

**ANEXO N° 8 - FICHA TÉCNICA OPERADOR LOGÍSTICO DE MEDICAMENTOS,  
DISPOSITIVOS, INSUMOS MÉDICOS Y PRODUCTOS COMPLEMENTARIOS EN  
SALUD**



**“CONDICIONES TÉCNICAS CORRESPONDIENTES AL PROCESO CON EL OBJETO  
DE PRESTAR LOS SERVICIOS A NIVEL NACIONAL DE DISPENSACIÓN,  
SUMINISTRO, DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE MEDICAMENTOS, DISPOSITIVOS,  
INSUMOS MÉDICOS Y PRODUCTOS COMPLEMENTARIOS EN SALUD A LOS  
ASEGURADOS EN LOS DIFERENTES RAMOS HABILITADOS DE POSITIVA  
COMPAÑIA DE SEGUROS S.A”**

**BOGOTÁ**

## INTRODUCCIÓN

Esta Ficha tiene como fundamento determinar las condiciones técnicas, operativas, logísticas que se deben implementar a efectos de lograr una correcta y eficaz ejecución del contrato cuyo objeto es la de *“PRESTAR LOS SERVICIOS A NIVEL NACIONAL DE DISPENSACIÓN, SUMINISTRO, DISTRIBUCIÓN Y CONTROL DE MEDICAMENTOS, DISPOSITIVOS, INSUMOS MÉDICOS Y PRODUCTOS COMPLEMENTARIOS EN SALUD A LOS ASEGURADOS EN LOS DIFERENTES RAMOS HABILITADOS DE POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.”*.

El contenido de esta Ficha técnica hace parte integral de las obligaciones contractuales y que debe regir para los futuros operadores logísticos seleccionados en el proceso de Invitación Pública N°1 de 2022.

Positiva Compañía de Seguros S.A. cuenta con canales para realizar la solicitud de autorizaciones de servicios de Medicamentos, insumos, dispositivos Médicos y productos complementarios en salud: Puntos de farmacias habilitados de los diferentes Operadores Logísticos a Nivel nacional, para lo cual los Operadores Logísticos presentarán los diferentes lugares donde se ubicarán; líneas de atención en salud; APP; puntos de atención Positiva a Nivel Nacional; plataforma tecnológica, mediante la Red de IPS y aliados estratégicos a nivel nacional.

Los operadores logísticos de medicamentos seleccionados deberán contar con una línea de atención al cliente para los asegurados de la compañía que requieran el servicio objeto del presente contrato.

### I. MODELO DE ATENCIÓN POSITIVA CUIDA

Nuestro objetivo es proteger a nuestros afiliados que han sufrido un siniestro por Accidente de Trabajo o Enfermedad Laboral, asistencial y/o económicamente cuando se ha determinado cobertura técnica y administrativa, mediante el modelo de atención POSITIVA CUIDA. La gestión está enfocada y alineada a cumplir los siguientes objetivos.

- ✓ Consolidar el modelo de relacionamiento con los clientes y grupos de interés
- ✓ Fidelizar y desarrollar los clientes de la Compañía.
- ✓ Disminuir el índice de siniestralidad mediante la efectiva constitución, ajuste y liberación de reservas ejecutada desde los procesos asociados la gestión de siniestros.
- ✓ Controlar el costo promedio asistencial.
- ✓ Potencializar la eficiencia operacional mediante la innovación y la eficacia de los procesos.

### ¿QUÉ ES POSITIVA CUIDA?

Se define como el modelo de atención integral del siniestro de Positiva Compañía de Seguros, mediante el cual, de forma ágil, confiable, dinámica y eficiente, asiste a los afiliados y empresas de manera especializada ante la ocurrencia de un siniestro. Identifica de forma oportuna al asegurado siniestrado y le garantiza la atención médica requerida para la reincorporación laboral, social, con las menores secuelas posibles.

El modelo de atención es dinámico, se establece y formula de acuerdo con las necesidades del cliente, las coberturas o amparos concertados con el tomador del seguro.

Identifica de forma oportuna al asegurado siniestrado y le garantiza la atención médica requerida para la reincorporación laboral y social con las menores secuelas posibles.

El Modelo de atención POSITIVA CUIDA consta de cuatro (4) componentes que integran las necesidades del cliente tomador de la póliza, el asegurado, los canales de comunicación y gestión, así como con los demás procesos relacionados con la gestión de los siniestros de la Compañía:



Figura 2. Modelo de Atención Positiva Cuida 2021

- 1) **Red Asistencial Asistencial** completa, suficiente e integral de cobertura nacional, especializada por tipo de urgencia: trauma osteomuscular de alta y baja complejidad, trauma oftálmico, gran quemado, accidente de riesgo biológico y prestadores especializados en procesos de evacuación médica de zonas de difícil acceso MEDEVAC. Incluye IPS y médicos tratantes como eje fundamental en la atención del asegurado en diferentes especialidades como Ortopedia, Traumatología, Cirugía de mano, Oftalmología, Neurología, Cirugía Plástica, Fisiatría y Medicina Laboral las cuales permiten un tratamiento oportuno y adecuado a los accidentes y enfermedades cubiertas y reportadas a Positiva. Esta red de prestadores oscila entre 860 contratos activos promedio mes, más las instituciones con servicios de urgencia habilitados a nivel nacional, así mismo esta Red de prestadores se encuentra segmentada de acuerdo con unos criterios internos en cuatro grandes grupos hasta la asignación de Red de atención específica por cliente, grupos empresariales o sectores económicos.
  
- 1) **Operador de Asistencia especializado en Riesgos Laborales.** Integrador del modelo de las necesidades del asegurado siniestrado, los canales de comunicación, la Red asistencial y el equipo gestor de siniestros, liderado por médico especialista, enfermeras profesionales, auxiliares de enfermería, apoyado por instrumentadoras quirúrgicas y terapeuta ocupacional, (equipo dinámico que se dimensiona de acuerdo a la necesidad del servicio), entrenados en procesos de atención de urgencia y gestión de siniestros y que realiza entre otras, las siguientes actividades:
  - ✓ Orientación de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPSS) para la atención de urgencias, a través de un sistema de apoyo georreferenciado para la ubicación de las IPSS establecidas para la atención de los asegurados.
  - ✓ Gestión de Traslados Urgentes y traslados no urgentes.
  - ✓ Gestión de solicitudes de Autorizaciones De Servicios.
  - ✓ Coordinación para la Dispensación De Medicamentos, entrega en puntos de dispensación, reforzado con un dispensador a domicilio.
  - ✓ Coordinación para el Suministro De Órtesis o Prótesis.
  - ✓ Agendamiento de citas en nuestra Red de Prestadores para procesos de

rehabilitación integral.

- 2) **Equipo de Microgestion.** Equipo de profesionales en Medicina laboral, auditoría médica, auditoría de concurrencia y rehabilitación integral que permiten y garantizan el seguimiento a los siniestros reportados para las Pólizas de RIESGOS LABORALES exclusivamente desde el reporte en la urgencia. Incluye acompañamiento dentro de la Red de Prestadores, comunicación y gestión en línea de los procedimientos ejecutados al asegurado en sintonía a la reincorporación laboral sin secuelas y reintegro temprano en caso de ser necesario, manejando los conceptos de primer auxilio, tratamiento médico y evento incapacitante, éstos dos últimos en casos estrictamente necesarios.
- 3) **El equipo gestor.** Es liderado por el médico laboral asignado a la cuenta, quien será el responsable de garantizar los canales de comunicación entre el tomador (empresa), el intermediario, la Red de Prestadores, EPS, Juntas de Calificación de Invalidez, y demás actores internos y externos de la atención del siniestro, que permita la resolución técnica y administrativa desde la preparación para la atención y la gestión de los siniestros hasta su definición mediante el proceso de reintegro con o sin secuelas emitiendo planes de intervención alineados a las necesidades de la organización.

#### Equipo Gestor de Siniestros

- ✓ **Médico Laboral o Auditor:** experto en la gestión de siniestros.
  - ✓ **Auditor de Rehabilitación:** especialista y con entrenamiento de reintegración y reincorporación laboral.
  - ✓ **Analista de Siniestros:** entrenado en la gestión de siniestros.
  - ✓ **Auditoría de Concurrencia y/o de acompañamiento:** para la atención de casos hospitalizados y de necesidad puntual de algunos clientes desde la urgencia (sector hidrocarburos y cuentas especiales).
- 4) **Caja de Herramientas.** Mediante nuestro sistema de información POSITIVA CUIDA, nuestros actores del siniestro y especialmente nuestros clientes en Riesgos Laborales podrán acceder a la información y gestión de servicios asistenciales mediante:

Módulo Empleador. Nuestras empresas clientes acceden de manera directa a la consulta de información general de los siniestros ocurridos avisados, estado de la determinación de origen, pérdida de capacidad laboral, estado de solicitudes de prestaciones asistenciales, estado y trazabilidad de siniestros ingresados al programa de rehabilitación integral, consulta a estados de solicitudes de prestaciones económicas como incapacidad laboral e incapacidad permanente parcial hasta el desembolso y solicitudes de carné de asistencia internacional.

Bandeja de confirmación de siniestros avisados.

APP Conexión Positiva: diseñada como canal de gestión directa del asegurado. Mediante esta herramienta el trabajador podrá realizar consulta de la Red de urgencias, solicitud de autorizaciones de servicios médicos, consulta de autorizaciones de servicios médicos, confirmación a citas de rehabilitación integral, solicitar asistencia y/o asesoría telefónica, evaluar los servicios prestados, acceder al carné virtual de afiliación, acceder a certificaciones de afiliación y consulta de pago de prestaciones económicas de asegurados.

Sólo se podrá acceder a la herramienta mediante las tiendas Appstore y Playstore.

#### **Definiciones y conceptos asociados al servicio:**

- **Accidente:** Se define como accidente, en otras palabras, un suceso no planeado y no deseado que provoca un daño, lesión u otra incidencia negativa sobre un objeto

o sujeto. Para tomar esta definición, se debe entender que los daños se dividen en accidentales e intencionales.

- **Acta de negociación:** El acta es el documento por el cual se evidencia la revisión por parte de Positiva de las tarifas y servicios de proveedores de la red asistencial
- **Accidente De Trabajo.** Según la Ley 1562 de 2012, Artículo 3 corresponde a todo suceso repentino que sobrevenga por causa o con ocasión del trabajo, y que produzca en el trabajador una lesión orgánica, una perturbación funcional o psiquiátrica, una invalidez o la muerte.
  - Es también accidente de trabajo aquel que se produce durante la ejecución de órdenes del empleador, o contratante durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, aún fuera del lugar y horas de trabajo.
  - Igualmente se considera accidente de trabajo el que se produzca durante el traslado de los trabajadores o contratistas desde su residencia a los lugares de trabajo o viceversa, cuando el transporte lo suministre el empleador.
  - También se considerará como accidente de trabajo el ocurrido durante el ejercicio de la función sindical, aunque el trabajador se encuentre en permiso sindical siempre que el accidente se produzca en cumplimiento de dicha función.
  - De igual forma se considera accidente de trabajo el que se produzca por la ejecución de actividades recreativas, deportivas o culturales, cuando se actúe por cuenta o en representación del empleador o de la empresa usuaria cuando se trate de trabajadores de empresas de servicios temporales que se encuentren en misión.
- **Accidente De Trabajo Grave:** Según la Resolución 1401 de 2007, aquel que trae como consecuencia una lesión tal como una amputación de cualquier segmento corporal; fractura de huesos largos (fémur, tibia, peroné, húmero, radio y cúbito); trauma craneoencefálico; quemaduras de segundo y tercer grado; lesiones severas de mano, tales como aplastamiento o quemaduras; lesiones severas de columna vertebral con compromiso de médula espinal; lesiones oculares que comprometan la agudeza o el campo visual o lesiones que comprometan la capacidad auditiva.
- **Accidentes Personales Individuales:** Es un seguro que toma de manera individual, protege al asegurado en caso de sufrir lesiones corporales como consecuencia de un accidente, así mismo, ampara el patrimonio familiar en caso de muerte accidental del asegurado.
- **Accidentes Colectivos:** Es un seguro de accidentes que puede tomador un grupo de personas con el fin de proteger el patrimonio familiar, en caso de que sea necesario hacer frente a las consecuencias económicas que sobrelleva un accidente
- **Accidentes Personales Corto Plazo:** Es un seguro de accidentes, dirigido a personas que requieran protección temporal frente a accidentes que pueden ocurrir durante: Viajes, excursiones, eventos recreativos o culturales, parques de diversión etc.
- **Accidentes Escolar “Generación Positiva”:** Es un seguro que ofrece protección a los estudiantes de instituciones educativas, frente a los accidentes que puedan sufrir dentro o fuera de las instalaciones del plantel educativo
- **Actividades de Medicina Laboral:** Se consideran actividades especializadas de Medicina Laboral, las relacionadas con la determinación de origen de siniestros, calificación de pérdida de capacidad laboral, remisión ante Juntas de Calificación

de Invalidez Regional y Nacional, objeción de dictámenes, Comités de Siniestros, conformación del Comité Interdisciplinario y todas las relacionadas con el análisis técnico especializado de los siniestros de accidente de trabajo y enfermedad laboral avisados a Positiva Compañía de Seguros S.A.

- **Acuerdos de Niveles de Servicio – ANS:** Documento elaborado y suscrito entre las partes de un contrato, el cual busca definir términos del nivel de calidad del servicio y sanciones por su incumplimiento.
- **Afiliados:** Empresas, empleadores y trabajadores que hayan cumplido con el proceso de afiliación y estén registrados en la base de datos de la compañía.
- **Aliados Estratégicos:** Son empresas y/o proveedores que prestan un servicio para la compañía bajo unas condiciones contractuales y unos acuerdos de servicio.
- **Aseguradora:** Empresa que asume la cobertura de los riesgos a los que está expuesto el asegurado.
- **Auditoría concurrente:** Es la evaluación sistemática de la atención de los siniestros hospitalizados enfocada en las variables
- **Auditoría Médica:** Proceso interdisciplinario, sistemático, técnico y administrativo que se realiza para monitorizar el ciclo de vida del siniestro desde el aviso hasta el cierre, incluyendo las actividades de elaboración del informe médico y reconocimiento de prestaciones asistenciales y económicas, con el objetivo de garantizar las variables de calidad, oportunidad, pertinencia y gestión integral del siniestro. de: Oportunidad, racionalidad técnico – científica, evolución clínica y servicio.
- **Autorización:** Es la formalización a través de la emisión de la autorización (Anexo 4), o la generación de un registro por parte de la entidad responsable del pago para la prestación de los servicios requeridos por el usuario, de acuerdo con lo establecido entre el prestador de servicios de salud y la entidad responsable del pago
- **Aviso de Siniestro:** Toda situación conocida de un posible evento de origen laboral que ingrese a través de los canales virtuales, telefónicos o presenciales, en el Formato de informe de enfermedad profesional o en el Formato de informe para accidente de trabajo del empleador o contratante.
- **Compra Emergente:** es la adquisición por parte de los proveedores, que tiene por objeto satisfacer la necesidad imprevista de los medicamentos o dispositivos médicos para dar la atención adecuada a un asegurado sin generar stock en el proveedor, garantizando que la compra se realice en establecimientos reconocidos que garantice las condiciones de calidad del producto.
- **Denominación Común Internacional:** Es el nombre recomendado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) para cada medicamento. La finalidad de la Denominación Común Internacional (DCI) es conseguir una buena identificación de cada fármaco en el ámbito internacional.
- **Eficacia:** El servicio farmacéutico garantizará a los usuarios el cumplimiento de los objetivos de las prestaciones ofrecidas, dando cumplimiento a la normatividad sobre control y gestión de calidad y así cumplir con el objetivo farmacéutico de la farmacoterapia ordenada por el médico tratante.
- **Eficiencia:** El servicio farmacéutico contará con una estructura administrativa y racional y los procedimientos necesarios para asegurar el cumplimiento de sus funciones, utilizando de manera óptima los recursos humanos, físicos, financieros y técnicos .

- **Existencia:** Volumen físico de productos y/o artículos que se tienen en disponibilidad inmediata para su distribución en las farmacias habilitadas para los asegurados.
- **Dispositivos Médicos:** Son elementos indispensables en la práctica diaria del personal de salud existente en un hospital, para el tratamiento médico ambulatorio o de cuidado paliativo. Se cuenta con una enorme variedad de dichos aparatos y tenemos: Guantes, gasas, apósitos, catéter, equipos de venoclisis, jeringas, agujas, suplementos para administración de oxígeno como cánulas, Venturi, máscara, sondas, pañales, etc.
- **Fórmulas o preparaciones magistrales:** Es el preparado o producto farmacéutico elaborado por un Químico Farmacéutico para atender una prescripción médica, de un paciente individual, que requiere de algún tipo de intervención técnica de variada complejidad. La preparación magistral debe ser de dispensación inmediata.
- **Integralidad:** los actores, actividades y procedimientos del servicio se desarrollarán integralmente y de manera interrelacionada, en procura del logro de su misión.
- **Medicamento:** Es uno o más fármacos, integrados en una forma farmacéutica, presentado para expendio y uso industrial o clínico, y destinado para su utilización en las personas o en los animales, dotado de propiedades que permitan el mejor efecto farmacológico de sus componentes con el fin de prevenir, aliviar o mejorar enfermedades, o para modificar estados fisiológicos
- **Medicamento de Control Especial:** Es toda sustancia cualquiera que sea su origen, que produce efectos mediatos e inmediatos de dependencia psíquica o física en el ser humano; aquella que, por su posibilidad de abuso, pueda tener algún grado de peligrosidad en su uso, por ejemplo, una adicción. Los medicamentos de control especial se reconocen o se identifican en su empaque con una Franja violeta
- **Medicamento homeopático:** Es el preparado farmacéutico obtenido por técnicas homeopáticas, conforme a las reglas descritas en las farmacopeas oficiales aceptadas en el país, con el objeto de prevenir la enfermedad, aliviar, curar, tratar y/o rehabilitar un paciente. Los envases, rótulos, etiquetas y empaques hacen parte integral del medicamento, por cuanto estos garantizan su calidad, estabilidad y uso adecuado.
- **Medicamento Cosmético:** Es toda sustancia o formulación de aplicación local a ser usada en las diversas partes superficiales del cuerpo humano: epidermis, sistema piloso y capilar, uñas, labios y órganos genitales externos o en los dientes y las mucosas bucales, con el fin de limpiarlos, perfumarlos, modificar su aspecto y protegerlos o mantenerlos en buen estado y prevenir o corregir los olores corporales.
- **Medicamento vital no disponible:** Es un **medicamento** indispensable e irremplazable para salvaguardar la vida o aliviar el sufrimiento de un paciente o un grupo de pacientes y que por condiciones de baja rentabilidad en su comercialización, no se encuentra **disponible** en el país o las cantidades no son suficientes.

- **Medicamentos contenidos en la Resolución 1124 de 2016, Resolución 6408 de 2016, resolución 3515 de 2019 y listado de medicamentos de estrecho margen terapéutico emitido por el INVIMA :** Corresponde a un listado de medicamentos de acuerdo a la Resolución 1124 del 2016 del Ministerio de salud y Protección Social, Por la cual se establece la Guía que contiene los criterios y requisitos para el estudio de Biodisponibilidad y Bioequivalencia de medicamentos, y la Resolución 3515 de 2019, Capítulo IV Medicamentos, Artículo 39, y demás normas que se adiciones sobre el tema durante la ejecución del contrato.
- **Monopolio del Estado:** Derecho poseído de exclusividad por el Estado.
- **Reactivo diagnóstico in vitro** Es un producto reactivo, calibrador, elaborado en material de control, utilizado sólo o en asociación con otros, destinado por el fabricante a ser utilizado in vitro para el estudio de muestras procedentes del cuerpo humano, incluidas las donaciones de sangre, órganos y tejidos, principalmente con el fin de proporcionar información relacionada con un estado fisiológico o patológico, una anomalía congénita, la determinación de la seguridad y compatibilidad con receptores potenciales, la Supervisión de medidas terapéuticas.
- **Red Positiva:** Proveedor principal al que irán direccionadas las autorizaciones de productos relacionados con el servicio de acuerdo al grupo adjudicatario.
- **Red Alternativa:** Proveedor secundario quien entrará a prestar el servicio en caso que el proveedor principal (red positiva) no pueda cumplir los tiempos de entrega solicitados por fuerza mayor.
- **Oportunidad:** El servicio farmacéutico garantizará la distribución y/o dispensación de la totalidad de los medicamentos prescritos por el facultativo, al momento del recibo de la solicitud del respectivo servicio hospitalario o de la primera entrega al interesado, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo la salud y/o la vida del paciente.
- **Rescate de Servicio:** actividades a ejecutar por los actores, cuando se identifica un producto no conforme durante la prestación del servicio.
- **Vía de administración:** Existen numerosas formas de clasificar las formas galénicas, según el factor que tengamos en cuenta: su estado físico, la vía de administración, el origen de sus componentes. No obstante, la más utilizada desde el punto de vista de la medicina es la clasificación según la vía de administración que usen las cuales son:
  - ✓ **Vía Oral:** La mayor parte de los fármacos administrados vía oral buscan una acción sistémica. En la absorción oral intervienen factores dependientes del individuo y otros dependientes de los fármacos que van a influir en la mayor o menor eficacia del fármaco administrado. La vía oral constituye la vía más utilizada de administración de fármacos, subdividiéndose a su vez, en formas líquidas y formas sólidas. Entre ellos encontramos (gotas, jarabes, tabletas, comprimidos, capsulas, suspensiones, granulados, píldoras etc.)
  - ✓ **Vía Sublingual:** En esta vía normalmente, se utilizan comprimidos que se disuelven debajo de la lengua absorbiéndose directamente. Esto hace que sólo puedan administrarse por esta vía fármacos de gran potencia terapéutica.
  - ✓ **Vía Parenteral:** La biodisponibilidad de un fármaco administrado vía parenteral depende de sus características fisicoquímicas, de la forma farmacéutica y de las características anatómicas fisiológicas de la zona de inyección:
    - **Vía intravenosa:** Proporciona un efecto rápido del fármaco y una dosificación precisa, sin problemas de biodisponibilidad. Puede presentar, no obstante, graves inconvenientes, como la aparición de tromboflebitis, así como problemas de incompatibilidades entre dos principios activos



administrados conjuntamente en la misma vía, por ello normalmente se administran intrahospitalario.

- **Vía Intraarterial:** Utilizada en el tratamiento quimioterápico de determinados cánceres; permite obtener una máxima concentración del fármaco en la zona tumoral, con unos mínimos efectos sistémicos. Por ello normalmente se administran intrahospitalario.
  - **Vía Intramuscular:** Se utiliza para fármacos no absorbibles por vía oral o ante la imposibilidad de administración del fármaco al paciente por otra vía ya que admite el ser utilizado para sustancias irritantes. Esta vía es muy utilizada para la administración de preparados de absorción lenta y prolongada ajustable a tratamientos de administración ambulatoria.
  - **Vía subcutánea:** De características similares a la anterior, pero al ser la piel una zona menos vascularizada, la velocidad de absorción es mucho menor. Sin embargo, dicha velocidad puede ser incrementada o disminuida por distintos medios. No puede utilizarse para sustancias irritantes ya que podría producir necrosis del tejido. Utilizada para pruebas de sensibilidad Eje: Prueba de sensibilidad a la penicilina.
  - **Otras vías parenterales:** De uso menos frecuente son la intradérmica, la intraaracnoidea o intratecal, epidural, intradural, intraósea, intraarticular, peritoneal o la intracardiaca. Normalmente de uso intrahospitalario.
- ✓ **Vía Tópica:** La vía tópica utiliza la piel y las mucosas para la administración de fármaco. Así pues, esto incluye mucosa ocular y genital. La mucosa oral ya ha sido vista dentro del epígrafe de la vía oral. La característica de esta vía es que se busca fundamentalmente el efecto a nivel local, no interesando la absorción de los principios activos. Los excipientes fundamentales para las formulaciones galénicas de uso tópico son tres: líquidos, polvos y grasas. Estos pueden combinarse entre sí de numerosas formas para adaptarse a las características del sitio en donde se van a aplicar, de ahí la variedad de formas galénicas para uso tópico.
  - ✓ **Vía Percutánea o Transdérmica:** Siempre existe la posibilidad de que se absorba una parte de los medicamentos a través de la piel. Esta vía, se conoce como **vía percutánea** o **vía transdérmica** y presenta unas características especiales. Los sistemas terapéuticos transdérmicos (**STT**) son formas de dosificación ideados para conseguir el aporte percutáneo de principios activos a una velocidad programada, o durante un periodo de tiempo establecido. Existen varios tipos de sistemas transdérmicos, entre los que se encuentran los Parches Transdérmicos
  - ✓ **Vía Inhalada:** Su uso por vía inhalada nos orienta hacia las patologías que se beneficiarían del tratamiento con los aerosoles, inhaladores y nebulizadores.
  - ✓ **Vía Rectal:** Utilizada para efectos locales entre los más usados se encuentra enemas, supositorios, pomadas.
- **Vida útil:** Se entiende la vida útil del medicamento como el lapso que transcurre desde el momento en que se manufactura hasta la fecha contenida en el envase o empaque como fecha de expiración o vencimiento.

## **INFORMACIÓN Y DESCRIPCIONES TÉCNICAS GENERALES.**

El Operador Logístico de medicamentos se obliga a dispensar, suministrar y distribuir la totalidad de medicamentos, insumos, dispositivos médicos y productos complementarios en salud solicitados a nivel nacional.

Positiva compañía de Seguros en la vigencia 2020 adelanto un proceso de negociación con laboratorios farmacéuticos, de acuerdo con este proceso realizado se firmaron alianzas estratégicas las cuales tienen como objeto “Aunar esfuerzos con la Industria Farmacéutica del Territorio Nacional, que permitan la eficiente prestación de los servicios brindados por POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.”.

Estas alianzas estratégicas fueron suscritas con los siguientes laboratorios que se presentan a continuación:

- ✓ Abbott\*
- ✓ Incobra
- ✓ Legrand
- ✓ La Sante
- ✓ Tecnofarma
- ✓ Bussie
- ✓ Labinco
- ✓ Scandinavia
- ✓ Tecnoquímicas
- ✓ Lafranco
- ✓ Grunenthal

Nota:\* Con el laboratorio Abbott no se firmó un documento de alianza sin embargo se mantendrán los precios ofrecidos por este laboratorio

De acuerdo a este proceso de negociación se lograron pactar precios de 779 productos los cuales el operador logístico podrá conocer en el Formato N°2 denominado “Formato Técnico económico de medicamentos “en la hoja Productos pactados Positiva.

Dentro de este proceso se pactaron precios en los cuales el laboratorio farmacéutico brindará los productos a los operadores logísticos de la compañía, de igual manera dentro de este proceso de pactaron de acuerdo con el precio negociado con el laboratorio opciones en las cuales el (los) operadores de la compañía deben dispensar los medicamentos negociados con los laboratorios, respetando así el proceso de negociación llevado a cabo por la compañía.

De acuerdo con lo anterior nos permitiremos describir los diferentes ítems que deberá tener en cuenta el operador seleccionado con el fin de dar cumplimiento a los requisitos técnicos de la compañía para el servicio nacional de dispensación, suministro, distribución y control de medicamentos, dispositivos, insumos médicos y productos complementarios en salud

### **1. ENTREGA DE MEDICAMENTOS, DISPOSITIVOS, INSUMOS MÉDICOS Y PRODUCTOS COMPLEMENTARIOS EN SALUD**

El proveedor de medicamentos debe garantizar la entrega de los medicamentos y dispositivos médicos, para lo cual podrá recibir la solicitud mediante los siguientes canales:

1. Punto de dispensación
2. Herramienta de Gestión del Siniestro de la compañía
3. App Conexión Positiva

Una vez recibida la solicitud el operador logístico deberá tener en cuenta los siguientes criterios para realizar el proceso entrega según la fórmula médica:

- Nombre completo del asegurado
- Número de identificación
- Fecha expedición de la fórmula
- Nombre del medicamento
- Concentración y forma farmacéutica
- Vía de administración
- Presentación
- Dosis y frecuencia de administración
- Vigencia de la prescripción
- Periodo de duración del tratamiento
- Firma, número de registro y sello legible del médico que expide la fórmula
- La prescripción debe ser en letra clara y legible, con las indicaciones necesarias para su administración.
- Se hará en idioma español, en forma escrita ya sea por copia mecanográfica, medio electromagnético y/o computarizado.
- No podrá contener enmendaduras o tachaduras, siglas, claves, signos secretos, abreviaturas o símbolos químicos, con la excepción de las abreviaturas aprobadas por el Comité de Farmacia y Terapéutica de la Institución.
- La dosis de cada medicamento debe expresarse en el sistema métrico decimal y en casos especiales en unidades internacionales cuando se requiera.
- Cuando se trate de preparaciones magistrales, además de los requisitos de prescripción, se debe especificar claramente cada uno de los componentes con su respectiva cantidad.

En caso de que las fórmulas médicas y/o autorizaciones, no cumplan con los requisitos anteriormente descritos, no podrán ser dispensadas de acuerdo con lo establecido en el Decreto 780 de 2016, el Operador Logístico será el encargado de informar a Positiva Compañía de Seguros S.A. a través de la plataforma tecnológica la imposibilidad de la entrega del producto y justificar cual fue el motivo del mismo, una vez ajustada la fórmula médica y/o autorización el Operador Logístico de medicamentos seguirá las condiciones de dispensación y suministro.

El Operador deberá garantizar soporte de recibido firmado con cedula de ciudadanía y fecha de recibido por parte del afiliado y/o punto de atención según sea el caso.

El operador logístico deberá tener en cuenta para la entrega, los siguientes ítems:

- ✓ Si la fórmula médica está con descripción en Denominación Común Internacional (genérico) y la autorización en Denominación Común Internacional (genérico), el Operador Logístico debe dispensar Denominación Común Internacional (genérico); si el Operador Logístico dada esta indicación dispensa en presentación comercial se reconocerá la tarifa pactada para el medicamento en Denominación Común Internacional (genérico).
- ✓ En el caso en que la molécula no cuente con presentación genérica se reconocerá el

comercial pactado con la compañía.

- ✓ La fórmula se considerará vencida pasados treinta (30) días calendario a partir de la fecha de expedición por el profesional de la salud, de acuerdo con la Resolución 4331 de 2012, excepto casos crónicos con entregas mes a mes hasta máximo seis (6) meses.
- ✓ La fórmula de medicamentos controlados se considerará vencida pasados los 15 días calendario a partir de la fecha de expedición por el profesional de la salud de acuerdo con la Resolución 1478 de 2006 si esta se encuentra autorizada.
- ✓ Las fórmulas de medicamentos con mecanismo de acción tipo antibióticos de tercera y cuarta generación se deben verificar, teniendo en cuenta los criterios de formulación y justificación clínica del especialista; si se requiere concepto por Infectología o si se generan dudas o inquietudes frente a la formulación, estas deberán ser escaladas a la auditoría de concurrencia para su verificación con el especialista.
- ✓ Las fórmulas que incluyan medicamentos de control especial o de monopolio del estado, deben tener adjunto las tres copias del formato reglamentado y entregado por la secretaria de salud de cada departamento, más una fotocopia de la fórmula y copia de la cédula del asegurado para control del punto de entrega, lo cual debe ser verificado en el momento de la entrega por parte del proveedor de medicamentos.
- ✓ Abstenerse de entregar medicamentos, insumos, dispositivos médicos y productos complementarios en salud NO autorizados NI formulados en los procesos de atención previamente aprobados por Positiva Compañía de Seguros S.A.
- ✓ Verificar que las preparaciones magistrales, extemporáneas, estériles, nutrición parenteral y mezclas de medicamentos en general, contengan la información del paciente en los rótulos o etiquetas; de la preparación o de la mezcla; y la firma del responsable
- ✓ Garantizar que los medicamentos suministrados contengan la leyenda "Venta Bajo Fórmula Médica", de acuerdo con lo establecido según normatividad vigente. (Decreto 677 de 1995, Art. 72)
- ✓ En el momento de la entrega del medicamento el operador logístico de medicamentos deberá informar a los asegurados y afiliados, sobre los aspectos indispensables que garanticen el efecto terapéutico y promuevan el uso adecuado de los medicamentos tales como: condiciones de almacenamiento, como reconstituirlos, como medir la dosis, qué cuidados debe tener en la administración, interacciones con alimentos y otros medicamentos y advertencias sobre efectos adversos, contraindicaciones y la importancia de la adherencia a la terapia.

## **1.1 ENTREGA A CASOS DE PATOLOGÍAS Y DIAGNÓSTICOS CRÓNICOS**

Es preciso anotar que, para casos con patologías y diagnósticos crónicos, con medicamentos, insumos, dispositivos médicos y productos complementarios en salud prescritos por el médico tratante para periodos de tres (3) a (6) seis meses máximos, se autorizarán y dispensarán mes a mes, y a partir de la segunda entrega podrá aportar copia de la fórmula médica. En todo el operador de autorización deberá generar las autorizaciones de manera mensual para que el operador logístico de medicamentos

garantice la entrega de los medicamentos, insumos, dispositivos médicos y productos complementarios en salud.

El Operador Logístico de medicamentos asignado realizará el cargue correspondiente a las solicitudes de asegurados crónicos (identificados en el anexo 4 de la resolución 3047 de 2008 con la palabra CRÓNICO) que requieran medicamentos y dispositivos médicos mensualmente, teniendo en cuenta la fecha de autorización de la última entrega.

El Operador Logístico deberá llevar la base de datos de los pacientes crónicos (nombre de usuario, departamento, municipio, listado de medicamentos e insumos, dirección del domicilio y teléfono, tiempos de cobertura y de autorización para entrega), de tal forma que deberá garantizar el suministro ininterrumpido mensual de los medicamentos y/o insumos para garantizar la oportunidad de los afiliados con patologías crónicas que requieran la dispensación domiciliaria, con el fin de garantizar la prestación de servicios de manera integral y el cumplimiento normativo vigente

ESPECIALIDAD	DIAGNÓSTICO
FISIATRIA	Síndromes dolorosos crónicos y secuelas de trauma raquimedular
PSIQUIATRIA	Trastornos de ansiedad, depresión y mixtos, Síndrome post traumático
NEUMOLOGIA	Neumopatía crónica (asbestosis, silicosis, otras neumoconiosis, asma ocupacional)
DERMATOLOGIA	Secuelas crónicas de quemaduras
OFTALMOLOGIA	Secuelas de trauma ocular, incluye glaucoma, daño corneal, etc.
MEDICINA INTERNA	Secuelas trauma miembros inferiores, trombosis venosa profunda

El Operador Logístico deberá contar con el stock requerido para dar cumplimiento a la entrega oportuna de la totalidad de productos autorizados de acuerdo con la orden médica (mensual, bimensual, trimestral) a los afiliados de la compañía, para lo cual el proveedor deberá garantizar la dispensación a cabalidad de los medicamentos, insumos y otros autorizados en términos de calidad y oportunidad.

***Nota : Se debe garantizar el cumplimiento a lo establecido a la Resolución 521 de 2020 en pacientes crónicos y mayores de 70 años, en todo caso el proveedor deberá garantizar y controlar la dispensación de medicamentos a domicilio de pacientes crónicos con discapacidades***

**Nota: se debe tener en cuenta las recomendaciones y condiciones para la entrega de medicamentos a domicilio y/o trabajo según la CIRCULAR EXTERNA No 007 CONSECUTIVO - COD 2410 del 22 de abril de 2020 promulgada por la Dirección UAE Fondo Nacional de Estupefacientes.**

## **1.2 ENTREGA MEDICAMENTOS, DISPOSITIVOS, INSUMOS MÉDICOS Y PRODUCTOS COMPLEMENTARIOS EN SALUD (EGRESO HOSPITALARIO)**

Toda fórmula de medicamento que requiera administración parenteral en Home Care, debe ser autorizada y coordinada por el Operador Logístico de Autorizaciones, con un Operador Logístico de medicamentos que garantice la administración del fármaco antes del egreso hospitalario. El Operador Logístico de medicamentos debe garantizar la entrega total los medicamentos y/o dispositivos y/o insumos médicos y/o productos complementarios en salud antes del egreso hospitalario.

El operador logístico de Autorizaciones remitirá información de la autorización vía correo electrónico y realizar notificación telefónicamente y en el asunto se especificará "EGRESO HOSPITALARIO" para gestión máxima de dos (2) horas, el acudiente responsable se acercará a la farmacia para reclamarlos o de acuerdo con la coordinación que realice el operador especializado de autorizaciones de Positiva.

En todo caso será el operador logístico de autorizaciones quien realice la logística y el seguimiento para garantizar la entrega de los medicamentos, dispositivos, insumos médicos y productos complementarios en salud a los asegurados

### **1.3 ENTREGA DE PENDIENTES (MEDICAMENTOS, DISPOSITIVOS, INSUMOS MÉDICOS Y PRODUCTOS COMPLEMENTARIOS EN SALUD)**

Siempre que se genere un pendiente, el Operador Logístico de Medicamentos debe consultar al usuario, si elige la recepción del pendiente en el punto de dispensación de farmacia o si deja sus datos de dirección y teléfono, para enviárselos al lugar de residencia o trabajo. No obstante, lo anterior el comprobante generado debe tener anexa la autorización del usuario para la entrega del pendiente en su residencia y debe ser de diligenciamiento obligatorio independientemente de la opción tomada por el usuario. El no diligenciamiento de esta autorización dará lugar a glosa.

### **1.4 MEDICAMENTOS PENDIENTES NO RECLAMADOS:**

Son aquellos medicamentos que se encuentran en estado de pendientes de entrega por parte del operador logístico hacia el usuario, de los cuales de acuerdo a comunicación el usuario solicitó la NO entrega domiciliaria y que no fueron reclamados por el mismo una vez cumplidas las cuarenta y ocho (48) horas con que cuenta el operador logístico de medicamentos para la resolución de pendientes.

El operador logístico de medicamentos dará un lapso de veinticuatro (24) horas adicionales e informará a la compañía mediante el sistema de información (diligenciamiento de bitácoras), y deberá realizar llamadas y/o mensajes de texto al asegurado para informarle que los medicamentos se encuentran disponibles en el punto de dispensación acordado.

Si transcurridos los términos anteriores, los medicamentos no son reclamados por el usuario, el operador logístico de medicamentos lo descargará automáticamente de la herramienta de gestión del siniestro del estado pendiente y pasarán a conformar el inventario físico, de igual manera deberá anexar todos los soportes que evidencie la no entrega, situación que no generará costos por concepto de gastos de operación logística de medicamentos ni cobro del medicamento por parte del operador.

El Operador Logístico deberá incluir en el informe mensual a Positiva Compañía de Seguros S.A. los pendientes no reclamados.

**NOTA:** Los medicamentos pendientes serán facturados por el Operador Logístico de medicamentos cuando sean recibidos a satisfacción y descargados de la herramienta de gestión del siniestro de la compañía.

### **1.5 ENTREGA DE MEDICAMENTOS, DISPOSITIVOS, INSUMOS MÉDICOS Y PRODUCTOS COMPLEMENTARIOS EN SALUD PACTADOS LABORATORIOS**

Para la ejecución de este contrato, el Operador Logístico de medicamentos deberá entregar los **medicamentos, dispositivos, insumos médicos y productos complementarios en salud** pactados como primera opción por Positiva Compañía de Seguros S.A. de acuerdo al resultado de las negociaciones con los laboratorios farmacéuticos aliados, por lo cual el Operador Logístico deberá respetar en el cien por ciento (100%) de los casos de entrega, cuando la primera opción pactada presente alguna novedad de abastecimiento el Operador Logístico de medicamentos podrá pasar de manera inmediata a la entrega de la segunda opción pactada, y así sucesivamente teniendo en cuenta las opciones dadas para cada medicamento, dispositivo, insumo médico y producto complementario en salud.

En caso de que se solicite un producto por fuera del listado de productos pactados por Positiva deberá respetarse lo solicitado en el numeral 2 del presente anexo.

## 1.6 CRITERIOS A TENER EN CUENTA PARA REALIZAR LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN FORMAS FARMACÉUTICAS SÓLIDAS.

Si la fórmula o la autorización están por cantidades que no se ajustan a la unidad de presentación es decir blíster por 7-12-14-15 o 25 tabletas, se debe realizar la dispensación al usuario en la cantidad inferior o superior ajustada a la unidad de envase (blíster). Las moléculas que por esta condición se entreguen por debajo de lo formulado – autorizado no se entenderán como pendiente.

Ejemplo:

- Formuladas y autorizadas 12 tabletas se dispensa un blíster por 10 tabletas
- Formuladas y autorizadas 15 tabletas se entregan dos blísteres o sea 20 tabletas.
- Formuladas y autorizadas 25 tabletas se entregan tres blísteres o sea 30 tabletas.

Nota: Garantizar la dispensación de los medicamentos acorde con lo ordenado y prescrito por el profesional de la salud. Su cantidad será llevada a la presentación más cercana, exceptuando los medicamentos del grupo de antibióticos, medicamentos de patologías de Esfera Mental y medicamentos de estrecho margen terapéutico donde se entregará el tratamiento completo, no permitiendo el fraccionamiento de los blísteres de las formas farmacéuticas solidas como: tabletas, capsulas, grageas, óvulos y píldoras.

Las cantidades a dispensar por encima de lo formulado y/o autorizado no deben exceder las 5 tabletas.

- ✓ Si se presentara un caso en lo referente a la dispensación de medicamentos en frascos deberá entregar la unidad mínima de dispensación

Ejemplo:

- Formuladas y autorizadas frasco por 400 tabletas y el frasco contiene 350 tabletas deberá brindar un frasco
- Formuladas y autorizadas frasco por 400 tabletas y el frasco contiene 500 tabletas deberá brindar un frasco

➤ Excepción: Los medicamentos de control especial deben ser prescritos, autorizados en las cantidades exactas de acuerdo a la presentación de estos, no podrán ser dispensadas cantidades por encima o por debajo a lo formulado y solo para manejo por 30 días de acuerdo a lo establecido bajo normatividad (Resolución 1478 de 2006).

## 2. PRODUCTOS NO INCLUIDOS EN PRODUCTOS PACTADOS POSITIVA

Para estos productos el Operador Logístico de medicamentos deberá mantener el valor ofertado de los medicamentos, insumos, dispositivos médicos y productos complementarios en salud que se encuentren contemplados en el Formato No.2 denominado "*formato técnico económico*"

## 3. PRODUCTOS NO NEGOCIADOS.

En caso de solicitarse algún producto que se encuentre por fuera del listado de negociación, Positiva Compañía de Seguros S.A. seguirá el siguiente procedimiento:

1. Se pagará el valor sobre factura de compra más el porcentaje económico ofrecido por el proveedor incluido en el precio final facturado a Positiva Compañía de Seguros S.A.
2. Para medicamentos regulados se reconocerá el valor máximo establecido por la regulación vigente.

Posterior a esto se debe realizar el proceso de negociación de tarifas entre POSITIVA y el proveedor, de lo contrario será motivo de glosa. Dichos ajustes deberán constar mediante actas o fichas de negociación, las cuales deberán ser firmadas por los representantes legales de las partes

Así el proveedor se obliga con Positiva Compañía de Seguros a entregar las actas o fichas de negociación firmadas por el representante legal, que por mutuo acuerdo, surtan en la negociación de tarifas no pactadas, dentro de los siguientes 5 días de su recepción por parte del proveedor.

Para las negociaciones de inclusión en lista de precios, haciendo uso de una base de negociación que posee los datos esenciales para tal fin, se validará en el termómetro de precios del INVIMA, se realizará el sondeo de precio en el mercado y se contraofertará descuento a la tarifa ofertada. Una vez se concrete la tarifa, se notificará a la firma interventora y se gestionará las actas de negociación con periodicidad mensual, para formalización en el archivo del contrato.

**Nota:** En caso de que se solicite un producto por fuera del listado (NO negociados) Aquellos medicamentos o insumos que no hayan sido pactados dentro de la presente aceptación de la oferta con POSITIVA, en primer término, es decir el primer servicio asignado y/o autorizado, según pertinencia médica, se pagará bajo la siguiente condición:

1. Valor sobre factura de compra más un porcentaje de administración del (Quince) 15% incluido en el precio final facturado a Positiva. En ese sentido se debe garantizar la entrega oportuna de medicamentos, dispositivos, insumos médicos a los asegurados.

#### **4. MODALIDAD DE DISPENSACIÓN**

Los Operadores Logísticos de medicamentos deberán contar con el stock suficiente de acuerdo con la rotación en cada uno de los puntos de dispensación, así mismo todos los medicamentos dispensados por el Operador Logístico de medicamentos deberán cumplir con las exigencias mínimas de calidad del INVIMA y Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).

Es importante tener presente que el Operador Logístico de medicamentos podrá recibir la solicitud de productos, mediante cualquiera de los canales dispuestos por Positiva Compañía de Seguros para tal fin. Para lo cual deberá contar con personal el cual deberá realizar como mínimo las siguientes actividades dentro del procedimiento:

- ✓ Solicitud de datos básicos nombre, teléfonos de contacto, dirección.
- ✓ Verificación fórmula médica y autorización.
- ✓ Realizar el cargue de la solicitud, notificación de entregas totales, parciales y pendientes en tiempo real en la herramienta de gestión de Positiva.
- ✓ Gestionar de manera eficaz y oportuna las solicitudes asignadas en la bandeja de entrada de la herramienta de gestión del siniestro.
- ✓ Realizar la entrega de medicamento, insumo y dispositivos médicos en salud, respetando las especificaciones técnicas, instructivos de la compañía, así como la normatividad vigente
- ✓ Dejar el registro de la gestión realizada a cada solicitud en la herramienta de gestión del siniestro de Positiva Compañía de Seguros, en la bitácora donde se especifique toda la gestión realizada.
- ✓ En el proceso de pendientes se tendrá en cuenta la cantidad de autorizaciones en estado no entregado reportadas por el Operador Logístico de medicamentos.
- ✓ Indicar en la herramienta de gestión del siniestros de Positiva la trazabilidad de la entrega y cien por ciento (100%) de cumplimiento.
- ✓ En caso de entrega a domicilio por empresa de correspondencia se deberá indicar el número de guía y nombre de la empresa de correspondencia con la cual se envía los medicamentos pendientes.
- ✓ Realizar el cargue de solicitudes de autorizaciones de medicamentos y suministros junto a la documentación asociada en la herramienta de gestión del siniestro de



- Positiva, garantizando las variables de calidad, oportunidad e integralidad de las solicitudes realizadas en los puntos de dispensación habilitados
- ✓ Garantizar el cargue de la documentación de manera legible en la herramienta de gestión del siniestros Positiva.
  - ✓ Garantizar la entrega total, dejar registro en la herramienta de gestión de Positiva, en la bitácora, y cargar el documento comprobante de la entrega realizada al afiliado; del mismo modo cuando queden medicamentos pendientes por entregar deben especificar en bitácora la cantidad entregada y cantidad de pendiente por entregar.
  - ✓ Dejar registro de entrega con firma, cedula y fecha de recibido por parte del afiliado y/o punto de atención según sea el caso.

**NOTA:** En caso que el proveedor deba cubrir como red alterna (Ver Anexo 2) al proveedor de red positiva en algún municipio, podrá realizar la dispensación o suministro del producto a través de la modalidad que el proveedor considere, garantizando la entrega oportuna y completa del producto, enmarcado en los términos establecidos en la presente invitación.

#### **4. 1. DISPENSACIÓN EN PUNTO DE ATENCIÓN (PRESENCIAL)**

El Operador Logístico de medicamentos deberá realizar lo dispuesto en el numeral 4 del presente documento

En caso de presentarse inconsistencias con la fórmula médica, el Operador Logístico deberá realizar lo dispuesto en el numeral 1. ENTREGA DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y DISPOSITIVOS MEDICOS COMPLEMENTARIOS EN SALUD.

El Operador Logístico debe garantizar que los puntos definidos de dispensación cuentan con las condiciones óptimas de acceso para la población asegurada, respetando sus condiciones de discapacidad y/o en proceso de rehabilitación teniendo en cuenta los artículos 46 y 47 de la ley 361 de 1997 "*Por la cual se establecen mecanismos de integración social de la personas con limitación y se dictan otras disposiciones*" y las demás normas legales vigentes aplicables sobre accesibilidad a personas con limitaciones y discapacidad.

En caso de no ser entregada la totalidad de los MEDICAMENTOS, INSUMOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS COMPLEMENTARIOS EN SALUD el proveedor deberá garantizar la entrega de los mismos a domicilio o en el punto de dispensación de acuerdo a lo pactado con el asegurado.

**Los puntos de dispensación deberán contar con lo requerido en la normatividad vigente (Decretos 2200 de 2005 y 2330 de 2006 y Resolución 1403 de 2007 y demás normas que lo regulen)**

#### **4 .2. DISPENSACIÓN DOMICILIARIA Y/O TRABAJO**

El operador logístico deberá tener un manual de procedimiento de entregas a domicilio y/o lugar de trabajo, el cual deberá ser socializado y aplicado en todos los puntos de dispensación.

Para la entrega y dispensación de medicamentos, insumos y dispositivos médicos complementarios en salud se deberá validar en las herramientas de gestión del siniestro las bitácoras y las autorizaciones (anexo 4) donde se indica que el medicamento debe ser entregado de manera domiciliaria

Para la dispensación domiciliaria y/o trabajo, Positiva Compañía de Seguros S.A. dispone de una herramienta de gestión del siniestro que permite la consulta de los datos de los afiliados y/o asegurados de la compañía. **Para los casos especiales y/o prioritarios el operador logístico de autorizaciones enviara un correo con los datos del asegurado al operador logístico de medicamentos, para realizar la entrega a domicilio**

El operador logístico de medicamentos deberá ponerse en contacto con el afiliado y /o asegurado para verificar datos de la entrega en caso de productos acordados para entrega de domicilio (pendientes)

El Operador Logístico de medicamentos deberá realizar el cargue de la información, trazabilidad de entrega y demás documentos soportes en la herramienta de gestión del siniestro de la compañía

#### NOTA:

- Casos en donde no se genere contacto con el asegurado para coordinar la entrega del medicamento, y en relación con el registro en la herramienta de gestión de Positiva; el Operador Logístico tendrá el compromiso de entregar el medicamento cuando se logre comunicación con el afiliado. \*Positiva se guarda el derecho de solicitar registro de llamadas, realizadas por parte del operador para proceso de seguimiento y evaluación de este ítem).
- Para las solicitudes de entregas a domicilio y/o trabajo mediante servicios de mensajería, el operador logístico de medicamentos garantizará la validación de la fórmula a dispensar antes de su envío, principalmente aquellos casos que no cuentan con fórmula médica en la herramienta de gestión de Positiva. De la misma manera asegurará la evidencia de la entrega del medicamento al asegurado.
- El único documento exigido para la dispensación del medicamento, insumo y dispositivos médicos en salud, es la fórmula médica en original o copia y el documento de identidad del afiliado o acudiente en caso de menores de edad o en condición de discapacidad.
- Para las solicitudes realizadas a los afiliados y/o asegurados de las empresas de segmentos especiales, con condición médica especial, y cualquier otro tipo de afiliado y/o asegurado que disponga la Compañía, no será obligatoria la copia de fórmula médica para gestionar la autorización de servicio y la coordinación logística de entrega, excepto cuando la fórmula resulte ilegible, para este caso será si es obligatorio aportar la copia de la fórmula médica para la dispensación, así como fórmulas con medicamentos de control especial y de monopolio del estado

Nota : Así mismo, se debe tener en cuenta las recomendaciones y condiciones para la entrega de medicamentos a domicilio y/o trabajo según la CIRCULAR EXTERNA No 007 CONSECUTIVO - COD 2410 del 22 de abril de 2020 promulgada por la Dirección UAE Fondo Nacional de Estupefacientes.

Nota : En cumplimiento de lo previsto en el artículo 10 de la Resolución 615 de 2020, se podrá realizar la entrega a domicilio, previa verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos en las Resoluciones 1478 de 2006, 1403 de 2007, 315 de 2020, Decreto 2200 de 2005 y demás normatividad vigente.

#### **5. VIDA ÚTIL DE LOS MEDICAMENTOS**

El operador logístico de medicamentos deberá tener en cuenta que las fechas de vencimiento no podrán ser menores a seis (06) meses de la vida útil del medicamento para productos de origen nacional e importados.

Se exceptúan de dicha condición aquellos medicamentos que siendo reempacados disminuyen su tiempo de vida útil, así como las preparaciones magistrales, nutriciones parenterales y en general medicamentos preparados en una central de mezclas.

De igual manera el operador logístico garantizar el control para evitar la dispensación de medicamentos vencidos o en proceso de vencimiento durante el tratamiento al asegurado.

#### **6. DESABASTECIMIENTO**

El Operador Logístico deberá informar a través de la firma interventora mediante un correo electrónico el desabastecimiento una vez se tenga conocimiento, adjuntando carta de titular del Registro Sanitario con:

- Fecha de la Carta del laboratorio
- Medicamento desabastecido.
- Marca desabastecida.
- Motivo de desabastecimiento
- Información de Contacto del laboratorio farmacéutico titular del registro sanitario (Dirección, Teléfono, email y nombre de contacto de la dirección técnica).
- Periodo de desabastecimiento en días indicando además fecha de inicio (DD/MM/AAAA) y Fecha final (DD/MM/AAAA) si aplica.

En caso de no contar con carta por parte del laboratorio farmacéutico informando el desabastecimiento, el operador logístico podrá remitir a la interventoría asignada oficio firmado por el representante legal informando el desabastecimiento con los soportes respectivos (correos electrónicos, Etc) que verifiquen en efecto el desabastecimiento de producto

## **NOVEDADES DE DESABASTECIMIENTO:**

### **A. MEDICAMENTOS, DISPOSITIVOS, INSUMOS MÉDICOS Y PRODUCTOS COMPLEMENTARIOS EN SALUD PACTADOS LABORATORIOS**

En caso de que uno de los medicamentos, dispositivos, insumos médicos y productos complementarios en salud de los laboratorios farmacéuticos con alianza directa con Positiva Compañía de Seguros S.A., salga del mercado o que no haya disponibilidad para su adquisición en el mercado, bien sea porque la casa farmacéutica deja de producirlo, de importarlo, de comercializarlo o que su producción sea insuficiente para satisfacer las necesidades de la Compañía, el Operador Logístico de medicamentos debe informar la novedad a la Compañía mediante la firma interventora asignada, realizando lo estipulado en el numeral 6 del presente documento

En caso de no contar con el medicamento, insumo, dispositivo Médico y producto complementario en salud dado como opción 1 el Operador Logístico de medicamentos procederá inmediatamente con el medicamento, insumo, dispositivo Médico y producto complementario en salud adjudicado para la opción 2 (segunda) sin que este cambio genere demoras en la oportunidad de la entrega del medicamento, insumo, dispositivo Médico y producto complementario en salud.

### **B. MEDICAMENTOS DESCONTINUADOS**

Para el caso de los medicamentos que se encuentren discontinuados, es decir salga del mercado o que no haya disponibilidad para su adquisición en el mercado, bien sea porque la casa farmacéutica deja de producirlo, de importarlo o de comercializarlo, lo cual será avalado mediante carta expedida por el laboratorio titular del registro sanitario y/o mediante el listado nacional de medicamentos desabastecidos o en alerta sanitaria INVIMA.

El operador logístico deberá informar a la interventoría delegada y a la compañía mediante carta la cual deberá incluir como mínimo :

- Expediente (medicamento medicamentos, dispositivos, insumos médicos y productos complementarios en salud)
- Nombre medicamentos, dispositivos, insumos médicos y productos complementarios en salud
- Fecha estimada de agotamiento de existencias para la cobertura del contrato, de acuerdo con esta información de la compañía, realizara las acciones pertinentes.

### **C. RENOVACIONES DE REGISTROS SANITARIOS**

Para el caso de los medicamentos, dispositivos, insumos médicos y productos complementarios en salud, que se encuentren en renovaciones de registros sanitarios, la novedad debe ser sustentada mediante carta de notificación del INVIMA, según los lineamientos del Decreto 677 de 1995 y el artículo 35 del decreto ley 019 del 2012. (Informar novedad en un plazo no mayor a 30 días calendario)

Para tal fin debe adjuntarse, además de las generalidades:

- Medicamento en proceso de renovación.
- Marca en proceso de renovación

El operador logístico debe cumplir con lo establecido en la Resolución No. 1478 de 2006, para que pueda entregar por suministro o dispensación de acuerdo con el caso y a la normatividad vigente sobre el tema.

### **7. HORARIO DE ATENCIÓN EN PUNTOS DE DISPENSACION**

Los usuarios deben ser atendidos durante los horarios establecidos para cada punto de dispensación.

Nota: Cualquier modificación que se realice respecto a los horarios establecidos, el Operador Logístico deberá ajustar la atención de las farmacias a este, sin que ello implique modificaciones al contrato.

La atención para dispensación y suministro de medicamentos, insumos y dispositivos médicos en salud en cada uno de los puntos de dispensación debe garantizarse de lunes a sábados en horarios comprendidos desde las 7:00 a.m. a 8:00 p.m. jornada continua.

Los domingos deberá tener en cuenta:

- Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga, Barranquilla deberán contar con mínimo dos puntos de dispensación en los sitios alta demanda de servicios farmacéuticos
- Resto de los municipios un punto de dispensación.

Los horarios de estos puntos de dispensación deberán ser para el domingo de 7:00 a.m. a 8:00 p.m

En todo caso el operador logístico de medicamentos deberá garantizar la cobertura y la entrega de medicamentos, dispositivos, insumos médicos y productos complementarios en salud a los afiliados de acuerdo al numeral denominado "TIEMPOS ESTABLECIDOS PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS, DISPOSITIVOS, INSUMOS MÉDICOS Y PRODUCTOS COMPLEMENTARIOS EN SALUD "

### **8. TIEMPOS ESTABLECIDOS PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS, DISPOSITIVOS, INSUMOS MÉDICOS Y PRODUCTOS COMPLEMENTARIOS EN SALUD**

El operador logístico deberá suministrar, distribuir y controlar los medicamentos, insumos, dispositivos médicos y productos complementarios en salud, en el lugar de domicilio y/o trabajo en los siguientes tiempos:

- a) Para entregas en ciudades capitales un plazo máximo de doce (12) horas una vez emitida la autorización de servicio.

- b) Para entregas en cabeceras municipales en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas una vez sea emitidas la autorización de servicio.
- c) Para entregas en zona rural (Fuera de cabeceras municipales) un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas una vez emitida la autorización de servicio.

Estas entregas deberán cumplirse de acuerdo con los tiempos y términos estipulado en este documento, por lo tanto, se exceptúan los fallos jurídicos y de tutela que deberán cumplirse y acatarse de acuerdo a esa decisión.

Excepciones: En el caso de vitales no disponibles, preparaciones magistrales el operador deberá aportar soportes que garanticen el no cumplimiento de los tiempos de entrega, esta información deberá ser consignada en las bitácoras de la herramienta de gestión del siniestro de la compañía y de igual manera se deberá informar al asegurado el tiempo de entrega.

- **Gestión Casos Pendientes:** el operador logístico de medicamentos deberá entregar los medicamentos 48 horas posteriores a la generación del pendiente

\*NOTA: Se define como:

*Ciudad Capital: es la denominación que se le aplica a los centros urbanos que son específica y oficialmente designados como las ciudades más importantes o centrales de un territorio, así mismo es la zona geográfica en donde se agrupan los principales organismos administrativos del Estado y con mayor demografía..*

*Cabecera Municipal (CM): es el área geográfica que está definida por un perímetro urbano, cuyos límites se establecen por acuerdos del Concejo Municipal. Corresponde al lugar en donde se ubica la sede administrativa de un municipio.*

*Zona rural o resto municipal: se caracteriza por la disposición dispersa de viviendas y explotaciones agropecuarias existentes en ella. No cuenta con un trazado o nomenclatura de calles, carreteras, avenidas, y demás. Tampoco dispone, por lo general, de servicios públicos y otro tipo de facilidades propias de las áreas urbanas.*

*\*Definición Conceptos Básicos DANE*

## **9. COBERTURA Y SITIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El operador logístico de medicamentos deberá contar con la logística necesaria para el desarrollo del proceso a nivel nacional en las ciudades o municipios a fin de garantizar la adquisición, distribución, suministro, dispensación y control de **MEDICAMENTOS, DISPOSITIVOS, INSUMOS MÉDICOS Y PRODUCTOS COMPLEMENTARIOS EN SALUD** a los asegurados de la compañía, para lo cual deberá contar con los establecimientos a nivel nacional y dar cumplimiento a los horarios estipulados en el Anexo No. 2 denominado "*Puntos mínimos de dispensación*".

Garantizar que los puntos de dispensación en los cuales el Operador Logístico de medicamentos realizará convenios, contratos o alianzas, se ejecuten bajo su propia responsabilidad y se encuentren en operación a la firma del acta de inicio del contrato y bajo el concepto favorable de la interventoría delegada por la Compañía. Dichos convenios deberán ser suscritos por el plazo de ejecución del presente contrato y seis (6) meses más.

El operador de logístico de medicamento deberá contar con puntos de dispensación para medicamentos de control especial del estado, de acuerdo a las siguientes características:

Proveedor seleccionado Grupo N°1:

El operador de logístico de medicamento deberá contar con puntos de dispensación para medicamentos de control especial del estado, de acuerdo a las siguientes características

- Bogotá, Cali deberán contar con mínimo dos puntos de dispensación en los sitios alta demanda de servicios farmacéuticos
- Resto de los municipios solicitados un punto de dispensación.

En todo caso Positiva compañía de seguros frente a los puntos de dispensación de medicamentos de control especial remitirá certificado a los proveedores para que estos realicen la correspondiente a la solicitud de autorización ante en Fondo Nacional de Estupefacientes.

## 10. BUENAS PRÁCTICAS DE ALMACENAMIENTO

El operador logístico deberá implementar las buenas prácticas de almacenamiento en sus bodegas (lugares de almacenamiento de los medicamentos) y puntos de dispensación, además deberá cumplir con los preceptos de la normatividad vigente.

Dentro de sus obligaciones el operador logístico deberá cumplir con las siguientes condiciones y especificaciones:

**Almacenamiento:** El operador logístico adecuará los espacios de almacenamiento asignados por cada punto de tal forma que garanticen el cumplimiento de los requisitos contemplados en la Resolución No. 1403 de 2007, Decreto 2200 de 2005 compilado en Decreto 780 de 2016, el Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico y demás normas concordantes y complementarias que aplique en la materia, así como las normas que las modifiquen o sustituyan.

Para el adecuado almacenamiento de medicamentos el operador logístico siempre deberá garantizar la implementación de las Buenas Prácticas de Almacenamiento que incluyen entre otras actividades la semaforización, marcación de los medicamentos con Nombre, Fonética y Aspecto similar (LASA) acorde a lo definido en la normatividad vigente para el servicio farmacéutico.

**Envase, embalaje y empaque:** Según las características de cada medicamento deben estar embalados, empacados y envasados en condiciones que garanticen la integridad del medicamento y facilite su manipulación durante el almacenamiento, distribución y dispensación ambulatoria en los diferentes servicios, sin riesgo de daño por la presión interna del contenido o por transporte inadecuado. El operador logístico deberá implementar todos los mecanismos técnicos para entregar los medicamentos exactamente igual a la fórmula. Los envases y/o empaques apropiados y que cumplan la normatividad vigente.

**Cadena de Frío:** Para los medicamentos que requieren refrigeración, el operador logístico debe garantizar la conservación de la cadena de frío desde el laboratorio fabricante hasta

su entrega en donde Positiva Compañía de Seguros S.A. lo requiera, al personal autorizado de los diferentes servicios o al paciente si así se requiere, debiendo entregarlo en condiciones suficientes que permitan mantener la cadena de frío desde la recepción en el punto de dispensación hasta que llegue al sitio de destino, haciéndole énfasis al usuario de esta condición de transporte y/o mantenimiento de la cadena de frío.

**Calidad:** El operador logístico garantizará que los medicamentos mantendrán sus características de calidad, teniendo en cuenta las condiciones de almacenamiento indicadas por el fabricante.

Cada punto de dispensación deberá cumplir con las obligaciones establecidas de acuerdo a la normatividad vigente referente al Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en lo relacionado a los procesos y procedimientos de la gestión farmacéutica.

## 11. INFRAESTRUCTURA, DOTACIÓN Y MANTENIMIENTO

El operador logístico estará sujeto al cumplimiento de lo estipulado en la Resolución No. 1403 de 2007, Decreto 780 de 2016, y las demás normas concordantes y complementarias que aplique en la materia; esta norma será aplicada tanto en los sitios de dispensación ambulatorio como bodegas (lugares de almacenamiento de los medicamentos) y farmacias alternas.

Igualmente, el operador logístico realizara todas las actividades y gestiones necesarias para la adecuación de los locales y/o sitios donde dispensará las moléculas objeto del contrato que nos ocupa; sin que la misma genere costo o mayores cargas económicas al contrato.

## 12. INFRAESTRUCTURA FÍSICA

El servicio farmacéutico, deberá contar con áreas diferenciadas, delimitadas y señalizadas para las actividades administrativas de recepción, almacenamiento, dispensación y cuarentena; los puntos de dispensación tendrán básicamente las siguientes características:

- ✓ Deben contar con área física exclusiva, independiente, de circulación restringida y segura y permanecer limpios y ordenados.
- ✓ **Áreas de almacenamiento.** Las áreas para el almacenamiento de medicamentos y dispositivos médicos deben ser independientes, diferenciadas y señalizadas, con condiciones ambientales, temperatura y humedad relativa controladas que permitan conservar las características físicas, químicas, farmacológicas y microbiológicas según requerimiento de cada producto.
- ✓ **Iluminación.** Debe poseer un sistema de iluminación natural y/o artificial que permita la conservación adecuada e identificación de los medicamentos y dispositivos médicos y un buen manejo de la documentación.
- ✓ **Instalaciones eléctricas:** en buen estado; plafones, tomas, breakes, cableado protegido.
- ✓ **Ventilación.** Debe tener un sistema de ventilación natural y/o artificial que garantice la conservación adecuada de los medicamentos y dispositivos médicos. No entendiéndose por ventilación natural las ventanas y/o puertas abiertas que podrían permitir la contaminación de los medicamentos y dispositivos médicos con polvo y suciedad del exterior.
- ✓ **Condiciones de temperatura y humedad.** Los sitios donde se almacenen medicamentos deben contar con mecanismos que garanticen las condiciones de temperatura y humedad relativa recomendadas por el fabricante y los registros permanentes de estas variables, utilizando para ello termómetros, termohigrómetros u otros instrumentos que cumplan con dichas funciones, así mismo deberá disponer de un plan de contingencia en el caso de daño o suspensión, que garantice las condiciones óptimas de los medicamentos que requieran cadena de frío.

### **13. MANTENIMIENTO**

El operador logístico de medicamentos tendrá un programa de revisiones periódicas de carácter preventivo, calibración y validación de equipos, cumpliendo con los requisitos e indicaciones dadas por los fabricantes y con los controles de calidad, de uso corriente en los equipos que aplique. Lo anterior estará consignado en la hoja de vida del equipo, con el mantenimiento preventivo y correctivo. Las hojas de vida deben estar centralizadas y deben tener copias en cada punto de dispensación de acuerdo con los equipos que tengan allí.

### **14. REQUISITOS DE CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL OPERADOR LOGISTICO PARA LA VINCULACIÓN DEL TALENTO HUMANO:**

Son requisitos para la vinculación del talento humano empleados y/o contratistas los que se describen a continuación:

- **IDONEIDAD:** los empleados y/o contratistas al servicio del Operador Logístico deberán acreditar los títulos, experiencia e idoneidad para el cargo que desempeñan y presentará previamente mediante documento escrito los empleados y/o contratistas que va a incorporar para verificar el cumplimiento de su idoneidad, la cual será validada por la Unidad de Talento Humano.
- **IDENTIFICACIÓN:** el Operador Logístico se obliga a que sus empleados y/o contratistas porten el carnet de identificación previa presentación formal por el Operador Logístico y será devuelto una vez el empleado haga dejación de su cargo por renuncia o terminación del contrato.
- **EXTRANJEROS:** El personal extranjero deberá tener toda la documentación y cumplir los requisitos legales para poder desempeñar sus funciones en el país.
- **PRESENTACIÓN PERSONAL:** los empleados y/o contratistas a cargo del Operador Logístico deben contar con una excelente presentación personal.
- **SEGURIDAD SOCIAL:** el Operador Logístico se obliga a cumplir a legislación laboral colombiana y garantizar los derechos y obligaciones de sus empleados y/o contratistas.
- **ORGANIZACIÓN JERARQUÍCA:** el Operador Logístico presentara la organización jerárquica de los funcionarios dispuestos para el cumplimiento de este contrato, sus funciones y responsabilidades de cada cargo técnico y/o administrativo.
- **DISPONIBILIDAD:** El Operador Logístico está obligado a mantener la disponibilidad pactada de funcionarios y en caso de ausencias temporales o definitivas tendrá no más de cuarenta y ocho (48) horas para su reemplazo.

Al inicio y durante la ejecución del contrato el Operador Logístico debe entregar los soportes de los procesos de inducción y reinducción del personal para la prestación de los servicios de la compañía.

El operador logístico deberá garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en la Resolución 1403 de 2007

### **15. HERRAMIENTA TECNOLÓGICA**

En el desarrollo del contrato el Operador Logístico contará con un plazo máximo de tres meses contados a partir de la firma del acta de inicio, termino en el que deberá disponer de todas las herramientas de desarrollo necesario para la interconectividad e integración tecnológica con la herramienta de gestión de Positiva, este proceso estará acompañado



por Positiva Compañía de Seguros S.A. y tendrá dos (2) fases para el perfeccionamiento de esta interconectividad:

➤ **Fase 1: Autorizaciones**

Por parte de la compañía se aportarán las bases (formato de Excel) con los campos que cuenta la autorización (anexo 4) y se definen los campos mínimos para la integración del envío de autorizaciones (Datos generales de la autorización, servicios autorizados, diagnóstico, datos del Operador Logístico datos del asegurado, relación laboral, información del siniestro y persona que autoriza) y adicionalmente se entrega la estructura de datos. Con esta Información el Operador Logístico podrá construir el servicio web para la recepción de información de la autorización.

➤ **Fase 2: Dispensación y suministro**

Una vez finalizada la fase uno la integración se deberá construir un servicio, donde el Operador Logístico debe enviar la información de la dispensación. Se entregará por parte de la compañía un Excel con la información que se requiere que sea entregada por el Operador Logístico para cada dispensación del servicio.

Relación de autorizaciones y moléculas dispensadas y suministradas para asegurados de segmentos especiales, tutelas, crónicos etc, conservando los aspectos generales de la autorización de medicamentos. (Teniendo en cuenta indicaciones especiales de entrega según tiempos dispuestos por la compañía).

Para el desarrollo de estas dos fases, también se entregará al Operador Logístico un documento técnico de la implementación por parte de la compañía, como guía de trabajo para que el Operador Logístico pueda hacer la integración e implementación pertinente de los servicios de autorización y dispensación.

Para esto el Operador Logístico deberá contar con:

1. Servicio web para recibir la autorización de los servicios y remitir información del suministro, dispensación de medicamentos, insumos etc. La información se envía y se recibe en formato *JSON*, utilizando arquitectura de servicios *Rest*.
2. Deberá contar con profesionales idóneos para el desarrollo de la interconectividad este personal estará a cargo del Operador Logístico y no tendrá un costo adicional para la compañía
3. Infraestructura física y tecnológica para poner en operación esta interconectividad en todos los puntos de dispensación autorizados

Este desarrollo se genera con el fin de garantizar la integración de las plataformas a fin de tener la trazabilidad (dispensación, suministro, pendientes, entre otros) del inventario de medicamentos en cada uno de los puntos de dispensación, establecimientos de suministro. Esto incluye a las farmacias alternas dispuestas por el Operador Logístico para la dispensación a los asegurados.

La herramienta suministrada por el proveedor deberá permitir como mínimo la generación de reportes diarios, semanales y mensuales que deberán contener:

- Reporte de los eventos adversos presentados por parte del operador.
- Datos de autorizaciones emitidas, notificando aquellas autorizaciones que los medicamentos no hallas sido entregados.
- Determinación de los mayores formuladores y menores formuladores, indicando si corresponde a Instituciones de Salud o profesionales de la salud.
- Datos estadísticos completos de las frecuencias de uso por medicamento. (al momento de realizar la consulta por parte del personal autorizado por la compañía).
- Reporte de pendientes y resolución de los mismos.

La herramienta tecnológica suministrada por el proveedor deberá garantizar la generación de informes que contengan los siguientes aspectos: distribución de punto, informe de medicamentos por rango de precio, medicamentos de mayor valor (altos costo unitario), informe por un periodo determinado, medicamentos de mayor consumo, suministro por principio activo, medicamentos de mayor rotación por ramo, insumos de mayor rotación por ramo asegurados con mayor costo en la dispensación de medicamentos o insumos igualmente por ramo.

**16. PQRS Y TUTELAS**

El proveedor debe dar respuesta con calidad, oportunidad y efectividad a las PQR, solicitudes o requerimientos que realice la compañía en un plazo de 48 horas máximo, esta respuesta deberá contar con los respectivos soportes y será remitida a la interventoría y/o supervisión para su respectiva revisión.

El proveedor dará prioridad a las autorizaciones relacionada con procesos judiciales tipo tutelas, para lo cual deberá realizar la entrega de los medicamentos, insumos, dispositivos médicos y otros en los tiempos de acuerdo con lo solicitado en el fallo, que podrá ser de 1 a 48 horas

## **17. INFORMES**

El proveedor deberá entregar de manera mensual un informe del desarrollo del contrato el cual deberá contener como mínimo:

- Frecuencias de dispensación de medicamentos, dispositivos, insumos médicos y productos complementarios en salud
- tendencias mayores medicamentos, dispositivos, insumos médicos y productos complementarios en salud dispensados
- Medicamentos, dispositivos, insumos médicos y productos complementarios en salud desabastecidos
- Medicamentos pendientes por entregar y razones de no entrega e inconformidades de formulación
- Número de entregas de medicamentos y/o insumos realizados a pacientes crónicos por municipio.
- Formulas devueltas
- Comportamiento de cada laboratorio de la Industria Farmacéutica con alianza, en términos de cumplimiento, oportunidad y así mismo, se discrimine las frecuencias de uso y número de moléculas entregadas.
- Pendientes no reclamados.
- Base de datos manera mensual la cual como mínimo deberá contener los siguientes campos :
  - Identificación del asegurado
  - Número de Autorización (Debe corresponder al número generado en el anexo 4)
  - Fecha de dispensación (DD/MM/AAAA)
  - Número de Factura
  - Código Único de Medicamentos (CUM)
  - Código interno de Proveedor
  - Nombre Medicamento (DCI)
  - Nombre medicamento comercial
  - Cantidad Facturada
  - Valor Unitario Medicamento
  - IVA
  - Valor total

Estos informes deberán ser remitidos como máximo los 5 días calendario después del corte del mes.

## **18. IMPLEMENTACIÓN**

El proveedor deberá tener en cuenta para el proceso de implementación los siguientes ítems :

- Capacitación en la herramienta de gestión del siniestro de la compañía.
- Capacitación en las herramientas de facturación.
- Capacitación en los procesos y procedimientos de la compañía relacionados con el servicio (Proceso de autorizaciones, facturación y cuentas médicas).
- Capacitación del personal del proveedor de acuerdo a los requisitos técnicos requeridos por la compañía.
- Actualización de la herramienta del proveedor según lo establecido en el contrato.
- Puesta en marcha de los puntos de dispensación ofertados.