



INSTITUTO  
SALVADOREÑO  
DE BIENESTAR  
MAGISTERIAL

Esta es una versión pública del documento original de conformidad con los art. 6, 24 y 30 de la LAIP en lo relativo a la información confidencial y datos personales.



INSTITUTO  
SALVADOREÑO  
DE BIENESTAR  
MAGISTERIAL

**CONTRATO DE SUMINISTRO DE SERVICIOS Nro. HP-016/2022-ISBM**

**RESOLUCIÓN DE RESULTADOS Nro. 345/2022-ISBM**

**LICITACIÓN PÚBLICA Nro. 031/2022-ISBM**

**"SUMINISTRO DE SERVICIOS MÉDICO HOSPITALARIOS PRIVADOS PARA ATENDER A LA POBLACIÓN USUARIA DEL ISBM, EN EL MUNICIPIO DE SANTA ROSA DE LIMA, DEPARTAMENTO DE LA UNIÓN, A PARTIR DE LA ORDEN DE INICIO AL TREINTA Y UNO DE DICIEMBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTIDÓS"**

**FUENTE DE FINANCIAMIENTO: RECURSOS PROPIO**

Nosotros, **SILVIA AZUCENA CANALES REPREZA**, de [REDACTED] años de edad, [REDACTED] del domicilio de [REDACTED] Departamento de [REDACTED] portadora de mi Documento Único de Identidad y Número de Identificación Tributaria número [REDACTED] actuando en nombre y representación del INSTITUTO SALVADOREÑO DE BIENESTAR MAGISTERIAL, en mi carácter de Representante Legal de la referida Institución, la cual es una entidad oficial autónoma, de derecho público, del domicilio de la Ciudad y Departamento de San Salvador, con Número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce guion doscientos veintiún mil ciento siete guion ciento tres guion siete, personería que acredito por medio de: 1) Ejemplar del Diario Oficial Número DOSCIENTOS TREINTA Y SEIS, Tomo TRESCIENTOS SETENTA Y SIETE, de fecha dieciocho de diciembre de dos mil siete; en donde aparece publicada la Ley del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial, aprobada por medio de Decreto Legislativo Número CUATROCIENTOS OCHENTA Y CINCO, de fecha veintidós de noviembre de dos mil siete, del cual consta que el INSTITUTO SALVADOREÑO DE BIENESTAR MAGISTERIAL, es de las generales antes descritas, que la dirección y administración del mismo está a cargo de un Consejo Directivo, el cual está integrado por nueve Directores Propietarios, uno de los cuales será el Director Presidente, quien durará en sus funciones un período de CINCO AÑOS y será nombrado por el Señor Presidente de la República; que dentro de las atribuciones del Consejo Directivo se encuentra la de acordar la celebración de todo tipo de contratos; que el Director Presidente del Consejo Directivo, es el Presidente del Instituto y ejerce la representación legal del mismo; 2) Ejemplar del Diario Oficial Número CIENTO SESENTA Y TRES, Tomo CUATROCIENTOS VEINTICUATRO, de fecha tres de septiembre de dos mil diecinueve, que contiene el Acuerdo Ejecutivo Número TRESCIENTOS VEINTINUEVE, emitido por el Señor Presidente de la República, Nayib Armando Bukele Ortiz, el día tres de septiembre de dos mil diecinueve, por medio del cual se nombró como Directora Presidenta del Consejo Directivo del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial, para el período de CINCO AÑOS a partir del día cuatro de septiembre de dos mil diecinueve. 3) Certificación del Acuerdo tomado por el Consejo Directivo en el Subpunto CINCO PUNTO DOS del Punto CINCO del Acta Número CIENTO NOVENTA; de la Sesión Ordinaria del Consejo Directivo del ISBM, celebrada en esta ciudad, el día quince de noviembre de dos mil veintidós, se me autorizó, para firmar este contrato; y en adelante me denominaré el "ISBM", "Instituto", "Contratante" o "Institución Contratante"; y por la otra, [REDACTED] de [REDACTED] años edad, [REDACTED] del domicilio de [REDACTED] Departamento de [REDACTED] con Documento Único de Identidad Número [REDACTED] (DUI: [REDACTED]), actuando como Representante Legal de **ZELAYA GIRÓN, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE**, que se abrevia **ZELAYA GIRÓN, S.A. DE C.V.**, una sociedad salvadoreña, anónima de capital variable, del domicilio de [REDACTED] departamento de [REDACTED] con Número de Identificación Tributaria: [REDACTED] (NIT: [REDACTED]) [REDACTED] personería jurídica que se establece mediante la siguiente documentación: A) Fotocopia certificada por Notario de Testimonio de Escritura Pública de Constitución de la sociedad ZELAYA GIRÓN, S.A. DE C.V., otorgada en la ciudad de San Miguel, a las diez horas del día uno de junio de

dos mil seis, ante los oficios notariales de AGUSTÍN ANTONIO CABRERA GUEVARA, la cual fue inscrita en el Registro de Comercio el día veinte de junio de dos mil seis, al Número SIETE, del Libro DOS MIL CIENTO CUARENTA Y DOS del Registro de Sociedades. B) Fotocopia certificada por Notario Testimonio de Escritura Pública de Modificación al Pacto Social de la referida Sociedad, otorgada en la ciudad de San Miguel, a las quince horas y treinta minutos del día once de julio de dos mil catorce, ante los oficios notariales de MANUEL DEL VALLE MENÉNDEZ, la cual fue inscrita en el Registro de Comercio el día veinticuatro de julio de dos mil catorce, al Número OCHENTA Y CINCO, del Libro TRES MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y UNO del Registro de Sociedades, de la cual consta que la Sociedad, es de las generales anteriormente relacionadas, que dentro de sus fines sociales se encuentra prestar servicios profesionales médicos en cualquier lugar de la República y todas las actividades conexas, que el gobierno de la sociedad será ejercido por el Administrador Único Propietario de la Sociedad, correspondiéndose a este la representación legal, judicial y extrajudicial de la sociedad y el uso de la firma social. C) Fotocopia certificada por Notario de Certificación del Punto UNO del Acta Número TREINTA Y NUEVE de la Junta General Ordinaria de Accionistas de la Sociedad ZELAYA GIRÓN, S.A. DE C.V., celebrada en la ciudad de Santa Rosa de Lima, departamento de La Unión, a las catorce horas del día tres de junio de dos mil veintiuno, en el cual consta mi elección como Administrador Único Propietario de la referida Sociedad, para el período de cinco años contados a partir de la fecha de su inscripción en el Registro de Comercio. Dicha certificación fue inscrita en el Registro de Comercio al Número NUEVE, del Libro CUATRO MIL CUATROCIENTOS UNO del Registro de Sociedades en fecha dos de julio de dos mil veintiuno, por lo que, me encuentro ampliamente facultado para realizar actos como el presente y en este instrumento me denominaré "el Contratista" y en las calidades antes expresadas **MANIFESTAMOS:** Que hemos acordado otorgar proveniente del proceso de Licitación Pública Número CERO TREINTA Y UNO/DOS MIL VEINTIDÓS-ISBM, denominada "SUMINISTRO DE SERVICIOS MÉDICO HOSPITALARIOS PRIVADOS PARA ATENDER A LA POBLACIÓN USUARIA DEL ISBM, EN EL MUNICIPIO DE SANTA ROSA DE LIMA, DEPARTAMENTO DE LA UNIÓN, A PARTIR DE LA ORDEN DE INICIO AL TREINTA Y UNO DE DICIEMBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTIDÓS", de conformidad a la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública, que en adelante se denominará LACAP, su Reglamento que en adelante se denominará RELACAP y a las cláusulas que se detallan a continuación: **1) OBJETO DEL CONTRATO:** El objeto del presente Contrato, es establecer y regular las relaciones, derechos y obligaciones de las partes contratantes, a efecto que el Contratista, brinde los servicios médico hospitalarios que le han sido adjudicados y realice sus actividades a satisfacción del ISBM, de conformidad a las condiciones definidas en este instrumento y en los demás documentos contractuales, especialmente lo establecido en la Licitación Pública Número CERO TREINTA Y UNO/DOS MIL VEINTIDÓS-ISBM en referencia, normativa aplicable e instrucciones que emita el ISBM, conforme al detalle siguiente:

ITEM	TIPO DE HOSPITAL SEGÚN TÉRMINOS DE REFERENCIA	MUNICIPIO Y DEPARTAMENTO	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO EN QUE SE SUMINISTRARÁ EL SERVICIO, DIRECCIÓN, TELÉFONOS, FAX Y CORREO ELECTRÓNICO	MONTO MÁXIMO MENSUAL EN US \$ (INCLUYE IVA)	MONTO MÁXIMO TOTAL EN US \$ (INCLUYE IVA)
1	C	SANTA ROSA DE LIMA, LA UNIÓN	HOSPITAL POLICLINICA LIMEÑA CARRETERA RUTA MILITAR, COLONIA VENTURA PERLA, SANTA ROSA DE LIMA DEPARTAMENTO DE LA UNIÓN TEL: 2664-2061, 2665-5800 FAX: 2665-5820 policliniclimea@hotmail.com	\$41,000.00	\$82,000.00
<b>NO SE ADJUDICAN PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS POR NO CONVENIR A LOS INTERESES INSTITUCIONALES:</b> <b>SERVICIO OFERTADO:</b> 5 ESTANCIA EN OBSERVACIÓN HOSPITALARIA <b>PAQUETES QUIRÚRGICOS ADICIONALES:</b> 2 COLOCACION DE CLAVOS KIRSHNER DIGITALES POR FRACTURAS FALANGES, METATARSO O METACARPIO 10 HEMORROIDECTOMIA					

LICITACIÓN PÚBLICA Nro. 031/2022-ISBM

"SUMINISTRO DE SERVICIOS MÉDICO HOSPITALARIOS PRIVADOS PARA ATENDER A LA POBLACIÓN USUARIA DEL ISBM, EN EL MUNICIPIO DE SANTA ROSA DE LIMA, DEPARTAMENTO DE LA UNIÓN, A PARTIR DE LA ORDEN DE INICIO AL TREINTA Y UNO DE DICIEMBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTIDÓS"



14 RETIRO DE MATERIAL PLACAS Y TORNILLOS  
 15 RETIRO DE PIN  
 27 REDUCCIÓN ABIERTA MÁS OSTEOSINTESIS DE FRACTURAS SUPRACONDILEA DE FEMUR  
**CUADRO DE OTROS SERVICIOS ADICIONALES OFERTADOS:**  
 10 INFUSIÓN DE HIERRO INTRAVENOSO MÁS SOLUCION SALINA NORMAL (INCLUYE MEDICAMENTO E INSUMOS)  
 11 INFUSIÓN DE MULTIVITAMINAS INTRAVENOSAS MÁS SOLUCION SALINA NORMAL (INCLUYE MEDICAMENTO E INSUMOS)  
**NO SE ADJUDICAN MEDICAMENTOS POR NO CONVENIR A LOS INTERESES INSTITUCIONALES:**  
**MEDICAMENTOS DEL CUADRO BÁSICO:**  
 16 AGUA DESTILADA  
 22 AMBROXOL CLORHIDRATO  
 62 CAMOMILLA  
 108 CLOTRIMAZOL + SULFIZOXAZOL + ALANTOINA  
 188 HIDROCORTISONA  
 200 IBUPROFENO  
 213 KETOCONAZOLE  
 263 BACITRACINA + SULFATO DE NEOMICINA + OXIDO DE ZINC  
 267 NITAZOXANIDA  
 281 OXIMETAZOLINA  
 320 SECNIDAZOL  
 358 ACIDO URSODESOXICOLICO

Si el Contratista, hubiere ofertado otras subespecialidades que no estén contempladas en los Términos de Referencia de la Licitación Pública antes señalada para el Tipo de Hospital, existiendo la necesidad del servicio y teniendo la capacidad técnica e instalada, el Contratista solicitará previamente por escrito a la Gerencia Técnica Administrativa de Servicios de Salud, autorización para el suministro de los mismos. Excepcionalmente el ISBM podrá autorizar la realización de procedimientos no arancelados siempre que los casos sean considerados de emergencia en el área de salud y no se tenga opción para realizar el procedimiento, para lo cual deberá existir una justificación técnica del Hospital avalada por el Médico Supervisor de Apoyo Médico-Hospitalario. La Gerencia Técnica Administrativa de Servicios de Salud, podrá autorizar el suministro de otros servicios ofertados tales como transporte en ambulancia para traslado del paciente hacia otro centro hospitalario o domicilio, fisioterapia, servicio de nebulización, consulta externa especializada, de servicios médicos especializados para interconsulta a pacientes ingresados, hemodiálisis y despacho de medicamentos. Cuando la Gerencia Técnica Administrativa de Servicios de Salud, autorice la atención médica de tipo consulta externa de especialidad, será indispensable la presentación de la referencia debidamente llena por un Médico Magisterial, Médico Especialista Magisterial, Supervisor de Apoyo Médico Hospitalario, o Médico de la Gerencia Técnica Administrativa de Servicios de Salud. Asimismo, dicha Gerencia podrá solicitar a la Contratista, los servicios de laboratorio clínico y radiológico e imagen, para lo cual, los usuarios deberán presentar la boleta con los exámenes indicados por el Médico Magisterial, Médico Especialista Institucional y/o equipo médico de la Gerencia Técnica Administrativa de Servicios de Salud, que trabajan para el ISBM, quienes determinarán el nivel de autorización requerido de acuerdo al caso. **II) DOCUMENTOS CONTRACTUALES:**

Forman parte integral del contrato los siguientes documentos: **1.** El Requerimiento; **2.** La Base de la Licitación Pública Número CERO TREINTA Y UNO/DOS MIL VEINTIDÓS-ISBM; **3.** La Resolución de Resultados Número TRESCIENTOS CUARENTA Y CINCO/DOS MIL VEINTIDÓS-ISBM; **4.** La Oferta del Contratista; **5.** La Orden de Inicio, **6.** Garantía de Cumplimiento de Contrato; **7.** Resoluciones modificativas según el caso; **8.** La Normativa Institucional y la especial del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial que le fuere aplicable; **9.** La “**NORMA TÉCNICA ADMINISTRATIVA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS HOSPITALARIOS Y OTROS SERVICIOS DE SALUD A USUARIOS DEL PROGRAMA ESPECIAL DE SALUD DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DE BIENESTAR MAGISTERIAL**” o la Norma Técnica que se encuentre vigente durante la ejecución del Contrato; **10.** Interpretaciones, instrucciones relacionadas con el suministro emitidas por el ISBM; **11.** Otros documentos que emanaren del presente contrato, los cuales son complementarios entre sí y serán interpretados en forma conjunta, en caso de discrepancia entre alguno



de los documentos contractuales y este contrato el Contratista, se obliga expresamente a cumplir en forma satisfactoria, con todas las funciones establecidas en los instrumentos anteriores y muy especialmente, con las normativas a que se refieren los numerales 8 y 9 de esta cláusula. Es entendido y aceptado que éste Contrato se antepone a toda comunicación, entendimiento o acuerdos, ya sean orales o escritos entre las partes. En caso de ambigüedad, controversia, duda o disputa en la interpretación del Contrato y demás documentos contractuales, la **"NORMA TÉCNICA ADMINISTRATIVA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS HOSPITALARIOS Y OTROS SERVICIOS DE SALUD A USUARIOS DEL PROGRAMA ESPECIAL DE SALUD DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DE BIENESTAR MAGISTERIAL"** o la Norma Técnica que se encuentre vigente durante la ejecución del Contrato prevalecerá. La sociedad Contratista, se compromete a recibir la inducción administrativa impartida por el Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial, para la buena ejecución del mismo, razón por la cual no podrá alegar el desconocimiento de tales disposiciones. **III) FUENTE DE LOS RECURSOS, PRECIO Y FORMA DE PAGO:** Las obligaciones emanadas del

presente instrumento serán cubiertas con cargo a RECURSOS PROPIOS para lo cual se ha verificado la correspondiente asignación presupuestaria. El ISBM se compromete a cancelar a la sociedad Contratista el monto máximo total de hasta **OCHENTA Y DOS MIL 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$82,000.00) IVA INCLUIDO** el cual será pagado por el ISBM, en alícuotas mensuales según detalle establecido en la orden de inicio. La sociedad Contratista podrá utilizar los montos no devengados de meses en los que no se logre completar el monto máximo mensual establecido, en los meses subsiguientes en que la demanda sea mayor a la programada. Cuando el monto máximo mensual asignado se agote antes de finalizar el mes correspondiente y agotados los montos no devengados, el Administrador del Contrato deberá reportarlo inmediatamente a la Gerencia Técnica Administrativa de Servicios de Salud para que siga el trámite administrativo correspondiente para su análisis y poder autorizar la utilización del monto máximo del Contrato aplicando el descuento al monto mensual correspondiente a los últimos meses según corresponda, permitiendo que los contratos cesen según lo establecido en el artículo 92 inciso 1ro. de la LACAP, al agotarse los montos, aunque no haya llegado la fecha de finalización del plazo contractual. El Contratista no deberá utilizar previamente los montos asignados al mes siguiente que se reporta para pago, sin previa notificación de la Gerencia de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales. La forma de pago será mensual, el Contratista y el ISBM acuerdan que los pagos serán realizados mediante abono a la cuenta que a continuación se detalla:

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN FINANCIERA	NOMBRE DE LA CUENTA	NÚMERO DE CUENTA

La cuenta consignada en el presente contrato, deberá mantenerla activa y designada para la recepción de sus depósitos, durante un período mínimo de un año, en correspondencia al ejercicio financiero fiscal, únicamente esta podrá ser modificada en ejecución del contrato por motivos de caso fortuito o fuerza mayor, para lo cual deberá llenar el formulario correspondiente, proporcionado por la Gerencia de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales, entonces se podrá ejecutar el cambio y deberá notificar a la Unidad Financiera Institucional sobre la modificación. Este cambio no requiere resolución modificativa. En su defecto el pago podrá efectuarse mediante Cheque o la forma o medios establecidos por la Unidad Financiera Institucional del ISBM. El pago de los documentos no observados se hará efectivo dentro de los ocho días hábiles posteriores a la emisión del QUEDAN correspondiente. Los

LICITACIÓN PÚBLICA Nro. 031/2022-ISBM

"SUMINISTRO DE SERVICIOS MÉDICO HOSPITALARIOS PRIVADOS PARA ATENDER A LA POBLACIÓN USUARIA DEL ISBM, EN EL MUNICIPIO DE SANTA ROSA DE LIMA, DEPARTAMENTO DE LA UNIÓN, A PARTIR DE LA ORDEN DE INICIO AL TREINTA Y UNO DE DICIEMBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTIDÓS"



documentos que tengan observaciones se le pagarán cuando el proveedor subsane las observaciones señaladas por el ISBM. Documentos previos al trámite de pago: El proveedor deberá presentar en mesa de entrada en las Oficinas del Policlínico de la Zona Oriental, durante los primeros quince días hábiles del mes siguiente al suministro de los servicios mensuales, los siguientes documentos: **A.** Informe de servicios prestado y listados de pacientes atendidos con su respectivo formulario. **B.** Consolidado y detalle mensual de actividades con sus respectivos formularios según lo requiera el tipo de servicio. **C.** Para las consultas externas especializadas o servicios ambulatorios se deberá anexar las referencias del Médico Magisterial o Médico del sistema, con su respectiva hoja de procedimientos cuando sea requerido. **D.** Hoja de control mensual de procedimientos realizados, anexándole los documentos de respaldo cuando el caso lo requiera. **E.** Cualquier otro tipo de información que determine el ISBM. **F.** Los censos e informes serán presentados en forma impresa y digital en medio magnético (USB o Micro SD), el cual será devuelta al Contratista, después que el ISBM capture la información. Dicha documentación será remitida por Mesa de Entrada a la Sección de Seguimiento Contractual para su verificación y/o aprobación. Documentos para trámite de pago: Se pagarán los servicios mensualmente suministrados, para lo cual los proveedores deberán presentar en la ventanilla de Recepción de documentos y emisión de Quedan: Para que proceda el primer pago: **A.** Fotocopia del contrato debidamente firmado por ambas partes. **B.** Fotocopia de la Orden de inicio. **C.** Acta de recepción debidamente firmada y sellada, por el Administrador de Contrato designado por el ISBM de haber recibido a entera satisfacción los servicios objeto del contrato. **D.** Factura de consumidor final a nombre del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial en la que se indique la descripción con el precio de los servicios entregados a la población usuaria del ISBM con IVA INCLUIDO. En la Factura deberá aparecer deducido el 1% de dicho impuesto, según Resolución Nro. 12301- NEX-1745-2008, de fecha 26 de agosto de 2008, emitida por el Ministerio de Hacienda, Dirección General de Impuestos Internos. las facturaciones deberán ser enviadas a las Oficinas del Policlínico de San Miguel. **E.** Fotocopia de la GARANTÍA DE CUMPLIMIENTO DE CONTRATO en la que se compruebe que la original ha sido presentada a la Gerencia de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales del ISBM. **F.** En caso de prórrogas, deberán presentar fotocopia de la resolución modificativa de contrato debidamente firmado o legalizadas cuando sea el caso. El ISBM aplicará todas las retenciones o deducciones por impuestos que fueren aplicables por los servicios recibidos conforme a la ley. Para los pagos subsecuentes: **A.** Acta de Recepción de Servicios debidamente firmada y sellada, emitida por el Administrador de Contrato designado por el ISBM de haber recibido a entera satisfacción los servicios objeto del contrato la cual deberá ser firmada y sellada por la persona que entrega por parte del Contratista, conforme a lo establecido en el artículo ochenta y dos Bis de la LACAP y setenta y siete del RELACAP. **B.** Factura de consumidor final a nombre del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial en la que se indique la cantidad de servicios, una breve descripción del servicio otorgado, precio unitario y el monto total de los servicios con IVA INCLUIDO. En la Factura deberá aparecer deducido el 1% por ciento de dicho impuesto y una copia de la misma, según Resolución Nro. 12301-NEX-1745-2008, de fecha 26 de agosto de 2008, emitida por el Ministerio de Hacienda. Si el Contratista no puede presentar personalmente los documentos a cobro, podrá presentar a través de terceros con firma legalizada o autorizar una persona, dicha nota deberá ser dirigida a los Administradores de Contrato para que firme y selle en nombre del Proveedor las Actas de recepción que se deriven de la entrega del servicio contratado, de lo contrario toda documentación presentada para trámite de cobro deberá ser firmada única y exclusivamente por el contratista, conforme al artículo 77 del RELACAP. **Condiciones Especiales:** i. El ISBM, se reserva el derecho de modificar o cambiar los documentos requeridos, así mismo podrá solicitar al Hospital constancia de pago de honorarios a los médicos contratados para prestar servicios a los usuarios del ISBM. ii. Todos los documentos antes descritos deberán ser



entregados en forma oportuna, completamente llenos, en original, sin enmendaduras, alteraciones o tachaduras. **iii.** Para la tramitación del último pago que haya de hacerse en virtud de este Contrato o de su prórroga, el Contratista, deberá presentar en el expediente de cobro el acta de entrega de la documentación propiedad del ISBM, de toda la información relativa a la población usuaria atendida, incluyendo los expedientes clínicos, en forma ordenada con un resumen clínico elaborado en computadora, en forma cronológica de cada expediente, de acuerdo a lo establecido en el numeral 16 de la cláusula RESPONSABILIDADES DE LOS HOSPITALES CONTRATADOS. En caso de incumplimiento de esta obligación el ISBM, podrá hacer efectiva la Garantía de Cumplimiento de Contrato, según corresponda. La entrega la documentación antes relacionada, no será necesaria en el caso de prórroga del Contrato o cuando la Contratista sea nuevamente adjudicado antes de la finalización del plazo contractual o de su prórroga. **iv.** El ISBM, pagará únicamente los servicios que se encuentren plenamente respaldados, por lo que, la Oficina encargada del trámite de pago deberá analizar y evaluar la documentación presentada por el Contratista y de existir observaciones relativas a los servicios prestados deberá informar por escrito al Contratista y los Administradores del Contrato, para los efectos correspondientes. **v.** De existir observaciones que se deriven del área de Seguimiento Contractual sobre cuestiones de forma en los documentos presentados, las misma le serán comunicadas al Contratista quien deberá atenderlos y subsanar los documentos en un plazo máximo de ocho días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha en la que le fue comunicada la observación. En casos excepcionales debidamente justificados por el contratista por motivo de fuerza mayor, enfermedad grave o muerte, el administrador podrá otorgar prórroga del plazo. Los documentos que tengan observaciones se le pagarán cuando el proveedor subsane las observaciones señaladas por el ISBM. La documentación observada mientras no sea subsanada se tendrá por no presentada y se seguirá el trámite de pago en base a los documentos presentados correctamente. Si el contratista no presenta o subsana las observaciones se archivará su solicitud de pago sin más trámite que la notificación correspondiente. Quedará a salvo el derecho de presentar nueva petición, si fuera procedente conforme a la Ley, es decir sino ha prescrito su acción de cobro. **vi.** De existir observaciones en los documentos presentados para cobro de asuntos relacionados a errores humanos en la alimentación del sistema por gestiones concernientes a GACI, Unidad de Desarrollo Tecnológico deberán atender el llamado de la UFI para solventar a la prontitud y continuar el proceso de pago a los proveedores. **vii.** En caso de existir observaciones que se deriven de la Unidad Financiera Institucional (UFI) posterior a la emisión del Quedan sobre los documentos presentados para facturación, el Contratista deberá atenderlos y subsanar los documentos en un plazo máximo de ocho días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha en la que le fue comunicada la observación. **viii.** Todas estas observaciones realizadas por UFI y por el área de seguimiento Contractual deberán ser comunicadas de enterado al administrador de contrato para que ofrezca el debido acompañamiento y obligue a quien corresponda a subsanar en tiempo debido. Si se persiste en el mismo error en la prestación de documentos hasta por tercera vez, la Oficina encargada de realizar el trámite de pago deberá informarlo a los Administradores del Contrato, con el objeto que estos comuniquen la anomalía al personal de GACI respectivo para que valore y efectúe un llamado de atención al Contratista sobre el incumplimiento contractual. Es expresamente convenido entre las partes que el hecho de efectuar un pago a la Contratista, no deberá interpretarse como una aprobación definitiva del servicio prestado y no lo liberará de sus responsabilidades. **ix.** El contratado se compromete especialmente, a presentar los informes que aparezcan indicados en los Términos de Referencia de los Servicios Requeridos y especialmente aquellos que le sean requeridos por ISBM dentro de los plazos establecidos. **x.** Cabe mencionar que en los casos que la documentación de cobro ha sido observada y sea presentada posterior al cierre del ejercicio fiscal correspondiente a su contrato, el Administrador de

Contrato, deberá enviar a provisionar financieramente el compromiso de pago basándose en la información del contratista a través de carta modelo proporcionada por ISBM, el tercer día hábil del siguiente año. **xi.** Es especialmente convenido por las partes, que el área de seguimiento contractual del ISBM, podrá solicitar se efectúen los descuentos proporcionales de aquellas atenciones o medicamentos que no se encuentren documentalmente respaldados aun cuando los mismos (as) estén comprendidos (as) dentro de paquete. No serán pagados los procedimientos adicionales, que sean consecuencia de un procedimiento inadecuado en la realización del mismo. En caso que las atenciones descontadas requieran la reintervención médica o un nuevo procedimiento para el usuario, el hospital deberá cubrir el costo de dicha atención a favor de ISBM, debiendo reintegrar el costo de la atención en colecturía del ISBM o aceptar el descuento dentro del paquete hospitalario, salvo en los casos que el paciente acepte que la intervención sea realizada por el mismo proveedor, en dicho caso esta atención no generará costo para el Instituto. No obstante, lo anterior tanto el ISBM como el usuario conservaran su derecho de ejercer las acciones legales correspondientes. Tampoco será contemplado para pago el suministro al paciente de medicamentos de una calidad o marca diferente a la autorizada. **xii.** EL ISBM SE RESERVA EL DERECHO DE VERIFICAR LA SOLVENCIA DE PAGO CON LOS SUBCONTRATADOS, ESTANDO OBLIGADA LA CONTRATISTA A PRESENTAR LA DOCUMENTACIÓN QUE EL ISBM ESTIME NECESARIA PARA VERIFICAR DICHA SITUACIÓN. En todo lo demás relativo al pago, se estará a lo establecido en los procedimientos administrativos de pago.

**IV) PLAZO DEL CONTRATO Y VIGENCIA:** El plazo de ejecución de las obligaciones emanadas del presente contrato es a partir de la orden de inicio, finalizando el treinta y uno de diciembre de dos mil veintidós, el plazo puede ser modificado de acuerdo a la fecha de suscripción de los contratos. **V)**

**GARANTÍA:** Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato el contratista otorgará a favor del INSTITUTO SALVADOREÑO DE BIENESTAR MAGISTERIAL, una **Garantía de Cumplimiento de Contrato**, de conformidad al artículo treinta y cinco de la LACAP, por el doce por ciento del valor contratado, equivalente a **NUEVE MIL OCHOCIENTOS CUARENTA 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$9,840.00)**, la cual tendrá vigencia de DOS MESES ADICIONALES AL PLAZO ESTIPULADO PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO y deberá entregarse a la Gerencia de Adquisiciones y Contrataciones Institucional del ISBM, dentro de los diez días hábiles, después de la notificación de que el contrato está debidamente legalizado. Dicha garantía deberá ser entregada en la Gerencia de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales del ISBM. **VI) ADMINISTRACIÓN DEL CONTRATO:** El seguimiento al cumplimiento de las obligaciones contractuales estará a cargo de los Administradores de Contrato:

[REDACTED] quienes podrán actuar conjunta o separadamente, teniendo como atribuciones las establecidas en los artículos ochenta y dos Bis de la LACAP y las especificadas en las Bases de la Licitación Pública en referencia. **VII) ACTA DE RECEPCIÓN:** Corresponderá a los Administradores del Contrato en coordinación con el Sociedad Contratista, la elaboración y firma del acta de recepción, las cuales contendrán como mínimo lo que establece el artículo 77 del RELACAP. **VIII) MODIFICACIÓN:** El presente contrato podrá ser modificado o ampliado en sus plazos o cualquiera de sus cláusulas antes del vencimiento de su plazo, de conformidad a lo establecido en los artículos ochenta y tres "A" y ochenta y tres "B" de la LACAP, debiendo emitir el ISBM la correspondiente resolución, modificativa, debiendo el Contratista en caso de ser necesario modificar o ampliar los plazos y montos de las Garantías según lo indique el ISBM y formará parte integral de este contrato. **IX) PRÓRROGA:** Previo al vencimiento del plazo pactado, el presente contrato podrá ser prorrogado de conformidad a lo establecido en el artículo ochenta y tres de la LACAP y setenta y cinco del RELACAP; en tal caso, se deberá modificar o ampliar los plazos y montos



de la Garantía de Cumplimiento de Contrato; debiendo emitir el ISBM, la correspondiente resolución de prórroga. **X) CESIÓN:** Salvo autorización expresa del ISBM el contratista no podrá transferir o ceder a ningún título, los derechos y obligaciones que emanan del presente contrato. La transferencia o cesión efectuada sin la autorización antes referida dará lugar a la caducidad del contrato, procediéndose además a hacer efectiva la garantía de cumplimiento de contrato. **XI) CONFIDENCIALIDAD:** El Contratista se compromete a guardar la confidencialidad de toda información revelada por el ISBM, independientemente del medio empleado para transmitirla, ya sea en forma verbal o escrita, y se compromete a no revelar dicha información a terceras personas, salvo que el ISBM lo autorice en forma escrita. El Contratista se compromete a hacer del conocimiento únicamente la información que sea estrictamente indispensable para la ejecución encomendada y manejar la reserva de la misma, estableciendo las medidas necesarias para asegurar que la información revelada por el ISBM se mantenga con carácter confidencial y que no se utilice para ningún otro fin. **XII) SANCIONES:** En caso de incumplimiento el Contratista expresamente se somete a las sanciones que emanaren de la LACAP ya sea imposición de multa por mora, caducidad, inhabilitación, extinción, las que serán impuestas siguiendo el debido proceso por el ISBM, a cuya competencia se somete para efectos de su imposición. **XII) INCUMPLIMIENTOS TÉCNICOS:** Se consideran incumplimientos técnicos los siguientes: **1.** No contar con copia impresa o digital de la normativa y lineamientos para la prestación de servicios. **2.** No poseer equipo informático con acceso a Internet. **3.** No utilizar los formatos de los formularios institucionales pre-enumerados de forma correlativa. **4.** No completar adecuadamente los formularios institucionales. **5.** Cuando se firme por parte del usuario formulario en blanco y no aplicar medidas al personal que realizó esta acción; por lo tanto, todo formulario deberá estar completamente lleno previo a la firma por el usuario. **6.** No notificar el censo diario de atenciones, el censo diario de hospitalización u otra información solicitada. **7.** No contar con la infraestructura requerida por la Institución en los términos de referencia. **8.** No utilizar la hoja de control de procedimientos firmadas por el paciente por cada procedimiento realizado. **9.** Por no presentar en tiempo debido los documentos para cobro de paquete mensual o complementos. **10.** Por no presentar en tiempo debido las subsanaciones derivadas de las observaciones efectuadas a los documentos presentados para cobro. **11.** Por no presentar en tiempo debido las subsanaciones derivadas de las observaciones efectuadas por la Unidad Financiera Institucional (UFI), posterior a la emisión del Quedan. Cuando el contratista incurra en alguno de estos incumplimientos, dará lugar a una prevención escrita por parte del Administrador de Contrato, para que éste subsane el incumplimiento que le sea señalado en el plazo establecido en el compromiso; el incumplimiento de la prevención en el plazo señalado se hará del conocimiento de la GACI, para que éste realice el reclamo formal ante la deficiencia del servicio prestado, estableciendo un plazo máximo de 30 días para la subsanación del incumplimiento señalado. El incumplimiento a lo convenido con la GACI será sujeto de un llamado de atención. El proveedor que se haga acreedor de tres o más llamados de atención por parte de la GACI por incumplimientos técnicos de la misma o de diferente naturaleza será objeto de una penalización equivalente a US\$35.00. El cual será pagado en colecturía de ISBM y entregar dicho recibo al administrador de contrato a más tardar 10 días posterior a la notificación del incumplimiento. **XIII) PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO DE ASPECTOS TÉCNICOS:** El ISBM, podrá efectuar reclamos a el Contratista, por incumplimientos técnicos durante el período de vigencia de las Garantías, el Contratista, expresamente se somete a las sanciones que serán impuestas por el ISBM, a cuya competencia se somete a efectos de la imposición. Penalizaciones económicas por las condiciones siguientes: **1.** No consignar en el expediente la atención realizada, la cual debe ser completa. **2.** No contar con los insumos y materiales para la prestación del servicio ofertado. **3.** Por discriminar a la población usuaria del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial por parte del médico o del personal a su servicio al brindar la atención médica respecto a su clientela particular, que sea

documentada, investigada y evidenciada. **4.** Cuando exista una queja por insatisfacción en el servicio prestado por el proveedor, que sea documentada, investigada y evidenciada. **5.** Cuando por causas injustificadas atribuibles al hospital se suspenda un procedimiento. Si el proveedor incurriera en alguna de estas conductas: **1.** Se aplicará una penalización por primera vez del 2.5% del monto mensual del contrato. **2.** Si se presentase por segunda ocasión, la penalización será del 5% del monto mensual del contrato. **3.** Si se presentase por tercera ocasión, la penalización será del 10% del monto mensual del contrato. **4.** Si se presentase incumplimiento injustificado por más de tres ocasiones, se aplicará caducidad del contrato previo análisis correspondiente a los intereses institucionales. Para la imposición de las penalizaciones antes descritas se procederá conforme a lo establecido en el art. 160 de la LACAP.

**XIV) CAUSALES DE EXTINCIÓN CONTRACTUAL:** Según el artículo noventa y tres de la LACAP, el presente Contrato podrá extinguirse por las causas siguientes: **a)** Por la Caducidad. **b)** Por mutuo acuerdo de las partes contratantes. **c)** Por revocación. **d)** Por Rescate y **e)** Por las causas determinadas contractualmente según el siguiente detalle: El ISBM podrá caducar el presente Contrato por incumplimiento del Contratista de sus obligaciones contractuales o por cualquiera de las circunstancias establecidas en el artículo noventa y cuatro de la LACAP o cualquier violación o incumplimiento a la normativa institucional, términos de referencia, Legislación de la República y otras disposiciones aplicables del ISBM, que fuera considerado como una Falta Grave por la Gerencia Técnica Administrativa de Servicios de Salud. Además, podrá darse por terminado por las siguientes causas: **1.** Por realizar procedimientos quirúrgicos sin estar justificados técnicamente. **2.** Por suplantar la identidad y firma de procedimientos realizados a los usuarios. **3.** Por orientar o sugerir al usuario la utilización de tratamientos farmacológicos o procedimientos que se encuentran en fase experimental, que no son del protocolo de ninguna de las Instituciones del Sistema Nacional de Salud, sin medir el riesgo que conlleva para el paciente. **4.** Por comprobarse que las prescripciones de medicamentos fuera de cuadro obedecen a interés de compañías farmacéuticas. **5.** Por realizar cobro al ISBM de uno o más procedimientos no efectuados. **6.** Por la extensión de incapacidades médicas por complacencia. **7.** Por utilizar los formularios del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial para la atención de pacientes que no pertenezcan al sistema. **8.** Por solicitar o recibir compensaciones materiales o monetarias adicionales por parte de los usuarios. **9.** Por haberse hecho acreedor a tres o más llamados de atención por parte de la GACI por incumplimientos administrativos. **10.** Por FALTA graves A LA ÉTICA PROFESIONAL. **11.** Cuando existieren quejas documentadas y verificadas de ABUSO O MALTRATO A LOS USUARIOS DEL ISBM. **12.** Por MANIFIESTA IMPERICIA O NEGLIGENCIA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS MÉDICO- HOSPITALARIO; la que, no obstante ser motivo de cancelación contractual, no inhibe las acciones legales que pudieran corresponder por los daños y perjuicios ocasionados. **13.** Por NEGARSE A ATENDER UNA EMERGENCIA MÉDICA ADUCIENDO FALTA DE MONTO O POR UNA MALA EVALUACIÓN DE LA EMERGENCIA, así como también cualquier otra NEGATIVA A BRINDAR LOS SERVICIOS MÉDICOS A LOS USUARIOS DEL ISBM DE FORMA INJUSTIFICADA. **14.** POR realizar COBROS ADICIONALES por cualquier causa y que se encuentren contemplados contractualmente. **15.** Por NO CUMPLIR adecuadamente con las CONDICIONES GENERALES contempladas en estos TÉRMINOS DE REFERENCIA. **16.** Por recibir compensaciones materiales o monetarias adicionales por parte de los usuarios. **17.** Por NO CONTAR CON EL PERSONAL médico, paramédico y administrativo IDÓNEO E INSUFICIENTE PARA GARANTIZAR LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS. **18.** No cumplir con las condiciones de Infraestructura Adecuada, higiene, confort, bioseguridad, necesarias para la adecuada atención de la población usuaria. **19.** Proporcionar regalías o comisiones al resto de proveedores contratados, empleados o funcionarios del ISBM. **20.** Las demás legalmente establecidas. Cuando el contratista incurra en alguno de estos incumplimientos, dará lugar al ISBM para caducar el contrato de



acuerdo al procedimiento establecido en la LACAP y su Reglamento. Sin perjuicio de lo anterior el ISBM podrá ejercitar otras acciones legales que pudieran corresponder por los daños y perjuicios ocasionados. Para la aplicación de los incumplimientos técnicos, el Consejo Directivo del ISBM conformará una Comisión Técnica Evaluadora de Cumplimientos Contractuales de los Proveedores quienes emitirán recomendación para el inicio de proceso y la caducidad, para lo cual contará con los informes de los administradores de contrato y de las unidades técnicas de la Sub Dirección de Salud u otras que se estimen convenientes. **XV) CESACIÓN DEL CONTRATO:** El presente contrato cesará en sus efectos por la expiración del plazo pactado para su ejecución y por el cumplimiento de las obligaciones contractuales. Se entenderán cumplidas las obligaciones contractuales de parte del Contratista, cuando ésta las haya realizado satisfactoriamente de acuerdo al presente Contrato, a los Términos de Referencia de los servicios requeridos, a la Resolución de Resultados, a la Oferta de Servicios presentada por el Contratista y demás documentos contractuales anexos, Instrumentos y Normativas aplicables al presente Contrato, seguida del acto de recepción formal de parte de la institución contratante, en su caso. **XVI) TERMINACIÓN BILATERAL.** Las partes contratantes podrán acordar la extinción de las obligaciones contractuales en cualquier momento, siempre y cuando no concorra otra causa de terminación imputable al Contratista y que por razones de interés público hagan innecesario o inconveniente la vigencia del contrato, sin más responsabilidad que la que corresponda a los servicios y los bienes entregados o recibidos. **XVII) SOLUCIÓN DE CONFLICTOS:** En caso de conflicto ambas partes se someten a sede judicial señalando para tal efecto como domicilio especial la ciudad de San Salvador, a la competencia de cuyos tribunales se someten; en caso de embargo al Contratista, el ISBM nombrará al depositario de los bienes que se le embargaren al Contratista, quien releva al ISBM de la obligación de rendir fianza y cuentas, comprometiéndose el Contratista a pagar los gastos ocasionados, inclusive los personales aunque no hubiere condenación en costas. **XVIII) INTERPRETACIÓN DEL CONTRATO:** El ISBM se reserva la facultad de interpretar el presente contrato, de conformidad a la Constitución de la República, la LACAP, el RELACAP, demás legislación aplicable, y los Principios Generales del Derecho Administrativo y de la forma que más convenga a los intereses del Instituto, con respecto a la prestación objeto del presente instrumento, pudiendo en tal caso girar las instrucciones por escrito que al respecto considere convenientes. El contratista expresamente acepta tal disposición y se obliga a dar estricto cumplimiento a las instrucciones que al respecto dicte el ISBM. **XIX) MARCO LEGAL:** El presente contrato queda sometido en todo a la LACAP, RELACAP, la Constitución de la República y en forma subsidiaria a las Leyes de la República de El Salvador, aplicables a este contrato. **XX) RESPONSABILIDAD PENAL Y/O CIVIL:** Es expresamente convenido entre las partes, que el Contratista será el único responsable penal y civilmente en los casos de cualquier acción legal que se entable, judicial o extrajudicialmente, por cualquier situación que surgiera en la prestación de sus servicios. El Contratista asume totalmente la responsabilidad dichos casos; asimismo cuando se compruebe que se ha prestado servicio de forma deficiente o ha entregado una respuesta o realizado un procedimiento erróneo el ISBM reclamará al Contratista los daños y perjuicios ocasionados. **XXI) OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:** El Contratista deberá cumplir durante la ejecución del Contrato con las siguientes: **DISPOSICIONES GENERALES:** 1. Estar legalmente inscrito en el Consejo Superior de Salud Pública de El Salvador. 2. Atender a la población usuaria del ISBM las 24 horas del día durante el periodo contratado. 3. Tener y mantener las condiciones de infraestructura, equipo y personal técnico para la realización de los procedimientos ofertados por el hospital. 4. Llenar adecuadamente toda la documentación pertinente al hospital sobre los procedimientos realizados y cualquier otra exigida por el ISBM. 5. Contar con equipo de cómputo en buen estado de funcionamiento y con acceso a internet 24 horas, para todo el personal del hospital que esté relacionado a la atención del paciente del ISBM. 6. Contar con planta eléctrica en buen estado de

funcionamiento. **7.** Los Hospitales contratados, deberá designar un Médico Coordinador a tiempo completo, con un horario mínimo de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. y con accesibilidad telefónica las 24 horas del día durante el período contratado y será el responsable de garantizar el cumplimiento de la debida atención médica y de todos los lineamientos y cláusulas contractuales y otros documentos normativos, y un médico de turno responsable, para los horarios fuera del descrito, quien funcionará como enlace entre el hospital y el Instituto. **8.** Deberá tener una planta de profesionales de las siguientes áreas de especialidades: Medicina Interna, Cirugía General, Gineco-obstetricia y Pediatría; cada una de las anteriores con sus Sub-especialidades de acuerdo a la complejidad resolutive de hospital tipo C, debiendo dar respuesta de acuerdo a lo estipulado en la norma técnica administrativa elaborada para tal fin. **9.** Contar con áreas de aislamiento en el hospital (Emergencia, hospitalización) para la selección y atención que requiera la población usuaria del ISBM durante los períodos de Epidemias y Pandemias. **10.** El proveedor, se obliga a colocar en los puntos de acceso a sus servicios información relacionada a la prestación de servicios para el Programa Especial de Salud y los pasos para acceder a los servicios. **11.** Garantizar que previo a cualquier ingreso privado se consulte al paciente si es usuario de ISBM. En caso que por la complejidad de la atención o situación de emergencia el paciente no se identifique como usuario de ISBM, el hospital deberá realizar el traslado de la atención a la cobertura del Programa Especial de Salud del ISBM, previa notificación al Supervisor de Apoyo Médico Hospitalario. **12.** Si el usuario decide voluntariamente no recibir los servicios médico-hospitalarios bajo el programa del ISBM, será obligación del proveedor documentar en el expediente clínico la atención brindada y las opciones de atención proporcionadas por ISBM y entregar el comprobante correspondiente al usuario (se prohíbe instar o recomendar la renuncia voluntaria de los usuarios por parte del proveedor). **13.** Será obligación del proveedor documentar adecuadamente el Consentimiento Informado, Alta Hospitalarias, Alta Voluntaria y otra documentación relacionada para la atención, conforme a la Ley de Deberes y Derechos de los Pacientes y los Prestadores de Servicios de Salud. **14.** Cuando el paciente solicite el Alta Voluntaria o exprese no dar Consentimiento para su tratamiento, el proveedor deberá reportarlo inmediatamente a Trabajo Social del ISBM y/o al Supervisor de Apoyo Médico Hospitalario; para el seguimiento correspondiente a través de Trabajo Social en policlínico y/o Consultorio Magisterial, Sección de Riesgos Beneficios y Prestaciones; asegurando complementar los requisitos necesarios para que los documentos sean autorizados. En caso que, la atención no cumpla con los requisitos anteriormente descritos no será autorizado y por consecuente no procederá a pago. **15.** El proveedor deberá garantizar el cumplimiento de la Ley de Deberes y Derechos de los Pacientes y los Prestadores de Servicios de Salud. **16.** Deberá contar con equipos de paro cardiorrespiratorio, en óptimas condiciones y completos. **17.** Los Hospitales contratados deberán de explicar a los familiares del paciente ingresado, el régimen de visita, dependiendo el sector en el cual el paciente está ingresado. **18.** Deberá de realizar a todos los recién nacidos beneficiarios del sistema, el examen de tipeo sanguíneo y considerando la condición clínica del bebe, deberá realizarse el tamizaje neonatal de tiroides respecto a los parámetros establecidos para la realización de dicho examen, justificándolo en el expediente clínico. Los hospitales deberán entregar tarjeta de grupo sanguíneo al Representante Legal y registrará los resultados en el sistema de registro de laboratorio. **19.** Deberá dar un trato humanizado, y en caso de los partos deberá proporcionar a los representantes legales la inducción correspondiente a los cuidados iniciales del bebé, lactancia materna y señales de emergencia durante los primeros cuarenta días, así como la orientación de afiliar al recién nacido al programa de salud del ISBM. Asimismo, deberán ofrecer al padre o familiar que la usuaria estime conveniente el derecho a presenciar el parto bajo su propio costo, el cual no deberá ser mayor al precio ofrecido para este servicio al público. **20.** Deberá garantizar un ambiente seguro para la madre y su hijo, procurando un parto respetado y con cuidado cariñoso y sensible con el recién nacido y la madre, según la Ley Nacer con Cariño para un



parto respetado. **21.** Deberá abordar de manera diligente cualquier incidente de inconformidad de servicio y comunicar inmediatamente vía telefónica a su respectivo supervisor de la Gerencia Técnica Administrativa de Servicios de Salud, vía correo electrónico o en físico 24 horas posterior al evento, esto con el objetivo de informar y solucionar la ejecución del servicio ofertado estableciéndose de esta manera una comunicación fluida entre hospital proveedor, usuario y supervisor de ISBM. Asimismo, cada servicio hospitalario deberá publicar en sala de espera, en áreas de consulta externa, el número de contacto para reclamos del paciente, es decir el número telefónico institucional del Coordinador médico del hospital, Coordinador médico de ISBM, Supervisor Médico de Apoyo Hospitalario y el número de teléfono fijo de la Gerencia Técnica Administrativa de Servicio de Salud. **DISPOSICIONES ESPECIALES:** **1.** Deberá brindar sus servicios de conformidad a lo establecido en el respectivo contrato, normativa y cualquier otro documento contractual que se estime conveniente. El hospital será responsable de las acciones de los trabajadores contratados bajo cualquier modalidad de contratación y deberá garantizar el cumplimiento de la LEY DE DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES Y PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD y legislación aplicable. En el primer mes de su contrato, deberá presentar constancia (listado con firma y sello) de que la planta médica haya recibido la inducción correspondiente, debiendo programar en común acuerdo la capacitación en el primer mes de su contrato entre el ISBM y hospital proveedor. **2.** Deberá cumplir las normas, programas y lineamientos establecidos por el ISBM los cuales son obligatorios y delimitarán el marco de acción dentro del cual se desempeñarán las diferentes actividades a realizar. **3.** Para la atención de los usuarios del Programa Especial de Salud del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial, deberá verificar la condición de estado activo del usuario del ISBM que solicitan los servicios médico hospitalarios, para tal verificación tendrán a su disposición el acceso al Sistema ISBM en línea. **4.** Deberá brindar sus servicios de conformidad a lo establecido en el respectivo contrato y otros documentos contractuales que el ISBM considere pertinente. **5.** Garantizar la disponibilidad de sus servicios, las 24 horas del día, durante el período contratado. **6.** Las atenciones de Emergencias, Consulta Externa Programada (en el caso de ser autorizadas), Servicios de laboratorio, de Gabinete y Cirugías Programadas deberán ser atendidas según disponibilidad de monto; no excluyendo las situaciones de emergencia, previa notificación a Supervisor de Apoyo Médico Hospitalario y del monto mensual asignado. **7.** En el caso que al Hospital se le autorice por parte de la Gerencia Técnica Administrativa de Servicios de Salud, la atención médica de tipo consulta externa de especialidad, será indispensable la presentación de la referencia debidamente llena por un Médico Magisterial y/o Médico Especialista Institucional. **8.** Los Hospitales en la prestación de sus servicios, deberá mantener un ambiente de respeto y trato amable con los usuarios del Instituto, a la cual le proporcione sus servicios debiendo brindar la atención requerida por los usuarios, los cuales por ningún motivo serán sujetos de maltrato y discriminación, manteniendo una comunicación fluida, tanto con las distintas Unidades del Programa Especial de Salud del ISBM, como con toda la red de proveedores que prestan sus servicios a los usuarios. **9.** La población usuaria del ISBM deberá ser atendida con dignidad por el contratista y sus empleados, que habrá de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones. Todo usuario que se encuentre en situación indefensa, debilidad manifiesta, discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, tendrán derecho a recibir un trato especial y preferente por lo que deberá facilitarles en todo lo posible, el acceso, la orientación adecuada y los servicios que soliciten. **10.** Las atenciones que se soliciten en la unidad de emergencia, serán evaluadas por médicos especialistas de las cuatro áreas básicas (Ginecología, Medicina Interna, Pediatría y Cirugía General) según cada caso, el cual deberá ser asignados por el hospital de acuerdo al rol de turnos, no se requerirá de referencia del médico magisterial o del médico tratante. El rol de turno debe de ser notificado al Supervisor de Apoyo Médico Hospitalario y a la Gerencia Técnica Administrativa de Servicios de Salud mensualmente. Esta podrá

ser sujeta a cambios según sea requerido, por alguna situación especial. **11.** No obstante, lo anterior, los pacientes que requieran ingresos para tratamiento médico o quirúrgico a los hospitales que brindan servicios al Programa Especial de Salud del ISBM, podrán ser derivados de la consulta ambulatorio del médico magisterial, médico especialista, Unidad de Emergencia hospitalaria a otro Hospital proveedor según el nivel de atención requerido. **12.** Todo formulario en el cual se refleje una atención a la población usuaria del programa de salud, deberá estar completamente lleno previo a la firma por el usuario. Por ningún motivo el usuario firmará documentos en blanco, además el hospital le tendrá que proporcionar una copia del formulario 1 o 2 (formulario de pago) firmado por el paciente. **13.** Antes de la realización de un procedimiento quirúrgico o examen diagnóstico invasivo, el Hospital tendrá que presentar al usuario o a su representante, el formulario de consentimiento informado para ser firmado por él usuario o representante. En los casos, que se trate de menores de 18 años, pacientes que no se encuentren en pleno uso de sus facultades mentales para ejercer este derecho, o de aquellos que por sus condiciones físicas les sea imposible asumir este derecho, deberá ser el familiar establecido de acuerdo a las leyes vigentes, el que deberá firmar el formulario. **14.** El Hospital es responsable de evaluación, diagnóstico y tratamiento de cada paciente atendido, desde el momento que lo recibe para evaluación, hasta que es dado de alta por el médico tratante. **15.** El Hospital deberá mantener un archivo de expedientes clínicos actualizados y ordenados, exclusivos para usuarios del ISBM, los que deberán ser claramente legibles, completos, actualizados y disponibles en el momento que se soliciten por lo que deberá contar con un área específica para el archivo, así como con mobiliario adecuado, evitando en todo momento la exposición a la humedad y a la luz solar excesiva o acceso indebido, (para evitar el deterioro de los expedientes, los cuales se clasificarán, ordenarán, foliarán, describirán y resguardarán según los lineamientos técnicos del ISBM). Por ello, el hospital y quienes intervengan en la recopilación y mantenimiento de los expedientes estarán obligados a guardar secreto respecto a datos personales y la información contenida en los expedientes. Dicha obligación continuará aún después de finalizar el contrato, so pena de las responsabilidades administrativas y penales en las que puedan incurrir. En caso de pérdida, alteración, deterioro y/o acceso no autorizado a los expedientes clínicos o información relacionada con la atención de usuarios del ISBM, el hospital actuará en base a los lineamientos establecidos por el ISBM para la protección de expedientes en situaciones de emergencia y conforme a la legislación aplicable. **16.** Los expedientes clínicos de los usuarios del Instituto son propiedad del ISBM, al finalizar el plazo del contrato o de la prórroga si la hubiere, o cuando por cualquier circunstancia se caduque, termine o cese, revoque, etc., el contrato suscrito con ISBM, deberá entregar los expedientes de cada paciente de acuerdo con el procedimiento establecido por el Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial. En caso que el contratista continúe suministrando sus servicios para el Programa, por prórroga o por haberse adjudicado otro contrato, no será necesaria la entrega de estos documentos. El Administrador del Contrato deberá recibir a entera satisfacción, toda la documentación y los inventarios antes mencionados a través de acta para luego ser remitidos todos los expedientes clínicos al policlínico del municipio en el cual estaba contratado el proveedor. Los expedientes clínicos deberán presentarse en forma ordenada en un listado elaborada en computadora, en forma alfabética. La entrega se asentará en acta que firmarán el contratista y el Administrador de Contrato en un plazo máximo de 35 días calendario posterior a la finalización de la relación contractual. En caso de incumplimiento el ISBM podrá hacer efectiva la garantía de cumplimiento de contrato. **17.** Deberá llevar un expediente clínico por cada usuario que contenga como mínimo los documentos siguientes: Hoja de Datos Generales, Hoja de Signos Vitales, Historia Clínica de Ingreso, notas de evolución, indicaciones médicas cronológicamente ordenadas con firma y sello de los profesionales que intervienen, resultado de exámenes de laboratorio y gabinete legibles y actualizados y notas de evolución de enfermería. En casos de pacientes en los cuales se les ha realizado procedimientos quirúrgicos deberá contener el



reporte operatorio y el reporte de anestesia. Esta disposición aplica para pacientes vistos en la Unidad de Emergencia y para los hospitalizados. **18.** El trámite para autorización de los procedimientos quirúrgicos electivos, es responsabilidad del médico tratante, (el paciente no es responsable de este trámite), los procedimientos se solicitarán lo más pronto posible; en el formulario institucional correspondiente, incluyendo el formulario B, exámenes de laboratorio y de gabinete pertinentes, evaluaciones pre quirúrgicas y consentimiento informado. El caso será analizado por el Comité Técnico de Cirugías Electivas, quien emitirá recomendación y autorización de visto bueno; los procedimientos autorizados serán derivados para su realización, de acuerdo al tipo de patología y al nivel de complejidad del Hospital. **19.** Para el caso de atenciones contempladas en los paquetes quirúrgicos, deberá quedar registrado en el expediente clínico, específicamente en el reporte operatorio, colocando la marca de los insumos hospitalarios que se utilizaron en el servicio proporcionado. **20.** En casos excepcionales de patologías con sospecha de malignidad o que los procesos de contratación no ha sido posible contratar la totalidad de los médicos de una determinada especialidad, podrá autorizarse procedimientos adicionales. Cuando se diagnostique algún proceso neoplásico, el hospital será el responsable de hacer la derivación correspondiente al centro de referencia encargado de esta patología. **21.** En caso de que en un acto quirúrgico se necesite realizar más de un procedimiento, estos serán debidamente evaluados según normativa, en donde se determinara su procedencia. En caso de ser la misma área anatómica se reconocerá el arancel de mayor costo. **22.** Si se realiza un procedimiento adicional requerido durante el momento operatorio, este será evaluado por el Supervisor de Apoyo Médico Hospitalario del ISBM previa notificación del Hospital en las siguientes 24 horas de realizado el acto quirúrgico, el Supervisor de Apoyo Médico Hospitalario evaluará la pertinencia del acto quirúrgico informado, para trámite de pago. **23.** Es obligatorio entregar al paciente la hoja de retorno o resumen de egreso y alta hospitalaria para toda atención conforme al artículo 14 de la Ley de Deberes y Derechos de los pacientes debiendo agregarse a la información a que se refiere el literal f) de dicho artículo relativo a la información detallada sobre los costos, honorarios y procedimientos de cobro de las prestaciones de salud que les fueron aplicadas; para que el Médico Magisterial de seguimiento y continuidad al caso; deberá dejarse constancia de la entrega en el expediente hospitalario. Deberá dejarse constancia en el expediente hospitalario y remitir copia de la misma al correo del Administrador de Contrato. **24.** Los Hospitales deberán llevar el censo de atenciones diarias según lineamiento institucional; además deberá presentar cada mes el consolidado de atención médico-hospitalaria en el formato proporcionado por el Instituto en forma impresa y en forma digital, además deberá enviarlos vía Internet los primeros cinco días hábiles del siguiente mes de haber brindado los servicios. Los casos de interés epidemiológico, defunciones, información estadística actualizada que permita referir los casos de discapacidad a las instituciones respectivas; u otro de notificación obligatoria deberán ser informados inmediatamente sucedido el evento por correo electrónico a la Unidad de Epidemiología Estadísticas y Datos. **25.** Cuando un paciente falleciere, y el Supervisor de Apoyo Médico Hospitalario asignado verificara que se brindaron los servicios hospitalarios de manera integral y oportuna, y no hubiere un responsable del paciente para firma de documentos de egreso y defunción, el hospital a través de su Coordinador Médico Hospitalario tendrá que informar al Supervisor de Apoyo Médico Hospitalario asignado o Coordinador Médico de ISBM sobre dicha situación, quienes al tener conocimiento de lo sucedido elaboraran un informe para corroborar lo expuesto por el Hospital y dicho informe servirá de base al Hospital para que esté presente los documentos al SISAPI anexando dicho informe en original y con la firma y sello del Supervisor de Apoyo Médico Hospitalario o Coordinador Médico Hospitalario de ISBM asignado en los documentos de egreso y defunción. El informe tendrá por efecto convalidar la falta de firma del usuario o su representante legal y únicamente podrá ser usado para efectos de cobro de los servicios brindados por el hospital. **26.** Deberá ingresar en el programa informático en línea proporcionado por ISBM, para

mantener actualizada la base de datos en tiempo real; asegurándose que la información ingresada sea una copia fiel de lo descrito en el expediente. En caso de no tener disponible el sistema para ingresar los datos en tiempo real, podrán realizar las atenciones e ingresarlas al restablecerse el sistema, dejando constancia en el expediente de las atenciones realizadas y el porqué de la falta de registro en el sistema. **27.** Los Hospitales contratados están en la obligación de acatar las instrucciones emitidas por los Supervisores de Apoyo Médico Hospitalario del ISBM. **28.** Contar con todos los servicios médicos hospitalarios ofertados durante la vigencia del contrato. **29.** Los Hospitales contratados están en la obligación de dejar constancia por escrito y firmada por el paciente del consentimiento informado y del alta voluntaria según el caso. Cuando un paciente solicite el alta voluntaria el hospital deberá informar lo establecido en el artículo 40 de la Ley del ISBM, además reportará el caso al Supervisor de Apoyo Médico Hospitalario, al trabajador social del ISBM y a la Sección de Riesgos profesionales, Beneficios y Prestaciones (Técnico de Reembolsos y Reintegros), para que estos den el seguimiento médico y administrativo correspondiente. **30.** Los Hospitales contratados deberán designar un Médico Coordinador a tiempo completo, con un horario mínimo de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. y con accesibilidad telefónica las 24 horas del día y médico de turno en el horario fuera descrito, durante el período contratado, quien funcionará como enlace entre el hospital y el Instituto y será el responsable de garantizar el cumplimiento de la debida atención médica y de todos los lineamientos y cláusulas contractuales y otros documentos normativos. **31.** La recepción y prestación de los servicios ambulatorios brindados al paciente, deberá constar por escrito en formatos específicos proporcionados por el Instituto, debiendo el paciente firmar por cada servicio recibido en la fecha correspondiente. La evaluación, diagnóstico y tratamiento de cada paciente atendido es responsabilidad del Hospital desde el momento que lo recibe para evaluación, hasta que es dado de alta, traslado o referido por el médico tratante. **32.** El ISBM, podrá realizar a todo paciente durante su estancia hospitalaria una "Encuesta de Satisfacción" por los servicios recibidos en la estadía, el Hospital deberá garantizar que el paciente pueda llenar la encuesta con la privacidad y confidencialidad correspondiente. El Instituto se reserva del derecho de monitorizar en forma periódica la satisfacción del usuario a través de cualquier delegado del Instituto. **33.** Cuando de la evaluación médica, determine que corresponde a una emergencia que requiere de tratamiento ambulatorio, en el caso que corresponda a una atención por paquete, deberá proporcionar el tratamiento completo incluyendo exámenes de laboratorio clínico y radiológico, y en los casos de las consultas, deberá proporcionar el tratamiento para un máximo de tres días exceptuando los casos que requieran antibioticoterapia hasta siete días, y si es necesario la realización de un examen, este deberá ser justificado y consignado el resultado en el expediente clínico. En ambos casos deberá remitirlo al Médico Magisterial para conocimiento y continuidad del tratamiento. **34.** Cuando del resultado de la evaluación de emergencia se determine la necesidad de realizar un procedimiento ambulatorio, este se cancelará como paquete. No siendo procedente el pago de la atención de emergencia. Serán excepciones los casos en los que se requiere evaluación por sub-especialistas u otras sub-especialidades. Dentro del paquete están incluidos los honorarios médicos y paramédicos, los medicamentos de alta para tres días y los insumos necesarios para la atención. Cuando no se trate de una emergencia o el paciente asiste a un hospital cuyo nivel de complejidad resolutive no sea el adecuado, el Contratista está en la obligación de orientar al paciente de su condición de salud y coordinar su atención con otro proveedor e informar al Supervisor Médico de Apoyo Hospitalario para el apoyo en la coordinación de la atención. **35.** En el caso de ingresos ya sea para tratamiento médico o procedimiento quirúrgico, los hospitales que brindan servicios a usuarios del Programa Especial del ISBM, deberán garantizar que el médico tratante realice la primera evaluación en la que confinará su plan terapéutico a seguir; además deberá realizar como mínimo dos visitas por día en el lapso de veinticuatro horas al paciente, dejando constancia por escrito en el expediente clínico, la primera de



estas deberá ser antes de las 9:00 a.m. y la segunda en el transcurso de la tarde, en un tiempo prudencial según la condición clínica; caso contrario el servicio no será reconocido para efectos del pago correspondiente de ese día, además el Contratista deberá garantizar la disponibilidad del médico tratante de presentarse en caso de ser requerido por complicación que presente el paciente. El médico tratante deberá de acatar las recomendaciones administrativas del equipo de la Gerencia Técnica Administrativa de Servicios de Salud, y poder garantizar un tratamiento óptimo y completo. **36.** Los Hospitales deberán contar con médicos entrenados y actualizados, para intervenir de inmediato en la estabilización de pacientes. Todo el personal de salud, deberá estar inscrito y solvente ante la respectiva Junta de Vigilancia. **37.** Todo ingreso para tratamiento médico que sobrepase los tres días de estancia hospitalaria deberá ser notificado en forma escrita vía correo electrónico y verbal vía telefónica en un plazo no mayor de 24 horas al Supervisor de Apoyo Médico Hospitalario y la justificación de la prolongación de dicha estancia, deberá estar contenida en el Expediente Clínico en el formato diseñado para tal fin, para que éste verifique la pertinencia. Toda estancia que sobrepase los tiempos estipulados para tratamiento y no contenga una justificación técnica o que la misma previo análisis se determine que no cumple, será procedente a descuento total de la atención. **38.** En los casos de paquete quirúrgico, cuando por una complicación o cualquier otra circunstancia, el médico tratante, requiera tener ingresado al paciente por más tiempo del que está contemplado en el paquete, deberá ser notificado en forma escrita vía correo electrónico y verbal vía telefónica al Supervisor de Apoyo Médico Hospitalario en un plazo no mayor de 24 horas antes de finalizar el último día incluido en el paquete y la justificación de la prolongación de dicha estancia, deberá estar contenida en el Expediente Clínico en el formato diseñado para tal fin, para que éste verifique la pertinencia. **39.** En los casos de paquete quirúrgico cuando por cualquier circunstancia se de alta al paciente antes de los días contemplados en el paquete, estos días serán descontados según oferta de paquete presentada por el Hospital. Se exceptúan las altas exigidas firmadas por el paciente o familiar establecido de acuerdo a las leyes vigentes, las que deberán estar debidamente justificadas y documentadas en el Expediente Clínico, que deberá contener debidamente lleno el formato diseñado por el ISBM para tal fin. Además, se podrá dar el alta médica al paciente antes de haber completado el paquete, toda vez y cuando la condición clínica sea favorable y en común acuerdo con el paciente o responsable. A esta alta no se le aplicará descuento. **40.** Estancia en Observación Hospitalaria, es aquella previa a la toma de decisión del ingreso o alta del paciente de acuerdo a resultados de exámenes y evolución clínica observada en un tiempo no menor de ocho horas y mayor de doce horas. Siempre y cuando esta no sea determinada por el atraso en la evaluación por parte del médico especialista tratante. **41.** Día Cama Hospitalario, es aquel ingreso que se genera para recibir una atención médico-hospitalaria por las distintas especialidades médicas debiendo ingresar al paciente en el área destinada para tal fin y cuyo contenido será el definido para el paquete día cama en las especificaciones técnicas para cada tipo de hospital según complejidad. **42.** Si se presentará un caso especial en el cual se requiera la utilización de un medicamento no considerado en el listado básico de medicamentos y fuera del listado adicional, este deberá ser justificado en el Expediente Clínico y cancelado individualmente previa autorización del Supervisor de Apoyo Médico Hospitalario y para efectos de pago se requerirá la presentación de la copia certificada notarialmente de la factura de compra correspondiente. **43.** Cuando dentro del paquete presentado a cobro existieren atenciones prestadas por proveedores médicos de la red del ISBM, el Contratista deberá presentar, dentro del paquete correspondiente al mes siguiente al pago de los servicios parte del ISBM, comprobante del pago de honorarios correspondiente. **44.** Los Hospitales deberán llenar adecuadamente la documentación técnica médica sobre las atenciones realizadas y cualquier otra exigida por el Instituto, la cual será revisada por el Supervisor Médico del ISBM asignado para su autorización de cobro. No autorizarán ni se permitirán documentos que presenten borrones, uso de corrector, tachaduras u otro

tipo alteraciones. **45.** Las autoridades del Hospital o su delegado están obligadas a asistir a todas las reuniones a las que sean convocadas por el Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial. **46.** Deberá presentar la documentación para pago de forma oportuna, de conformidad a lo establecido en los documentos contractuales, así como subsanar aquellas situaciones que se les soliciten. **47.** Debe de ser responsable por el llenado del formulario de atenciones en emergencia y en el área de hospitalización y velará que, por ningún motivo, este sea llenado y firmado en blanco por parte del usuario. Ya que de lo contrario será procedente a descuento total de la atención y en caso de no aplicar medidas al personal que realizó esta acción será considerada causal de caducidad de contrato. **48.** Cuando, de la evaluación médica se determine que no corresponde a una emergencia, el paciente deberá ser remitido al Médico Magisterial para la evaluación del caso, dejando constancia en hoja de expediente de dicha evaluación, esta atención no generará pago. **49.** Si de la evaluación médica, el médico de emergencia considera necesario la interconsulta con un médico de otra especialidad o sub-especialidad, si ésta es requerida de forma ambulatoria, será reconocida únicamente para efectos de pago, la consulta de emergencia por médico especialista. El médico de emergencia será el responsable del paciente hasta la presencia del especialista. **50.** Podrá realizar exámenes adicionales a los de su listado oficial de acuerdo a su nivel de complejidad, siempre y cuando éstos hayan sido ofertados, estén justificados y autorizados según normativa del Programa Especial de Salud del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial. **51.** En el caso que el Contratista no cuente con los recursos necesarios para la realización de exámenes de Laboratorio Clínico, Radiológico, de Imágenes y Patológicos y que esté autorizada la subcontratación de estos servicios en los términos de referencia y según la oferta, deberán hacerse previo conocimiento y autorización de Supervisor de Apoyo Médico Hospitalario no generarán costo adicional por la movilización del paciente. El pago de estos servicios se hará al contratista de la Institución. **52.** Será responsabilidad del Contratista garantizar la realización de todos los exámenes de Laboratorio Clínico, Radiológico, de Imágenes y Patológicos ofertados. No siendo procedente para pago, costos adicionales para darle cumplimiento a dicha situación. **53.** El Contratista podrá realizar procedimientos quirúrgicos que no estén contemplados en el listado oficial de procedimientos, pero que los haya presentado como otros procedimientos ofertados de acuerdo a la capacidad instalada, oferta de servicio, y que hayan sido adjudicados; para realizarlos bajo el mismo concepto de paquete quirúrgico, de acuerdo a las especificaciones técnicas del presente proceso y previa autorización del Instituto. **54.** El Contratista brindará servicios a usuarios del Programa Especial de Salud del Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial, deberá permitir el acceso al personal de salud del ISBM (médico supervisor, psicólogo, trabajadora social, químico farmacéutico y otros que se deleguen) para realizar sus actividades de seguimiento de casos. y actividades de orientación y trámites requeridos por los usuarios. El personal de Trabajo Social Hospitalario del ISBM realizará visita a los pacientes ingresados y a los pacientes que se encuentran en la consulta externa para orientación y trámites requeridos por los usuarios, además de labor educativa. **55.** En caso de que el paciente, en la unidad de emergencia, solicite la presencia de su médico tratante y éste pertenezca a la red de proveedores del ISBM, el hospital deberá atender dicha petición; en caso de no estar disponible deberá garantizar la atención oportuna de los usuarios mediante la planta de médicos del hospital de acuerdo a cada caso. Además, deberá quedar plasmado en el expediente del paciente, el llamado que se le realizó al médico tratante y que este no estaba disponible. **56.** Se atenderá a la población de manera ininterrumpida, dentro del horario ofertado. **57.** Se deberá respetar el orden de atención de la población usuaria y aplicar técnicas que eviten la formación de aglomeraciones. **58.** Deberá tratarse a los ciudadanos con el más alto índice de decoro y transparencia. La población usuaria deberá ser tratada con respeto, dignidad y deferencia. Todo usuario que se encuentre en situación de indefensión, debilidad manifiesta, discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, tendrán derecho a recibir un trato especial



y preferente debiendo facilitárseles en todo lo posible, el acceso a los hospitales y la orientación adecuada. **59.** El Contratista deberá: Para todas las atenciones que preste el Contratista, se deberá identificar a los usuarios del Programa Especial de Salud mediante la presentación de su respectivo Documento Único de Identidad –DUI-, carné vigente o autorización provisional; a los beneficiarios menores de 18 años de edad, solamente se les requerirá el carné vigente o la autorización provisional. El Contratista deberá verificar si la población afiliada se encuentra activa en el Sistema de Registro de Expedientes del Docente y su Grupo Familiar (SIREXPE). Los niños y niñas recién nacidos se atienden hasta la edad de un mes (30 días) con el carné del cotizante activo. El Contratista deberá informar a los padres de los recién nacidos sobre la obligación de inscribir a los menores en el Registro del Estado Familiar y de tramitar la afiliación al Instituto para seguir gozando de los beneficios del Programa Especial de Salud del ISBM, de acuerdo a lo establecido en la **"NORMA TÉCNICA ADMINISTRATIVA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS HOSPITALARIOS Y OTROS SERVICIOS DE SALUD A USUARIOS DEL PROGRAMA ESPECIAL DE SALUD DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DE BIENESTAR MAGISTERIAL"**. Los servicios de salud para las niñas, niños o adolescentes que los requieran, en ningún caso, se podrá negar so pretexto de la ausencia del representante legal, la falta de cupo o recursos y las consideraciones técnicas de la atención. En consecuencia, es obligación de los(as) usuarios(as) del Programa, la presentación al Contratista de al menos uno los documentos arriba descritos, al momento de requerir los servicios; exceptuando aquellos casos en que por una emergencia no porte ningún documento, estará obligado a presentarlos posteriormente, una vez superada la emergencia. **i. MANTENER** un adecuado canal de comunicación y se informa periódicamente de todos los datos requeridos por el ISBM. **ii. ENVIAR DE FORMA** oportuna y correcta informes (ejecución de montos, censos de atención hospitalaria, consolidados y toda información que así sea requerida), al menos en los primeros tres días hábiles de cada mes y como máximo diez días calendarios. **iii.** Garantizar un ambiente de respeto y trato amable con los usuarios. (Hoja de satisfacción de la atención). **iv.** Garantizar que el médico Coordinador del hospital, cumple las funciones tipificadas descritas en la normativa. Notificar todas las situaciones que se dan con los usuarios. Contar con equipo de cómputo con acceso a internet las 24 horas del día, en todas las aéreas de atención de usuarios. **60.** En caso de las Cirugías Electivas, se podrá prorrogar hasta cuatro meses vigentes los exámenes de laboratorio y de gabinete ya realizado; así como también para sus respectivas Evaluaciones Preoperatorias, de acuerdo a cada caso. Esta condición dependerá de la evaluación y riesgo quirúrgico del paciente. **61.** Los exámenes de laboratorio y de gabinete, en caso de las Cirugías Electivas, deberá realizarse conforme a edad y perfil, según lo siguiente: **i. MENORES DE 40 AÑOS SIN CO-MORBILIDADES:** Hemograma completo (incluye hematocrito, hemoglobina, plaquetas y leucograma), Tiempo y valor de protrombina y tromboplastina, EGO, Típo sanguíneo, Glucosa. **ii. MAYORES DE 40 O MÁS AÑOS SIN CO-MORBILIDADES:** Hemograma completo (incluye hematocrito, hemoglobina, plaquetas y leucograma), Tiempo y valor de protrombina y tromboplastina, EGO, Típo sanguíneo, Creatinina, Glucosa, Electrolitos (Sodio y Potasio), Electrocardiograma, Rayos X de tórax, Evaluación cardiovascular por medicina interna **iii. PACIENTES CON CO-MORBILIDADES:** Hemograma completo (incluye hematocrito, hemoglobina, plaquetas y leucograma), Tiempo y valor de protrombina y tromboplastina, EGO, Típo sanguíneo, Creatinina, Glucosa, Electrolitos (Sodio y Potasio), Electrocardiograma, Rayos X de tórax, Evaluación cardiovascular por médico internista, Evaluación neumológica de ser necesario, Evaluación por Sub-especialidad respectiva de ser necesario. **62.** El Contratista deberá de ingresar al sistema de episodios para la consulta de resultados de exámenes realizados a los usuarios para valorar la necesidad de realizar nuevos estudios. Si con la atención hospitalaria amerita la realización de nuevos exámenes o repetir algún examen para corroborar los datos, los resultados de estos deberán de ser ingresados en el sistema de registro de laboratorios,

además deberá de registrarse en el expediente la justificación de su realización, según sea el caso de cada patología. **63.** El Contratista deberá informar a la población usuaria sobre el horario de visita y su requisitos o normas para la visitas, y podrá solicitar a los(as) usuarios(as) del ISBM y demás familiares que visiten a los pacientes ingresados en esas instalaciones, que se comporten adecuadamente durante sus visitas, utilicen el debido vocabulario y que respeten al personal que ahí labora, debiendo respetar también las otras indicaciones y normativas internas del Hospital que se encuentren debidamente rotuladas y publicitadas en sus distintas áreas físicas. En la atención de niños, niñas o adolescentes el Hospital deberá permitir que la madre, el padre, representante o responsable de la niña, puedan acompañarlos en caso de hospitalización. En casos excepcionales cuando otros pacientes necesiten cuidados especiales que pueden ser proporcionados por el familiar durante las veinticuatro horas, el familiar del usuario deberá solicitar a la Dirección del Hospital o a la persona designada para tal efecto, el permiso respectivo, teniendo que respetar las horas de la visita médica. Bajo ningún concepto y en ningún caso el Contratista solicitará al usuario(a) del Programa Especial de Salud del ISBM o familiares de éste, pagos adicionales por la prestación de servicios, así como pagos por servicios diferentes a la atención médico hospitalario tales como tarjetas de visita, alimentación, etc. **64.** En los casos de declaración de Emergencia Nacional, los proveedores de Hospitales tipo C, deberán cumplir los lineamientos generales y todos los protocolos de medidas sanitarias emitidos por el MINSAL con el fin de prevenir la propagación de enfermedades infectocontagiosas en situaciones de epidemias y pandemias, cumplir con todas las normas sanitarias para la reanudación de las actividades de los sectores público y privado. Dichas Medidas serán sujetas a verificación por parte del ISBM. **65.** El Contratista independientemente de su clasificación pondrá en uso el sistema informático innovador proporcionado por el ISBM para el adecuado funcionamiento y control del sistema especial de salud del ISBM. **66.** El Hospital contratado deberá realizar el pago oportuno a los médicos especialistas y sub-especialistas por los servicios brindados a la población usuaria del Programa Especial de Salud del ISBM, distribuyendo el costo del arancel (de los procedimientos) pactado con ISBM, de la siguiente forma: 75% para el hospital y 25% para los profesionales médicos. De esta forma el ISBM se asegurará que los pacientes reciban servicios con calidad y eficiencia consecuente a la solvencia y satisfacción de los galenos. Lo cual podría ser verificado por el ISBM cuando lo estime conveniente. **67.** En casos excepcionales el ISBM podrá requerir medicamentos del cuadro básico en unidades de millares, para ser recibidos en sus botiquines magisteriales, el Contratista si está autorizado para tal efecto podrá ofertar a solicitud de la Subdirección de Operaciones y Logística con el visto bueno de la Gerencia Técnica Administrativa de Servicios de Salud de ISBM, los medicamentos requeridos con precio al Mayoreo (menor al precio unitario), el cual será sujeto al análisis en conjunto por el Gerente Técnico Administrativo de Servicios de Salud; Jefatura de la Sección de Provisión de Bienes y Servicios Médicos y La Subdirección de Salud, quienes levantarán acta e indicarán si es conveniente la compra y comunicaran al supervisor de apoyo médico hospitalario para que proceda a dicha solicitud y reserve el monto a devengar según disponibilidad del contrato. Para efectos de cobro dicho servicio deberá estar reflejado en el informe de servicios del mes correspondiente y deben anexar; **1.** Notificación de solicitud emitida por la Gerencia Técnica Administrativa de Servicios de Salud; **2.** Acta simple que compruebe la recepción de medicamentos de parte de la Sección de Gestión y Abastecimiento de Medicamentos. Se aclara que esta acción deberá ser aceptada a libre discreción por el Contratista y no necesitará ninguna modificativa de contrato debido a las circunstancias eventuales de importancia, premura del caso y por ser una acción en beneficio de la salud de la población usuaria a través de un servicio regulado hospitalariamente. Asimismo, en casos excepcionales el ISBM podrá requerir eventualmente medicamentos de uso urgente a través de servicios de emergencia para tal efecto el supervisor hospitalario dará el visto bueno de la gestión de entrega posterior a la notificación por correo electrónico




de la Gerencia Técnica Administrativa de Servicios de Salud. **68.** El Contratista, deberá informar por medio de sus Coordinadores Médicos asignados, el Supervisor de Apoyo Médico Hospitalario o el Coordinador Médico Hospitalario de ISBM, a la Oficina de Género del ISBM, si en el desarrollo de la atención se detectara que la paciente presenta signos o elementos de juicio de haber sido maltratada con violencia física, psicológica, violencia intrafamiliar en razón de su orientación sexual, identidad de género y expresión, siendo directamente responsables de la detección, prevención, atención, protección y sanción de la violencia contra la mujer, fomentando para tal efecto las relaciones de respeto, igualdad y promoción de sus derechos humanos. Por tanto, toda persona que tenga conocimiento del posible delito en razón del inciso anterior, está obligada a ponerlo inmediatamente en conocimiento de la autoridad competente (Juzgado, Fiscalía, Policía Nacional Civil, Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU), Consejo Nacional de la Niñez y la Adolescencia (CONNA) u Oficina de Atención del Centro Hospitalario), so pena de incurrir en una infracción si no lo hiciere. Además, se dará aviso a la Unidad de Epidemiología, Estadística y Datos y Oficina de Género de ISBM, para el registro correspondiente. Los casos de incumplimiento de esta obligación serán reportados por los Coordinadores Médicos asignados a los hospitales, el Supervisor de Apoyo Médico Hospitalario o el Coordinador Médico Hospitalario de ISBM, a las autoridades correspondientes para las medidas respectivas, asimismo éste personal deberá verificar el seguimiento del caso hasta su finalización. **69.** El proveedor deberá informar al paciente servidor público docente diagnosticado con una enfermedad crónica incapacitante, terminal o embarazadas, sobre los derechos establecidos en el artículo 30 de la Ley de la Carrera Docente de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 11 literales B, C, D y E según el caso; debiendo emitir la respectiva Constancia Médica para la gestión correspondiente. En casos particulares en los que el paciente, familiar o representante presentaren cualquier tipo de duda o inquietud respecto a su diagnóstico, condición de salud y/o alternativas terapéuticas podrán solicitar una segunda opinión (de acuerdo a Art. 22 de la LEY DE DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES Y PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD) siempre y cuando sea por otro médico especialista proveedor de ISBM (Formulario F de la normativa vigente de Hospitales). **70.** Los Hospitales proveedores deberá disponer, practicar, políticas internas relacionadas a Ley Especial de Inclusión de las Personas con Discapacidad sancionadas y vigentes por las autoridades respectivas. **71.** Deberá disponer, practicar, políticas internas relacionadas al Plan de Humanización de los Servicios de Salud. **72.** Deberá disponer, practicar, políticas internas relacionadas a Política Crecer Juntos sancionada y vigentes por las autoridades respectivas. **73.** Deberá disponer, practicar, políticas internas relacionadas a implementar la Transformación Digital. **74.** Deberá disponer, practicar, políticas internas relacionadas a Ley Nacer con Cariño para un parto respetado sancionada y vigente por las autoridades respectivas. **75.** El Contratista deberá colocar un rótulo con la indicación que los usuarios NO deben firmar la documentación en blanco, en el mismo deberá indicar un número telefónico, para reportar anomalías. Según formato que se entregará con la orden de inicio. **XXII) CLÁUSULAS ESPECIALES:** Es convenido entre las partes que en la ejecución del presente contrato se aplicarán las siguientes cláusulas especiales: **A) LOS (AS) BENEFICIARIOS(AS) DE LOS SERVICIOS MÉDICO HOSPITALARIOS DEL PRESENTE CONTRATO, SON LAS PERSONAS AFILIADAS AL PROGRAMA ESPECIAL DE SALUD DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DE BIENESTAR MAGISTERIAL** de conformidad al artículo cinco de la Ley del ISBM. **B) El Contratista, deberá mantener un ambiente de respeto y trato amable con LOS USUARIOS Y USUARIAS DEL ISBM, los cuales por ningún motivo SERÁN SUJETOS DE MALTRATO Y DISCRIMINACIÓN.** El Contratista, estará obligado a orientar al usuario(a), por lo que, deberá mantener comunicación fluida con las distintas unidades del Programa Especial de Salud del ISBM y con toda la red de proveedores que prestan sus servicios a los usuarios. **C) Colocar y mantener durante la vigencia de contrato en lugar visible los derechos y deberes de los usuarios y usuarias**

del Programa Especial de Salud del ISBM así como a colocar y mantener cualquier boletín y/o información que el ISBM solicite. D) Las atenciones que se solicitan en la unidad de emergencia serán evaluadas por médicos especialistas de las cuatro áreas básicas (Ginecología, Medicina Interna, Pediatría y Cirugía General) según cada caso, el cual deberán ser asignados por el hospital de acuerdo al rol de turnos, no se requerirá de referencia del Médico Magisterial o del Médico Tratante y **DEBERÁN SER ATENDIDAS INDEPENDIENTES DEL NÚMERO Y DEL MONTO MENSUAL ASIGNADO.** Cuando el monto máximo mensual se encuentre agotado antes de finalizar el mes de servicio y se presentaren atenciones que no pudieran diferirse, el Sociedad Contratista deberá atenderlas de acuerdo a lo establecido en la **“NORMA TÉCNICA ADMINISTRATIVA PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS HOSPITALARIOS A USUARIOS DEL PROGRAMA ESPECIAL DE SALUD DEL INSTITUTO SALVADOREÑO DE BIENESTAR MAGISTERIAL”** o la Norma Técnica que se encuentre vigente y el pago de los servicios se cancelará según lo dispuesto en la normativa vigente, previo análisis, justificación de la emergencia por parte del ISBM. En caso de que el paciente en la unidad de emergencia solicite la presencia de su médico tratante y éste pertenezca a la red de proveedores del ISBM, el Contratista, deberá atender dicha petición. E) De acuerdo a las necesidades del servicio, el ISBM podrá autorizar mediante una Resolución Modificativa del Contrato, modificaciones de los montos establecidos. F) En caso de presentarse una emergencia en la cual se requiera la utilización de un medicamento no considerado en el Cuadro de Medicamentos autorizado, este será reconocido individualmente previa autorización del Supervisor de Apoyo Médico-Hospitalario y para efectos de pago se requerirá la presentación de la copia certificada notarialmente de la factura de compra correspondiente. G) En la prestación de los servicios de salud, la Sociedad Contratista, deberá cumplir con la legislación nacional aplicable, debiendo acatar entre otras las Normas de Manejo de Desechos Bioinfecciosos. H) Cuando un(a) usuario(a) del ISBM, requiera de atención médico hospitalaria por enfermedades provenientes de la reincidencia por el abuso en el consumo de bebidas alcohólicas, drogas, psicofármacos o abortos provocados, el Contratista, únicamente le proporcionarán los servicios médicos indispensables. Debiendo en todo caso informar al ISBM sobre la situación por escrito dentro del plazo de los diez días hábiles siguientes al de la prestación del servicio. Estos servicios médico-hospitalarios indispensables deberán estar debidamente justificados en el expediente clínico y serán validados por los Administradores del Contrato. I) Los expedientes clínicos de los usuarios del Instituto son propiedad del ISBM. J) El Contratista, ingresará con costos de habitación compartida a los usuarios y usuarias hospitalizados (as), los costos de habitación individual serán cancelados cuando exista una justificación médica la que será evaluada por el Supervisor de Apoyo Médico-Hospitalario de hospitales al momento de la revisión de los expedientes médicos; K) El Representante Legal de La Sociedad Contratista, las autoridades del Hospital o su delegado están obligadas a asistir a todas las reuniones a las que sean convocadas por el Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial; L) El Contratista deberá presentar la documentación para pago de forma oportuna, de conformidad a lo establecido en los documentos contractuales, así como subsanar aquellas situaciones que se les soliciten. **XXIII) CLÁUSULA ESPECIAL PARA PREVENCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL TRABAJO INFANTIL:** Si durante la ejecución del contrato se comprobare por la Dirección General de Inspección de Trabajo y Previsión Social, incumplimiento por parte del Contratista a la normativa que prohíbe el trabajo infantil y de protección de la persona adolescente trabajadora, se deberá tramitar el procedimiento sancionatorio que dispone el artículo 160 de la LACAP, para determinar el cometimiento o no durante la ejecución del contrato de la conducta típica como causal de inhabilitación en el art.158 Romano V literal b) de la LACAP relativa a la invocación de hechos faltos para obtener la adjudicación de la licitación. Se entenderá por comprobado el incumplimiento a la normativa por parte de la Dirección General de Inspección de Trabajo, si durante el trámite de inspección se determina que no hubo subsanación por



haber cometido una infracción, o por el contrario si se remitiere a procedimiento sancionatorio, y en éste último caso deberá finalizar el procedimiento para conocer la resolución final. **XXIV) JURISDICCIÓN Y LEGISLACIÓN APLICABLE.** Para los efectos jurisdiccionales de este contrato las partes se someten a la legislación vigente de la República de El Salvador cuya aplicación se realizará de conformidad a lo establecido en el artículo cinco de la LACAP. Asimismo, señalan como domicilio especial la ciudad de San Salvador a la competencia de cuyos Tribunales administrativos se someten; las partes renuncian a efectuar reclamaciones por las vías que no sean las establecidas por este contrato o las leyes del país. **XXV) NOTIFICACIONES Y COMUNICACIONES:** El ISBM señala como lugar para recibir notificaciones Calle Guadalupe Nro.1349, San Salvador, el fax: 2239-9267 o el correo electrónico [uaci@isbm.gob.sv](mailto:uaci@isbm.gob.sv); y el Contratista señala para el mismo efecto la siguiente dirección: [REDACTED] el(los) correo(os) electrónicos siguientes: [REDACTED] o al fax: [REDACTED]. Todas las comunicaciones o notificaciones referentes a la ejecución de este contrato serán válidas solamente cuando sean hechas por escrito en las direcciones que las partes han señalado. Así mismo señala como teléfonos de contacto los siguientes: ISBM: 2239-9220 y 2239-9221; y para la sociedad Contratista: [REDACTED]. En fe de lo cual suscribimos el presente contrato, en la ciudad de San Salvador departamento de San Salvador, el día diecisiete de noviembre de dos mil veintidós.

  
[REDACTED]  
**SILVIA AZUCENA CANALES REPREZA**  
Directora Presidenta de ISBM



[REDACTED]  
Representante Legal de  
**ZELAYA GIRÓN, S.A. DE C.V.**  
**SOCIEDAD CONTRATISTA**

**ZELAYA GIRON, S.A. DE C.V.**