SER ACTUALMENTE ASOCIADO DEL SISOL, CONSIGNAR EL NOMBRE DE LA IPRESS:		
ESPECIALIDAD A LA QUE POSTULA:		
IPRESS A LA QUE POSTULA:		

Este correo debe ser remitido en caso de **personas jurídicas por su representante legal; en caso de personas naturales por la misma persona.**

2.3. EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Será conforme a lo establecido en la Directiva “Lineamientos para la Contratación y Gestión de Contratos con Personas Naturales y/o Jurídicas de Asociación en Participación”, con código: DIR-GCO-002 Versión 2.

2.6. PUBLICACIÓN DE RESULTADOS DE LA PROPUESTA

Los resultados obtenidos serán difundidos en la página web del SISOL, los cuales son definitivos, según lo establecido en el numeral 7.3.1 de **LA DIRECTIVA**, y según lo indicado en el **CAPÍTULO II** de las presentes Bases.

2.4. ENTREVISTA

Será conforme a lo establecido en el numeral 7.4 de la Directiva para la “Contratación y Gestión de Contratos con Personas Naturales y/o Jurídicas de Asociación en Participación”, con código: DIR-GCO-002 Versión 2.

El/la postulante que posee la condición de APTO, deberá revisar su **correo electrónico declarado** en la **Ficha de Registro** enviado para la convocatoria, a fin de verificar la recepción del correo, en el cual se detallará la hora de la entrevista, así como los accesos correspondientes para el ingreso a la plataforma MEET, a fin de rendir su entrevista de manera virtual. El/la postulante deberá tener su documento nacional de identidad (DNI), desde el inicio de la entrevista virtual para la verificación de la identidad y de esta manera evitar cualquier tipo de fraude o suplantación.

2.5. PUBLICACIÓN DEL RESULTADO FINAL

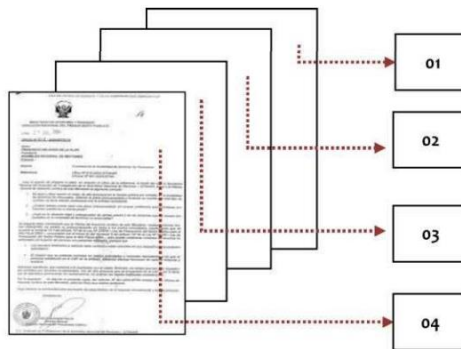
Los resultados obtenidos serán difundidos a través del portal web del SISOL, los cuales son definitivos y en última instancia.



En el supuesto de que exista empate entre dos (2) o más propuestas, el ganador será el postor con más tiempo de experiencia para el servicio ofertado; en caso persista el empate, la determinación del ganador se realiza a través de sorteo, en presencia de los postores correspondientes.

2.9. PRESENTACIÓN DE DOCUMENTOS

Toda la propuesta debe de ser presentada debidamente enumerada (**foliadas**), de atrás hacia adelante como se muestra en la imagen:



2.10 DECLARACIÓN DE PROCESO DESIERTO

Se declara el proceso desierto por causales definidas en la Directiva para la "Contratación y Gestión de Contratos con Personas Naturales y/o Jurídicas de Asociación en Participación", con código: DIR-GCO-002 Versión 2.

CAPÍTULO III: DEL CONTRATO

3.1. DE LA FIRMA DEL CONTRATO

Para la firma del contrato se seguirá el procedimiento y los plazos establecidos de acuerdo a la Directiva "Lineamientos para la Contratación y Gestión de Contratos con Personas Naturales y/o Jurídicas de Asociación en Participación" con código: DIR-GCO-002 versión 2, numeral 7.10 de la firma del contrato para el inicio de su ejecución.

3.2. DE LA DURACION DEL CONTRATO

El contrato tendrá una vigencia de acuerdo a los términos de referencia formulada por cada Director Médico de IPRESS, el mismo que podrá ser prorrogado de conformidad con lo establecido a la Directiva para la "Contratación y Gestión de Contratos con Personas Naturales y/o Jurídicas de Asociación en Participación", plazo de duración del Contrato y su renovación automática", con código: DIR-GCO-002 Versión 2.

3.3. DE LA PARTICIPACIÓN

El postor en su oferta económica podrá establecer un porcentaje de participación, la cual deberá favorecer al SISOL con un porcentaje entre el rango del 30% al 50% del total de ingreso facturado.

El postor en su oferta económica podrá establecer un porcentaje menor al porcentaje base.

3.4. DE LA TARIFA Y LA RECAUDACIÓN DE SU PAGO

El postor designado se obliga a brindar los servicios objeto del contrato de asociación en participación, conforme con las tarifas aprobadas y modificadas por el SISOL.

Las tarifas aprobadas se encuentran descritas en cada Término de Referencia, de acuerdo al servicio objeto de la convocatoria.

En caso de modificación de tarifas se entiende aceptada por las partes con la comunicación por parte del asociante al asociado de las nuevas tarifas aprobadas.



El SISOL es el encargado de recaudar los ingresos producto del servicio de manera mensual y de efectuar el pago al Asociado correspondiente al porcentaje de su participación establecido contractualmente, salvo expresa modificación del proceso por parte del SISOL.

3.5. DE LA CULMINACIÓN DEL CONTRATO

El contrato culmina vencido el plazo o con la resolución contractual, conforme a lo establecido en la Directiva "Lineamientos para la Contratación y Gestión de Contratos con Personas Naturales y/o Jurídicas de Asociación en Participación", con código DIR-GCO-002 versión 2.

CAPITULO IV: DE LAS GARANTÍAS

4.1 GARANTÍAS ESTABLECIDAS POR EL SISOL

Se rige de acuerdo a la Directiva para la "Contratación y Gestión de Contratos con Personas Naturales y/o Jurídicas de Asociación en Participación" con código DIR-GCO-002 versión 2, numeral 7.15.

CAPÍTULO V: EJECUCIÓN DEL CONTRATO

5.1. DE LOS APORTES DEL SISOL

De acuerdo a lo establecido en los Términos de Referencia por cada servicio, SISOL brinda las siguientes condiciones:

1. Marca SISOL.
2. Espacio cedido, considerando que el Asociante, por razones de estricta necesidad, previa comunicación por carta simple y aceptación del Asociado, podrá reubicar el lugar de la prestación del servicio a un ambiente equivalente dentro de la misma IPRESS o a otra IPRESS, señalando un plazo razonable para ello. En caso el asociado no acepte la reubicación, será causal de resolución contractual de pleno derecho.
3. Servicios básicos.
4. Procedimiento de emisión de tickets y sistema de recaudación.
5. Sistema de Atención de reclamos y denuncias, el cual se rige bajo el Decreto Supremo 002-2019-SA y a través del Procedimiento PRO-GGR-001-SISOL/MML.

5.2. INICIO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Los Directores Médicos de las IPRESS son los responsables de suscribir el Acta de Instalación e Inicio del Servicio y/o el Acta de Inicio de Servicio, dentro de un plazo máximo de siete (7) días hábiles, contados desde el día siguiente hábil a la suscripción del Contrato, salvo que el Asociado cuenta con un acuerdo diferente.

5.3. DE LAS OBLIGACIONES

Se rige de acuerdo a la Directiva para la "Contratación y Gestión de Contratos con Personas Naturales y/o Jurídicas de Asociación en Participación" con código DIR-GCO-002 versión 2.

El servicio se prestará bajo estricta responsabilidad de la empresa adjudicada y deberá ser realizado en las instalaciones del centro adjudicado o de **forma remota prioritariamente**. Además se empleará el espacio virtual brindado por la Plataforma proporcionada por el SISOL, sistema que usará la empresa que haya adjudicado.

Asimismo, respecto al horario establecido, el Asociado deberá cumplir con los turnos programados de lunes a sábado en el horario regular de la IPRESS, debiendo **cumplir con doce (12) turnos por semana de cuatro (04) horas como mínimo por cada turno programado**.

El Asociado debe cumplir estrictamente la programación mensual de turnos aprobada por el Director Médico de la IPRESS. Las reprogramaciones de turnos se harán efectivas previa autorización del Director Médico de la IPRESS. Las mismas que deben solicitarse con **48 horas de anticipación**. **El Asociado sólo podrá reprogramar como máximo dos (02) turnos por**



mes. De presentar falta a un turno programado, el Asociado deberá elevar informe sustentando dicha falta al Director Médico. El incumplimiento de la programación mensual de turnos podrá ser considerado como falta muy grave y podrá ser causal de resolución de contrato.

5.4. DE LAS PENALIDADES

Se rige de acuerdo a la Directiva Contrato y su Ejecución, Las penalidades se establecen de acuerdo a la gravedad del incumplimiento y serán según la escala establecida en el Anexo N° 17 la Directiva "Lineamientos para la Contratación y Gestión de Contratos con Personas Naturales y/o Jurídicas de Asociación en Participación", con código: DIR-GCO-002 versión 2, pudiendo ser actualizada mediante resolución emitida por Gerencia General. **(Anexo N° 17)**

5.5. DE LA PRESENTACIÓN DE PRODUCTO PARA LA CONFORMIDAD Y REPARTO DE PARTICIPACIONES

El Asociado, deberá presentar un Informe de actividades al final de cada mes, con la producción realizada en dicho periodo, detallando las atenciones realizadas según sus actividades objeto del contrato.

El Director Médico de la IPRESS, validará el informe de producción del Asociado, contrastándolo con el reporte de producción generado por el SISOL. De existir inconsistencias, el asociado tendrá un plazo de dos (02) días hábiles para subsanarlas.

El Director Médico de la IPRESS da la conformidad en un plazo no mayor a dos (2) días hábiles, posteriores a la entrega del Informe de Actividades, o de ser el caso, de la subsanación del mismo.

Esta conformidad es visada por la Gerencia de Salud dentro de los dos (2) días hábiles de otorgada la conformidad por el Director Médico, con ello EL ASOCIADO emite su comprobante de pago y EL ASOCIANTE transfiere la participación a EL ASOCIADO en el plazo de diez (10) días hábiles.

ANEXO N° 17
PENALIDADES

Las penalidades se establecen de acuerdo a la gravedad del incumplimiento contractual y serán de acuerdo a la siguiente escala:

N°	FALTAS LEVES	
1	Emitir prescripciones farmacológicas sin atender a la denominación común internacional.	<p style="text-align: center;">POR LA NATURALEZA DEL AGRAVIO, EL ASOCIADO DEBERÁ PAGAR AL SISOL EL 0.5% DEL MONTO PERCIBIDO AL MES.</p>
2	Emitir prescripciones farmacológicas por profesionales de la salud fuera de su ámbito de competencia.	
3	No cumplir con las disposiciones vigentes sobre la administración y gestión de la historia clínica.	
4	No cumplir con las disposiciones vigentes sobre el contenido de la historia clínica.	
5	Realizar la exploración, tratamiento o exhibición con fines docentes sin consentimiento informado por escrito.	
6	Negar al usuario el acceso a la información de los servicios de salud recibidos, incluida la historia clínica, en los casos previstos por la normatividad vigente.	
7	No contar o no cumplir oportunamente con el procedimiento de derivación, referencia o contrarreferencia de pacientes para garantizar la continuidad de la atención.	
8	No contar con las unidades productoras de servicios implementadas de acuerdo a la normatividad vigente.	
9	No contar con materiales y/o insumos para la atención en los servicios y/o procedimientos.	
10	No contar con la constancia de verificación sanitaria para los servicios que brinda de acuerdo a la normatividad vigente.	
11	No cumplir con las disposiciones aplicables para facilitar el acceso o la circulación en la infraestructura en conformidad a la normatividad vigente	
12	No brindar atención para la gestión de atención de un reclamo.	
13	No cumplir con las disposiciones vigentes relacionadas a la gestión de residuos sólidos.	
14	No comunicar al establecimiento de salud y/o SISOL alguna modificación o actualización de la información presentada al inicio del contrato.	
15	No entregar la información requerida por el establecimiento de salud y/o SISOL dentro de la periodicidad o plazos determinados.	
16	Entregar la información requerida por el establecimiento de salud y/o SISOL de manera parcial o incompleta.	
17	No cumplir con implementar los compromisos asumidos en las diligencias de vigilancia realizadas por el establecimiento de salud y/o SISOL.	
18	Entregar a SISOL la información relativa a la atención de reclamos de sus usuarios de manera parcial, incompleta, con errores de validación o inconsistencia.	
19	No cumplir con los horarios estipulados en el contrato o con el establecimiento de salud	
20	No informar los cambios y/o inasistencias del personal de salud de turno	
21	Efectuar acto publicitario propio o de terceros dentro del establecimiento de salud	
22	Uso de publicidad y/o formaterías no autorizada por el establecimiento de salud	
23	No brindar descargo ante las observaciones realizadas en supervisiones y/o denuncias presentadas dentro de la periodicidad o plazos determinados.	
24	Incitar al cambio de ticket y/o direccionar al usuario y/o paciente a su propio servicio, salvo autorización	
25	No actualizar la documentación del personal de salud requerida por el establecimiento de salud	
26	Personal asistencial y/o administrativo no se encuentre debidamente y permanentemente identificado y/o uniformado	



27	No reportar las infecciones asociadas o reacciones adversas de los usuarios por la atención salud	
----	---	--

FALTAS MODERADAS		
1	Abandono de turno de atención médica	POR LA NATURALEZA DEL AGRAVIO, EL ASOCIADO DEBERÁ PAGAR EL 1% DEL MONTO PERCIBIDO AL MES.
2	Reincidencia de incumplimiento de horarios estipulados en el contrato o con el establecimiento de salud	
3	Llamadas de atención reiterativas en tres (03) ocasiones por cualquier falta leve	
4	Negación a realizar certificado médico y/o informe médico cuando lo amerita	
5	No realizar el control de los stocks de productos farmacéuticos o no dar la baja respectiva a los productos farmacéuticos, sanitarios o dispositivos médicos vencidos, deteriorados, sustraídos o robados.	
6	No cumplir con las disposiciones internas brindadas por el establecimiento de salud	
7	No cumplir con las disposiciones de buenas prácticas de dispensación y almacenamiento de productos farmacéuticos, sanitarios o dispositivos médicos.	
8	No contar o no cumplir con el plan de mantenimiento preventivo o correctivo de infraestructura o instalaciones o equipos médicos en áreas críticas	
9	No cumplir con las disposiciones vigentes relacionadas a la seguridad del paciente	
10	No cumplir con la normatividad vigente en materia de Cirugía Segura.	
11	No cumplir con solicitar al usuario o su representante legal el consentimiento informado por escrito, previo a la realización de procedimientos médico-quirúrgicos, o de diagnóstico o de tratamiento, o tratamientos experimentales o investigación clínica, en la forma prevista por la normatividad vigente.	
12	Incumplimiento en la aplicación de normas de bioseguridad	

FALTAS GRAVES		
1	Postergar injustificadamente el acceso de los usuarios a las prestaciones de salud, provocando o no el agravamiento de su enfermedad o generando secuelas o complicaciones o poniendo en grave riesgo su vida.	POR LA NATURALEZA DEL AGRAVIO, EL ASOCIADO DEBERÁ PAGAR EL 1.5% DEL MONTO PERCIBIDO AL MES.
2	Exhibir o difundir imágenes del paciente o de la información relacionada a su enfermedad en contravención de la normatividad vigente.	
3	Entregar productos farmacéuticos o dispositivos médicos vencidos o deteriorados o falsificados o sin registro sanitario.	
4	No cumplir con las obligaciones estipuladas en el contrato suscrito con SISOL, afectando o poniendo en riesgo el acceso a los servicios de salud, o la calidad, oportunidad, disponibilidad y aceptabilidad de las prestaciones a sus usuarios	
5	No cumplir con implementar los compromisos asumidos en las diligencias de supervisión realizadas por el establecimiento de salud, salvo caso fortuito o de fuerza mayor debidamente acreditados.	
6	No cumplir con las medidas de seguridad o con las medidas correctivas dispuestas por el establecimiento de salud.	
7	Proporcionar al establecimiento de salud y/o a SISOL información falsa o adulterada.	
8	No conservar o destruir la información que estuviere obligado a mantener según la normatividad vigente de historia clínica y/o lo dispuesto por el establecimiento de salud	
9	Retiro de equipos y/o bienes sin informar al establecimiento de salud	
10	Derivar, recomendar o transferir pacientes a servicios distintos del Sistema Metropolitano de la Solidaridad (de servicios existentes en el SISOL)	
11	Venta de muestras médicas y/o medicamentos dentro del consultorio	
12	Prescribir tratamiento y/o indicar procedimientos que no guardan relación diagnóstica con la evaluación médica del paciente	

FALTAS MUY GRAVES		
1	Resistir, obstruir, impedir u obstaculizar de cualquier forma la realización y/o desarrollo de la diligencia de supervisión, vigilancia, o investigación de denuncias o reclamos.	POR LA NATURALEZA DEL AGRAVIO, EL ASOCIADO DEBERÁ
2	Negar, no brindar atención oportuna o condicionar la atención de salud de un paciente en situación de emergencia.	



N°	FALTAS MUY GRAVES	
3	Brindar el servicio de salud con personal no autorizado por la normatividad vigente.	PAGAR EL 2% DEL MONTO PERCIBIDO AL MES.
4	Realizar cobros indebidos en la prestación de salud.	
5	Suplantación del personal de salud	
6	Falsificación de documentos del servicio relacionados al funcionamiento, requeridos por la normativa o cumplimiento del contrato	
7	Actos impropios de naturaleza sexual contra un paciente, visitante o personal dentro de la IPRESS.	
8	Cirugía u otro procedimiento invasivo realizada en la zona anatómica equivocada.	
9	Cirugía u otro procedimiento invasivo no indicado en el paciente.	
10	Retención no intencional de un objeto extraño dentro de un paciente luego de una cirugía o procedimiento invasivo.	
11	Muerte o lesión grave de un paciente asociada a caída de la cama o camilla mientras es atendido en una IPRESS.	
12	Muerte o lesión grave de un paciente como resultado de la falta de diligencia en el seguimiento del caso o seguimiento de los resultados exámenes de ayuda al diagnóstico y tratamiento.	
13	Muerte o lesión grave del paciente asociada con el uso de productos farmacéuticos o dispositivos contaminados, vencidos, deteriorados, falsificados o sin registro sanitario, provistos en la IPRESS.	
14	Muerte o lesión grave de un paciente asociada a cirugías o procedimientos realizados en establecimientos sin la capacidad resolutive formalizada en su categorización.	
15	Muerte o lesión grave de un paciente asociada con el uso o funcionamiento de un dispositivo, insumo médico, o su utilización en pacientes con fines diferentes a los de su naturaleza.	
16	Entregar un paciente de cualquier edad, que no es capaz de tomar decisiones por sí mismo, a personas no autorizadas.	
17	Muerte o lesión grave de un paciente, asociada con errores en la medicación (fármaco equivocado, dosis equivocada, paciente equivocado, tiempo equivocado, frecuencia equivocada, preparación equivocada o vía de administración equivocada).	
18	Muerte o lesión grave de un paciente, asociada a la administración de sangre o hemoderivados sin el sello de calidad de PRONAHEBAS.	
19	Muerte o lesión grave ocasionada en un paciente por el uso inadecuado del sistema de administración de oxígeno u otro gas medicinal, incluyendo que no contenga el gas, contenga el gas equivocado o este contaminado con una sustancia tóxica.	
20	Muerte o lesión grave en el paciente o personal asociado con la introducción de objetos metálicos en el área del Resonador Magnético Nuclear.	