

FICHA TÉCNICA SERVICIOS FARMACÉUTICOS 2019

INTRODUCCIÓN

En el año de 1983 se crea el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Nuevo León (ISSSTELEON), como un organismo público descentralizado, con personalidad jurídica, patrimonio y órganos de gobierno propios; con el propósito de proteger la salud y el bienestar económico de los servidores públicos, jubilados, pensionados del Estado de Nuevo León y sus beneficiarios.

Con fundamento en los artículos 7, 32 al 44 de la Ley del ISSSTELEON, se establece con carácter obligatorio, entre otros, el Seguro de Enfermedades y Maternidad del que gozarán los sujetos señalados en el párrafo anterior, en los términos y condiciones que establece dicha Ley. Este seguro otorga el derecho a la asistencia médica y obstétrica, clínica, quirúrgica, hospitalaria, farmacéutica y de rehabilitación apegado a las políticas, procesos y protocolos de atención, los cuales deben de garantizar una atención médica de excelencia en todos los rubros antes mencionados.

En la actualidad, el ISSSTELEON requiere para la atención de sus **49,983 derechohabientes (octubre 2018)**, de instalaciones médicas e infraestructura hospitalaria de las cuales carece y por ello se requiere contratar este servicio con terceras personas para la atención en la zona metropolitana de Monterrey y fuera de la misma.

La estratificación de la población que atiende ISSSTELEON se divide en los siguientes grupos de edad y por sexo:

Edad	Hombres	Mujeres	Total
0 - 5	2,734	2,695	5,429
5 - 10	2,541	2,496	5,037
10 - 15	2,267	2,196	4,463
15 - 20	1,515	1,605	3,120
20 - 25	1,297	1,279	2,576
25 - 30	2,429	2,424	4,853
30 - 35	2,391	2,691	5,082
35 - 40	2,018	2,452	4,470
40 - 45	1,781	2,369	4,150
45 - 50	895	1,388	2,283
50 - 55	928	1,273	2,201
55 - 60	743	1,098	1,841
60 - 65	644	824	1,468
65 - 70	457	615	1,072
70 - 75	318	451	769
75 - 80	183	323	506
80 - 85	129	243	372
85 - 90	58	124	182
90 - 95	34	45	79
Más 95	12	18	30

Edad	Hombres	Mujeres	Total
Total	23,374	26,609	49,983

Para la adecuada atención de la población el Instituto requiere de instalaciones, equipamiento, insumos y recursos humanos para las distintas áreas de servicio que deberán estar **ubicadas en la ciudad de Monterrey, Nuevo León.**

En base a lo antes mencionado, el ISSSTELEON se ve en la necesidad de llevar el procedimiento que legalmente corresponda para el servicio del Seguro de Enfermedades y Maternidad que deberá comprender de manera enunciativa más no limitativa, las siguientes prestaciones:

- I. Área de recepción, almacenamiento y entrega de medicamento.
- II. Asistencia farmacéutica.

I. Área de recepción, almacenamiento y entrega de medicamentos.

El proveedor deberá de otorgar servicio de surtimiento de medicamentos a:

- Pacientes que egresan de Consulta Externa, Emergencias, Cirugía Ambulatoria, Dental y Hospital mediante el **servicio de farmacia**, con un horario de Lunes a Viernes de 07:30 am a 08:30 pm y los Sábados de 08:00 am a 03:00 pm.
- El surtimiento de medicamentos de emergencias y de hospital los 365 días las 24 horas del día.

El espacio físico para la Farmacia deberá contar con al menos dos locales para la recepción de recetas y entrega de medicamentos, mismos que deberán contar con lo siguiente:

- **Módulos de Surtimiento:**

Un módulo con espacio para 4 personas o 4 módulos individuales. Equipados con:

Mobiliario
Módulo de trabajo
Silla para el personal (4)
Área para el almacenaje temporal de medicamentos
Área para la guarda de cosas del personal (15 lockers)
Bote para basura municipal (4)
Equipo
Equipo de cómputo (4)
2 Impresoras (para los 4 módulos)
1 Copiadora (para los 4 módulos)
Acceso a internet
2 Lectores de código de barras
Regulador UPS (4)

2 módulos de resurtimiento. Equipados con:

Mobiliario
Módulo de trabajo
Silla para el personal (2)
Área para el almacenaje temporal de medicamentos
Área para la guarda de cosas del personal (15 lockers)
Bote para basura municipal (2)
Equipo
Equipo de cómputo (2)
2 Impresoras
2 Copiadoras
2 Lectores de código de barras
Acceso a internet
Regulador UPS (2)

1 área de oficina para el supervisor el Instituto:

Mobiliario
Módulo de trabajo
Silla para el personal (2)
2 sillas para pacientes y/o familiares o visitas
Archiveros (1)
Área para la guarda de cosas del personal
Bote para basura municipal (1)
Equipo
Equipo de cómputo (1)
Impresora (1)
Copiadora (1)
Teléfono (Línea telefónica interior y exterior) (1)
Acceso a internet (1 salida a internet inalámbrico)
Regulador UPS (1)

2 quioscos de impresión de recetas:

Equipo
3 Equipos de cómputo ultra Slim
3 Monitores de 22 pulgadas touch
3 Estructuras para soporte de monitor, CPU y escáner para usar como quiosco
3 Cables USB para la conexión del monitor con CPU
Regulador UPS (3)

Equipamiento necesario para interface entre proveedor de farmacia y el ISSSTELEON con las siguientes características:

Equipo	Característica
18 Computadoras	Intel Core i5-2400 3.10 GHz, 6M cache, 4 core
18 Monitores	LED de 21,5 pulgadas (18 monitores)
Impresora (2 asapta)	B/N Hi-Speed USB 2.0; 1 Host USB; 1 Ethernet 10/100/1000 Gigabit network
2 Impresoras	B/N LASERJET PRINTER Regular (~ 10,000 pages) and high-capacity (~ 24,000 pages)
Impresora	Alta definición de doble cara de la tarjeta de Identificación
18 UPS	Capacidad de Potencia de Salida 330 Vatios / 550 VA
18 Lectores	Lector de Código de Barras
Impresora	Mini Printer de línea térmica
4 Cables	Plug a Plug
Lectores	Sensor de huellas dactilares
Epad	PAD para Firmas Digital
Proyector	Proyector para salas de juntas
Pantalla	Proyección Eléctrica de proyección
Cables	VGA 15m
2 equipos UPS 2KVA	Capacidad de Potencia de Salida 1980 Vatios / 2200 VS
4 pantallas TV	Televisión 55"
Checador	Checador digital para asistencia de empleados

Software

Todo equipo de cómputo deberá contar con el licenciamiento solicitado.

Equipo	Característica
Licenciamiento de Antivirus	Seguridad para los equipos de computo
Microsoft Office 2013	
Licenciamiento Windows	Para cada uno de los equipos solicitados

Red de Voz, Datos y Video

La Red LAN, deberá ser alterna a la institución que proveerá los servicios médicos y/o hospitalarios. La instalación y la conexión de puntos de cada unidad deberán contener las especificaciones plasmadas por el ISSSTELEON y deberá de conectar cada uno de los diferentes edificios donde se provean servicios del ISSSTELEON mediante fibra óptica en cada uno de cuartos de telecomunicaciones asignados.

El licitante ganador deberá de contar con una instalación de internet de 30 megas para el uso de servicio de farmacia.

Equipo	Característica
Cableado estructurado (20 nodos)	Cableado categoría 6 o 6A, deberá incluir misceláneos de instalación y puesta a punto, escaneo de nodos y entrega de reporte conforme las normas de instalación.
Switch	48 puertos POE 10-100-1000 y deberá contar con los dispositivos para conectividad que se necesiten según su configuración.
Switch (1 equipo para farmacia)	24 puertos POE 10-100-1000 y deberá contar con los dispositivos para conectividad que se necesiten según su configuración.
UTM 200 a 300 usuarios	Equipo de seguridad: Firewall, VPN, Anti spam, Antiphishing, Anti Spyware, Filtrado de contenido, IDS/IPS, Licenciamiento anual e incluya renovación anual, servicio de configuración y puesta a punto.
1 Rack Abierto 19"	Para cuartos de Telecomunicaciones
2 organizadores verticales	Para Rack de 19"
4 organizadores horizontales	Para Rack de 19"
1 Panel de Parcheo 48 Puertos	Para Rack de 19"
1 Barra de contactos para Rack de 19"	Para Rack de 19"
1 Distribuidor de F.O para 4 conectores	Para Rack de 19"
20 Patch cord 2.1 ft cat 6	Categoría 6 o 6ª
20 Patch cord 1.1 ft cat 6	Categoría 6 o 6ª

Video

La Red de video deberá ser alterna a la de voz y datos y contar con todos los misceláneos y equipo de instalación para su funcionamiento.

Equipo	Característica
Un DVR para cámaras de circuito cerrado	16 Canales (Requerimiento mínimo)
6 Cámaras Interior	560 TVL con día/noche verdadero que entrega imágenes a color en condiciones de luz baja sin afectar la imagen e incluya instalación y puesta a punto.

Telefonía

Equipo	Características
Teléfonos IP	Compatible con la versión de Callmanager Cisco que el ISSSTELEON cuente (11 teléfonos Cisco ip 6921 o 7941)

Enlaces

Se debe contar con un servicio de MPLS para la conectividad de los diferentes edificios donde se proveen los servicios médicos y/o Hospitalarios. Internet extremo 200 Mb residencial.

II. ASISTENCIA FARMACÉUTICA

El proceso de **selección, adquisición, prescripción, surtimiento y entrega de medicamento** son pasos críticos en la atención médica a los derechohabientes del ISSSTELEON, por lo que el proveedor deberá de cumplir con la legislación y normatividad aplicable para el manejo y uso de medicamentos y contar con Procedimientos Normativos de Operación vigentes que garanticen un proceso seguro y eficiente que cubra las necesidades de nuestros derechohabientes (Ley General de Salud, Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica; Reglamento de Insumos para la Salud; NORMA Oficial Mexicana NOM-176-SSA1-1998, NOM-164-SSA1-2015, NOM-016-SSA3-2012, NOM-002-SSA3-2016, NOM-073-SSA1-2015, "Acciones Esenciales para la Seguridad del Paciente", en todos los establecimientos de Atención Médica del Sistema Nacional de Salud. [Acuerdo CSG 60/06.03.17]; así mismo, deberán de cumplir y alinearse a las políticas y procedimientos institucionales.

Específicamente en Farmacia se involucran los siguientes procesos:

- a) Selección (Propuesta de sustitución de sales);
- b) Adquisición;
- c) Almacenamiento;
- d) Distribución/Dispensación y
- e) Control.

a) Selección y Adquisición

El ISSSTELEON establece el listado de medicamentos de cuadro básico de acuerdo a la misión del Instituto, los servicios clínicos y tipo de especialidades que otorga, diagnósticos de la población, demanda de medicamentos, efectividad y eficacia de los medicamentos, posibles sospechas de reacciones adversas a los medicamentos y notificaciones de la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (COFEPRIS), a través del Comité de Farmacia y Terapéutica (COFAT), dicho cuadro básico cumple con el objetivo primordial de salvaguardar la salud de nuestra población, por lo que el licitante se apegará a la lista de medicamentos aprobados para dicha función.

El licitante deberá garantizar que los medicamentos estén disponibles en forma oportuna y sean dispensados en las condiciones adecuadas, cumpliendo con los indicadores de calidad Institucionales.

En caso de que se requiera un tratamiento médico no incluido en el cuadro básico de medicamentos, el ISSSTELEON a través del COFAT, solicitará al proveedor dicho medicamento. El licitante estará obligado a proporcionar una propuesta en donde el costo del medicamento deberá de estar cotizado con un costo no mayor al precio gobierno que otorgue el Laboratorio correspondiente; Lo anterior no obliga al ISSSTELEON a contratar los servicios adicionales que requiera con el licitante, siendo a elección libre del propio ISSSTELEON de solicitarle dichos medicamentos al licitante, o bien elegir al que determine libremente, sin que esto conlleve a una responsabilidad para el ISSSTELEON.

En el supuesto de que en caso de que algún producto del listado de medicamentos no esté disponible ya sea porque se encuentre fuera del mercado de manera definitiva, temporal, o cambie de presentación y/o contenido, deberá de estar justificado por una constancia escrita en hoja membretada y firmada por el representante del

Laboratorio correspondiente; así mismo, el licitante deberá de presentar al menos 3 alternativas de sustitutos de los productos faltantes que serán deberán pasar por un proceso de revisión por el Comité de Farmacia y Terapéutica del ISSSTELEON para ser aceptadas para su sustitución temporal o permanente..

El ISSSTELEON establece como **políticas para la selección y adquisición de medicamentos** las siguientes: Se autorizarán medicamentos genéricos intercambiables; sin embargo no se aceptarán medicamentos similares y que los medicamentos deberán estar autorizados y contar con el registro correspondiente por COFEPRIS; en el supuesto de alertas sanitarias de productos con lotes identificados que se deben de retirar, el licitante, deberá de realizar el retiro de dicho medicamento de las instalaciones de Farmacia, y llevará a cabo la sustitución correspondiente; En caso de que dicho medicamento se haya entregado al paciente, se deberá de hacer el aviso correspondiente para su sustitución, en ambos casos, sin costo para el Instituto; asimismo las compañías farmacéuticas de las cuales provengan los medicamentos deberán de contar con métodos claros de elaboración, métodos de análisis y control que garanticen la calidad y seguridad en la elaboración, y estructura técnica que permita detectar cualquier error en el proceso de elaboración. En el caso de notificaciones por alerta de falsificación en medicamentos, estarán sujetos a su rastreabilidad por parte de la Subdirección de Planeación, Evaluación, Control y Farmacia, es decir, el licitante otorgará la información correspondiente y deberá garantizar y demostrar la adquisición de dichos medicamentos a proveedores autorizados por el Laboratorio que los produce.

En el suministro de **fórmulas magistrales**, el licitante deberá garantizar que la preparación y dispensación de cualquier fórmula cuente con las instalaciones adecuadas para su preparación y los materiales que le permitan elaborar los preparados, se cumplan con los permisos y requisitos legales y sanitarios exigibles, se evalúe la composición prescrita para garantizar su eficacia, seguridad y adecuación al paciente al que se prescribió, asegurarse de que las materias primas y los envases utilizados en las preparaciones realizadas cumplen con los requisitos legales, sanitarios y de seguridad del paciente, así mismo que la preparación de los medicamentos sea de acuerdo a procedimientos y métodos estandarizados, facilitar la información necesaria para que el paciente conozca y utilice adecuadamente el medicamento preparado, así como realizar y documentar los ensayos de calidad pertinentes durante y después de la preparación.

b) Almacenamiento

El espacio físico destinado al almacenamiento de los medicamentos deberá de cumplir con procesos normativos de operación de acuerdo a la legislación aplicable vigente y con las políticas institucionales que garanticen la calidad y seguridad de los pacientes (Ej. Medicamentos de alto riesgo de acuerdo a las Acciones Esenciales para la Seguridad de los Pacientes, medicamentos LASA).

El licitante deberá de cumplir con las condiciones específicas para que el producto se mantenga en óptimas condiciones, de acuerdo con las instrucciones del fabricante o lo que se especifique en la etiqueta de los medicamentos, demostrando documentalmente el cumplimiento con el registro por lo menos tres veces al día de temperatura (no mayor a 30°C) y de humedad relativa (no mayor al 65%); así mismo, con el registro de por lo menos dos veces al día de la temperatura interna del refrigerador donde se conserven los medicamentos y demás insumos para la salud que necesitan conservarse a una temperatura entre 2°C y 8°C.

La distribución de los medicamentos en los anaqueles y su resguardo, deberá asegurar una rápida localización y fácil identificación, apegado a las normas vigentes, así como las políticas y procedimientos del Instituto para el manejo y uso de medicación (De productos inflamables, refrigerados, medicamentos controlados Grupos I, II, III, medicamentos citostáticos y considerados como de alto riesgo de acuerdo a las Acciones Esenciales para la Seguridad del Paciente).

c) Prescripción

El ISSSTELEON es el único facultado, por conducto del personal médico que defina, para expedir las recetas correspondientes para la atención de los pacientes de acuerdo a sus credenciales; Para tal efecto el ISSSTELEON nombrará a los médicos facultados para la prescripción de medicamentos, estando en la facultad el ISSSTELEON de no reconocer algún servicio proporcionado que no cuente con las autorizaciones correspondientes.

La receta institucional constituye la orden expresa del ISSSTELEON para proceder a la dispensación de medicamentos y cumple con los requisitos legales, administrativos y de identidad del derechohabiente a quien va dirigida, así como la adecuada prescripción del medicamento a dispensar.

d) Distribución/Dispensación:

Para la adecuada dispensación de los medicamentos prescritos por las diferentes áreas de atención médica, el ISSSTELEON requerirá de al menos los siguientes espacios físicos para su operación:

- Salas de espera con un **mínimo de 50 lugares** para pacientes y familiares.
- Un área de recepción de recetas.
- Un área para la entrega de medicamentos.
- Un sistema de voceo.

Si las necesidades de las áreas anteriormente mencionadas llegaran a sobrepasar estos espacios físicos, el licitante estará obligado a adecuar nuevos espacios para cubrir la demanda del ISSSTELEON.

El licitante tendrá la responsabilidad de la dispensación y distribución de los medicamentos para atención médica de primer contacto en las zonas fuera del área metropolitana de Monterrey donde el ISSSTELEON presta el servicio de consulta externa, siendo las siguientes:

- Aramberri, N.L.
- Cadereyta, N.L.
- Anahuac, N.L.
- Cerralvo, N.L.
- China, N.L.
- Dr. Arroyo, N.L.
- Galeana, N.L.
- Hidalgo, N.L.
- Lampazos, N.L.
- Linares, N.L.
- Montemorelos, N.L.
- Sabinas Hidalgo, N.L.
- Nuevo Laredo, Tamps.

Este servicio lo podrá convenir con prestadores establecidos en las localidades mencionadas, previa autorización del Instituto, y con la obligación de ajustarse a la prescripción de medicamentos establecido en el Cuadro Básico de Medicamentos que forma parte integrante de la presente ficha técnica.

Como indicador de calidad, la dispensación de medicamentos a los pacientes deberá de ser en un **máximo de 13 minutos**, por lo que el licitante, deberá contar con el personal necesario debidamente capacitado para realizar dicha entrega en el tiempo mencionado, tomando en cuenta que se surten más de 1,600 recetas al día. En base a estimaciones realizadas en el Instituto para este servicio el proveedor deberá de disponer de 53 personas en dos turnos con un mínimo 43 personas.

En el caso de las sales de alta especialidad prescritas que no se encuentren físicamente en la Farmacia, deberán de entregarse en un plazo máximo de 48 horas y las fórmulas magistrales deberán de entregarse en un tiempo promedio de 5 a 7 días; dichos tiempos deberán de mejorar continuamente utilizando los sistemas de información (Ej. Recetas futuras a surtir).

El licitante ganador podrá informarse de la operación de la farmacia a partir del mes de **diciembre de 2018**, con el objeto de determinar la cantidad de personal requerido para su operación, frecuencia de surtido de medicamentos, procedimientos de revisión, entre otros.

e) Control

El sistema de inventario es responsabilidad del licitante. El licitante ganador se compromete a dar todas las facilidades al personal designado por el ISSSTELEON para la revisión de facturas o implementación de controles para el suministro de medicamentos y comprobación del stock.

Con el propósito de satisfacer la demanda de medicamentos en Farmacia y dar cumplimiento a uno de nuestros indicadores de calidad, el proveedor debe de manejar un sistema de inventarios que garantice el suministro permanente de medicamentos, para mantener un **indicador mayor o igual al 95% de recetas completas surtidas en la primera exhibición**; así mismo, como otro indicador el licitante deberá de vigilar la caducidad de los medicamentos y las condiciones propicias para un almacenamiento óptimo. El retiro y deshecho de los medicamentos caducos o próximos a caducar, será responsabilidad del licitante sin costo para el Instituto.

El licitante está obligado a informar los supuestos casos de cambio en la presentación del medicamento, en las dosis, así como faltantes reportados por las compañías farmacéuticas, que deberá ir justificado por una constancia escrita en hoja membretada y firmada por el representante del Laboratorio correspondiente; así mismo, el licitante deberá de presentar al menos 3 alternativas de sustitutos de los productos faltantes que deberán pasar por un proceso de revisión por el Comité de Farmacia y Terapéutica del ISSSTELEON para ser aceptadas para su sustitución temporal o permanente.

f) Condiciones de entrega de medicamento

Todos los bienes que entregue el proveedor deberán apegarse a la presentación solicitada en el **Anexo 1**, así como respetar el laboratorio, nombre de producto ofertado y contener en su empaque primario el código de barras correspondiente. En caso de que algún producto del ANEXO I no esté disponible ya sea porque se encuentre fuera del mercado de manera definitiva, temporal, o cambie de presentación y/o contenido, deberá de estar justificado por una constancia escrita en hoja membretada y firmada por el representante del Laboratorio correspondiente; así mismo, el PROVEEDOR deberá de presentar al menos 3 alternativas de sustitutos de los

productos faltantes que deberán pasar por un proceso de revisión por el Comité de Farmacia y Terapéutica del ISSSTELEON para ser aceptadas para su sustitución temporal o permanente.

Los productos que el licitante ganador surta con base a las recetas médicas expedidas por el personal médico autorizado por el Instituto, deberán tener una caducidad no menor a un año.

La transportación de los bienes y las maniobras de carga y descarga en el andén del lugar de entrega y su acomodo en la Farmacia serán responsabilidad del proveedor, así como el aseguramiento de los bienes hasta que éstos sean recibidos de conformidad por el derechohabiente. El ISSSTELEON, no recibirá medicamentos en mal estado, defectuosos, o que no cumplan con las condiciones de higiene y sanidad o que se hayan dañado durante el transporte.

El Instituto establecerá junto con el Licitante ganador para servicio de Farmacia en Monterrey, N.L. un horario para carga y descarga de mercancía.

Se deberá de cumplir con las políticas y procesos Institucionales para la entrega de medicamentos; Previo a la entrega de medicamentos el personal de farmacia realizará la verificación de los medicamentos prescritos asegurando que se entregue el medicamento correcto al paciente correcto en las condiciones correctas, verificando la entrega completa del mismo, a fin de minimizar las posibilidades de error durante el proceso de entrega de medicamentos; así mismo, proporcionará la información completa sobre su manejo a quien lo recibe.

g) Identificación de los bienes

Los envases primarios y secundarios así como los propios bienes, deberán identificarse de acuerdo a lo establecido en la Ley General de Salud y sus Reglamentos, y conforme a los Marbetes autorizados por la Comisión Federal Para la Prevención Contra Riesgos Sanitarios NOM-137-SSA1-2008.

En los casos de que los bienes requieran de instructivos y manuales de uso, se deberán presentar en idioma español conforme a los marbetes autorizados por la S.S.

h) Cuadro Básico de Medicamentos

El **CUADRO BÁSICO DE MEDICAMENTOS** se adjunta a la presente ficha técnica como **ANEXO 1**, el cual es enunciativo más no limitativo y forma parte integrante de la presente ficha técnica de servicios farmacéuticos.

El licitante ganador deberá comprometerse a mantener siempre disponible el 100% de los medicamentos del Cuadro Básico de Medicamentos descritos en el **ANEXO 1** de la presente ficha técnica, lo cual en su momento será verificable por la Dirección Médica del ISSSTELEON.

CONSIDERACIONES ADICIONALES:

1. El licitante deberá contar con aviso de funcionamiento de la farmacia, licencia sanitaria, aviso de responsable sanitario; en cumplimiento a la Ley General de Salud, al suplemento FEUM, normatividad vigente y a las buenas prácticas para establecimientos de atención médica de la COFEPRIS.

2. El licitante presentará dentro del sobre de la **Propuesta Técnica** copia certificada de la licencia sanitaria a nombre del participante, expedida por la Secretaría de Salud con autorización para comercialización al por mayor de productos químicos farmacéuticos y que incluya dentro de sus líneas de distribución autorizada la de psicotrópicos, así como también, copia certificada de la licencia sanitaria de una farmacia con línea de venta autorizada de psicotrópicos; lo anterior para atender las peticiones de urgencias las 24 horas.
3. Las inclusiones, exclusiones o sustituciones de medicamentos en el Cuadro Básico, serán facultad exclusiva del ISSSTELEON a través del Comité de Farmacia y Terapéutica, presidido por la Dirección de Servicios Médicos.
4. Los medicamentos deberán contar con registro sanitario emitido por COFEPRIS o la autoridad correspondiente.
5. Se autorizarán medicamentos genéricos intercambiables, sin embargo no se aceptarán medicamentos similares.
6. Será responsabilidad del proveedor entregar las recetas completamente surtidas; si en algún momento llegase a faltar uno o más productos, el proveedor deberá realizar la entrega del medicamento faltante en un máximo en 24 horas, ya sea en las mismas farmacias o bien en el domicilio del derechohabiente; **siendo la responsabilidad del licitante la comunicación con el paciente y/o familia una vez que se cuente con el medicamento para su entrega en Farmacia o a domicilio**.
7. El licitante que resulte ganador se obliga a entregar el **primer día de diciembre de 2018**, antes del inicio del Contrato y de operación, la lista de **códigos de barra** de los medicamentos licitados con el fin de escanear individualmente cada uno de los productos ofertados.
8. El Licitante que resulte ganador se obliga a empatar los **Códigos de ISSSTELEON** con el fin de que sea más rápida y eficiente la revisión de las recetas en un plazo no mayor a un mes de que se inicien las operaciones de la farmacia.
9. El Licitante que resulte ganador deberá proporcionar el o los nombres de los responsables de la operación de la farmacia en Monterrey, N.L.
10. El personal que atenderá la farmacia será determinado por el proveedor siendo compromiso principal dar un servicio amable, rápido y eficiente a los derechohabientes. Queda expresamente estipulado que el Instituto no tendrá ninguna relación laboral con las personas o elementos que presten sus servicios en la farmacia física, reduciéndose la relación a la contratación de servicios con el proveedor. En caso de no ser así o cuando se registren quejas o situaciones que ponen en riesgo la seguridad del paciente, el ISSSTELEON podrá solicitar el cambio del personal adscrito.
11. Con el objetivo de estandarizar procesos y tener una mejora continua, el ISSSTELEON a través del área de Calidad de la Atención Clínica y los Comités Institucionales, realizan la capacitación a todo personal propio y subrogado, por lo que el personal establecido por el licitante, deberá de cumplir e integrarse a las capacitaciones que se determinen en el Instituto.
12. El ISSSTELEON establecerá los procesos de manejo y uso de medicamentos desde su selección hasta la dispensación, así como los procesos de seguridad del paciente, por lo que el personal que determine el proveedor deberá de estar autorizado para recibir la capacitación correspondiente por parte del Instituto para cumplir con dichos procesos. En caso de no ser así o cuando se registren situaciones que ponen en riesgo la seguridad del paciente, el ISSSTELEON podrá solicitar el cambio del personal adscrito.
13. El personal que determine el licitante en Farmacia, está obligado a notificar cualquier evento relacionado a la cadena de medicación por medio del Sistema de Notificación implementado en el Instituto.

14. El Instituto puede restringir o sustituir el suministro de medicamentos y productos notificando previamente al licitante ganador la lista de partidas de surtido restringido y cambios.

Monterrey, Nuevo León, a 15 de octubre de 2018

A T E N T A M E N T E

DRA. MA. DEL CARMEN SOBERÓN ESPINOSA

Directora de Servicios Médicos del ISSSTELEON

DR. MAURICIO ANTUAN CANAVATI MARCOS

Subdirector de Servicios Médicos Hospitalario y No Metropolitanos del ISSSTELEON

DRA. MARÍA TAYDE OLVERA MARTÍNEZ

Subdirectora de Especialidades del ISSSTELEON

DR. JORGE GUTIÉRREZ DE LA O

Subdirector de Servicios Auxiliares, Estudios Subrogados y Emergencias del ISSSTELEON

DR. JUAN CARLOS DELGADO SÁNCHEZ

Subdirector de Consulta Externa de Primer Contacto del ISSSTELEON

DRA. KARLA PATRICIA PACHECO ALVARADO

Subdirectora de Planeación, Evaluación y Control de Farmacia del ISSSTELEON
