

**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
COMPAÑÍA 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.

Positiva Compañía de Seguros S.A. cuenta con canales de solicitud de autorización 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 presentaran 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.

INFORMACIÓN Y DESCRIPCIONES TÉCNICAS GENERALES.

El Operador Logístico se obliga a dispensar, suministrar y distribuir la totalidad Medicamentos, insumos, dispositivos Médicos y productos complementarios en salud solicitados a Nivel Nacional.

1. PRODUCTOS INCLUIDOS EN EL LISTADO DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y DIAPOSITIVOS MÉDICOS COMPLEMENTARIOS EN SALUD, NEGOCIADOS CON LABORATORIOS

La Compañía actualmente cuenta con un listado de productos negociados con los diferentes laboratorios farmacéuticos, el cual el Operador Logístico deberá respetar y entregar como primera opción en el momento de la dispensación a los asegurados de la Compañía, este listado se encuentra Descrito en el Anexo No. 2 denominado *“Listado de medicamentos, insumos y dispositivos médicos complementarios en salud.”*

2. PRODUCTOS NO INCLUIDOS EN EL LISTADO DE NEGOCIADOS CON LA INDUSTRIA FARMACEUTICA.

Para estos productos el Operador Logístico deberá mantener el valor ofertado de los medicamentos, insumos, dispositivos médicos y productos complementarios en salud que se encuentren contemplados en el Formato No. 11 denominado *“Listado Técnico Económico de Medicamentos.”*

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.

4. ENTREGA DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS COMPLEMENTARIOS EN SALUD

Para la ejecución de este contrato, el Operador Logístico deberá entregar el medicamento, insumo o dispositivo médico pactado 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 podrá pasar de manera inmediata a la entrega de la segunda opción pactada, y así sucesivamente tomando en cuenta las opciones dadas para cada medicamento, insumo y complementario en salud.

En caso de que se solicite un producto por fuera del listado (NO negociados) deberá respetarse lo solicitado en el numeral 2 de la presente guía.

El Operador Logístico deberá informar a Positiva Compañía de Seguros S.A. a través del supervisor del contrato y con el uso de los sistemas de información pertinentes, los motivos del desabastecimiento de los medicamentos insumos, con el fin de realizar el seguimiento efectivo a los laboratorios aliados.

El Operador Logístico garantizará la entrega de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos complementarios en salud, según la fórmula médica y autorización médica de servicios emitida, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

- 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, claves o signos secretos, con la excepción de las abreviaturas aprobadas por el Comité de Farmacia y Terapéutica de la Institución.

- 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 y forma farmacéutica.

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 evidenciar cual fue el motivo del mismo, una vez ajustada la fórmula médica y/o autorización el Operador Logístico seguirá las condiciones de dispensación y suministro.

NOTAS:

- ✓ Si la fórmula médica esta 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).
- ✓ Si la formula médica esta con descripción comercial y la autorización comercial pero el Operador Logístico dispensa en presentación Denominación Común Internacional (genérico) se reconocerá la tarifa pactada para la presentación genérica.
- ✓ En el caso en que la molécula no cuente con presentación genérica sustentada mediante carta de notificación del INVIMA se reconocerá el comercial pactado.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ Estas entregas deberán cumplirse de acuerdo a 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.

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 mentales 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.

- ✓ En el caso de presentarse dispensación por encima de lo formulado y/o autorizado, el

- medicamento debe ser entregado y posteriormente debe revisarse bajo pertinencia médica y realizar las respectivas correcciones desde el subproceso de planeación del modelo de atención integral del siniestro de Positiva Compañía de Seguros S.A.
- ✓ 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.

4.1. CASOS DE PATOLOGIAS 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.

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; debe ser cargada cinco (5) días antes de la fecha de la última autorización, para ser gestionada por parte del operador logístico y se tenga la disponibilidad para la próxima 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 raquímedular
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 a la 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.

5. 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 domingo a domingo en horarios comprendidos desde las 7:00 a.m. a 8:00 p.m. jornada continua.

6. MODALIDAD DE DISPENSACIÓN

Los Operadores Logísticos 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 deberán cumplir con las exigencias mínimas de calidad del INVIMA y Buenas Prácticas de Manufactura (BPM).

Es importante tener presente que el Operador Logístico podrá recibir la solicitud de productos, mediante cualquiera de los canales dispuestos para tal fin.

6.1. DISPENSACIÓN EN PUNTO DE ATENCIÓN (PRESENCIAL)

El Operador Logístico deberá contar con personal el cual deberá realizar la entrega del medicamento al asegurado, para esto realizar las siguientes actividades:

- ✓ Solicitud de datos básicos nombre, teléfonos de contacto, dirección.
- ✓ Verificación fórmula médica.
- ✓ Solicitud y/o entrega de autorización según aplique.
- ✓ Realizar la entrega de medicamento respetando las especificaciones técnicas, manuales de Positiva Compañía de Seguros S.A., así como la normatividad vigente.
- ✓ Realizar el cargue de información en la herramienta de gestión de Positiva.
- ✓ Dejar el registro de la gestión realizada a cada solicitud en la herramienta de gestión de Positiva, en la bitácoras donde se especifique toda la gestión realizada.
- ✓ Deberá gestionar y realizar el seguimiento oportuno de los servicios solicitados para garantizar la atención integral.

- ✓ El Operador Logístico garantizará recibido en punto de atención firmado con cédula de ciudadanía y fecha de recibido.

En caso de presentarse inconsistencias con la fórmula médica, el Operador Logístico deberá realizar lo dispuesto en la ENTREGA DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y DISPOSITIVOS MEDICOS COMPLEMENTARIOS EN SALUD y garantizar la entrega de los mismos al siguiente día al domicilio o al sitio de trabajo del asegurado.

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.

6.2. DISPENSACIÓN DOMICILIARIA Y/O TRABAJO

Para la dispensación domiciliaria y/o trabajo, Positiva Compañía de Seguros S.A. dispone de una herramienta tecnológica de consulta integral, en donde se podrán identificar los datos de los afiliados y/o asegurados de empresas con segmentos especiales, asegurados con patologías especiales, población crónica y cualquier otro tipo de afiliado que disponga la compañía.

Para las solicitudes realizadas a dichos 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, será a través de la línea de atención telefónica, y 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, que requieren entrega de manera presencial.

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, en especial lo referente a condiciones de uso de los recetarios oficiales contenido de los mismos, incluyendo datos del prescriptor, paciente y demás información que exige la ley para garantizar trazabilidad de los medicamentos sometidos a control especial, la disponibilidad de los mismos en el mercado, y su efectiva entrega a pacientes que los requieran.

Los demás requisitos de control que se indican en las normas vigentes, se mantienen y deben cumplirse por parte del personal profesional y técnico a cargo de los establecimientos.

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.

Para el proceso anterior se debe garantizar que el asegurado debe presentar al operador logístico de medicamentos, la fórmula original (la cual será sellada como entregado con la fecha respectiva) y una copia de la fórmula, que será adjuntada en el proceso de facturación con la firma de recibido del asegurado o quién éste delegue. (Garantizar una llamada previa para confirmar dicha información).

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.

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, a los asegurados que determine la Compañía en sus diferentes segmentos de clientes, programas especiales, tutelas y todos aquellos que surjan durante la ejecución del contrato en los siguientes términos:

- 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.

*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.

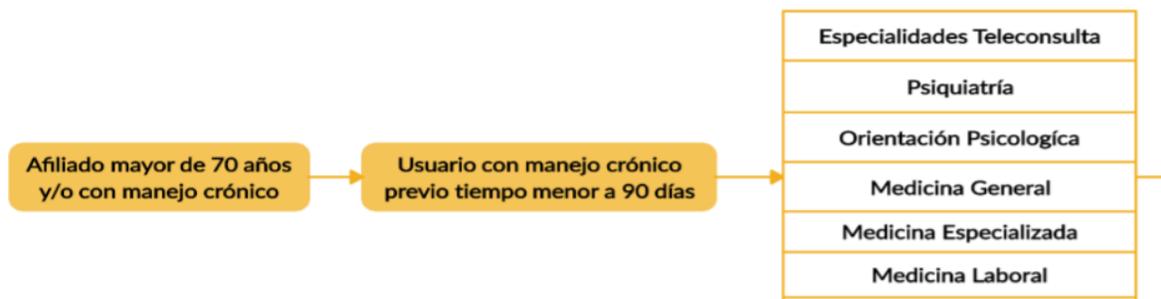
Zona rural o resto municipal: se caracteriza por la disposición dispersa de viviendas y explotaciones agropecuarias existentes en ella. No cuenta con un trazado o nomenclatura de calles, carreteras, avenidas, y demás. Tampoco dispone, por lo general, de servicios públicos y otro tipo de facilidades propias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

**Definición Conceptos Básicos DANE*

TELEMEDICINA Y TELECONSULTA

Todos los asegurados que cumplan los criterios de manejo crónico y/o mayores de 70 años, así como mujeres en estado de gestación, pueden acceder a los servicios de TELEMEDICINA en las especialidades de medicina general, consulta por especialista en medicina física y de rehabilitación, consulta por especialista por medicina del trabajo, consulta por psicología; así como servicios de TELECONSULTA en las especialidades de Psiquiatría, Psicología, Orientación en salud, Medicina General y Medicina Laboral, Ortopedia; que permita dar continuidad a su tratamiento médico y garantizar las recomendaciones y formulaciones correspondientes las cuales se deberán hacer llegar en físico.

Lo anterior debe permitir garantizar el tratamiento médico asistencial ordenado de manera virtual con los usuarios sin que implique desplazamiento mayor del asegurado, se brindará a los pacientes que por su condición de paciente crónico estén limitados en movilidad y la deambulación y use medios de ayuda como silla de ruedas y muletas o aquellos que se encuentra geográficamente en una zona de difícil acceso y presente dificultades en tema de coordinación de transporte con proveedores disponibles.



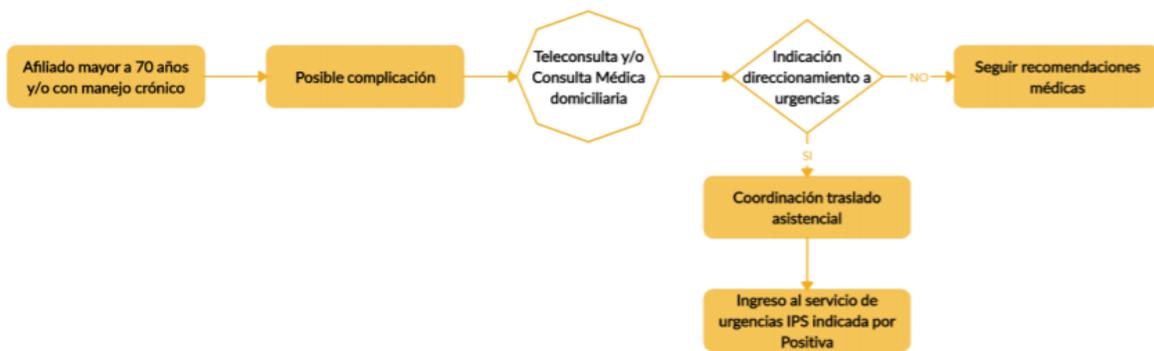
CONSULTA DOMICILIARIA

Los servicios de consulta médica domiciliaria se prestarán para las especialidades de Enfermería, Medicina General, Terapia Física y Trabajo Social; para los afiliados que regularmente reciben servicios domiciliarios y/o aquellos que por criterio del profesional en TELEMEDICINA se indique que requieren atención presencial de alguna de estas especialidades. En esta consulta se deberá garantizar la entrega de recomendaciones y formulas médicas en físico incluyendo los formatos correspondientes a medicamentos de control especial y/o Monopolio del estado para su correspondiente entrega domiciliaria.



ATENCIÓN DE URGENCIAS

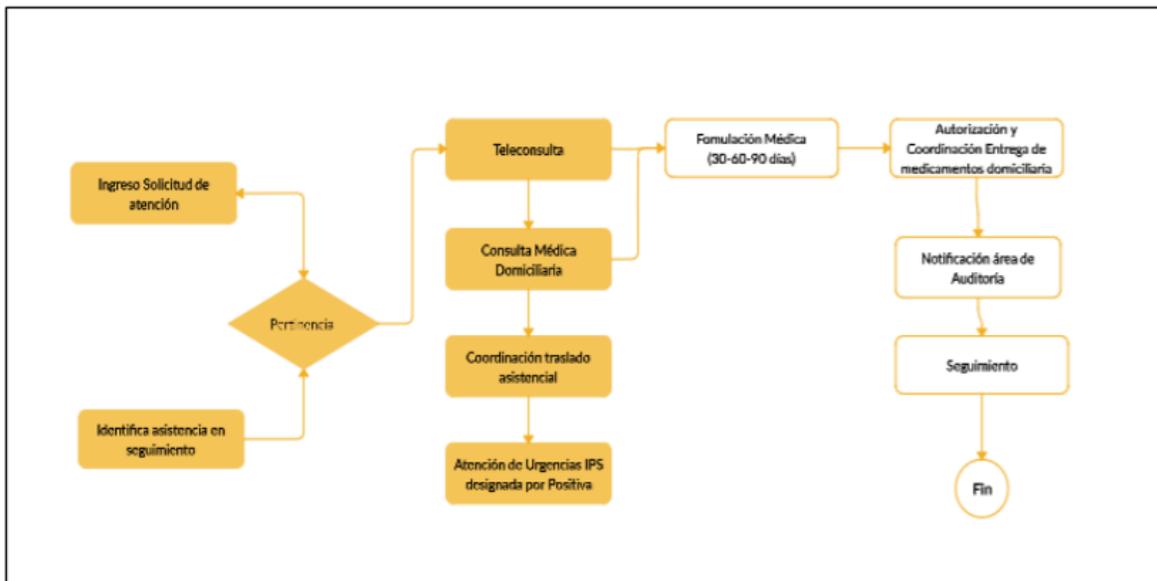
Las personas mayores de 70 años y/o que cuenten con manejo crónico que presenten complicaciones propias de su estado crónico y que no sea posible continuar el manejo en el domicilio, adicionalmente que por indicación en TELEMEDICINA o en atención médica domiciliaria se deba remitir al servicio médico de urgencias, Positiva Compañía de Seguros S.A. dispone de una red de proveedores para la coordinación del transporte asistencial de acuerdo al estado de salud del asegurado, así como el direccionamiento a la red asistencial para atención de urgencias, se realizará reporte al área de auditoría médica para el seguimiento respectivo y la auditoría médica concurrente en los casos que requieran hospitalización o permanezcan un tiempo mayor a 24 horas en el servicio de urgencias y/u observación.



ENTREGA DE MEDICAMENTOS E INSUMOS

La entrega de medicamentos e insumos se realizará de manera domiciliaria para todas las personas mayores de 70 años y/o que cuenten con manejo crónico, exceptuando aquellas zonas a las cuales geográficamente no sea posible garantizar la entrega por el Operador Logístico, caso en el cual se entregará en el dispensario a familiar y/o cuidador.

ESQUEMA DE ATENCIÓN



1. El Operador Logístico de Gestión de Autorizaciones de Positiva Compañía de Seguros S.A. realizará seguimiento telefónico a los asegurados crónicos o mayores de 70 años para identificar sus necesidades de atención y continuidad de tratamiento, carga las solicitudes de servicios en la herramienta de gestión de Positiva, realiza la pertinencia y liberación de los servicios
2. El asegurado también puede realizar solicitud de autorización de servicio valoración médica mediante los canales dispuestos por la Compañía: APP Conexión Positiva, línea de atención dispuesta 7x24, línea nacional 018000111170, directo en Bogotá 3307000 o líneas de atención preferencial, puntos de atención Positiva.
3. El Operador Logístico de Gestión de Autorizaciones de Positiva Compañía de Seguros S.A. validará la pertinencia médica de los servicios y asignación a la red de proveedores de acuerdo con el direccionamiento definido por Compañía.
4. El Prestador asignado de TELEMEDICINA captura solicitud desde la herramienta de gestión de Positiva, agenda valoración máximo dentro de los tres días siguientes a la autorización, notifica y confirma cita mediante vía telefónica.
5. El Asegurado es valorado por médico asignado, si de la valoración se deriva formulación de medicamentos, el prestador de TELEMEDICINA garantiza radicación de Anexo 3, en la herramienta de gestión de Positiva, adjuntando fórmula médica y evolución clínica producto de la valoración del asegurado.

6. Para los casos donde se requiera orden médica para medicamentos de control especial y/o monopolio del estado el prestador realiza el envío al usuario de la prescripción, adicionalmente, registra y garantiza el adjunto de los soportes a la solicitud del anexo 3 en la herramienta de gestión de Positiva.
7. El operador logístico de Gestión de Autorizaciones de Positiva Compañía de Seguros S.A. verifica pertinencia y gestionará la solicitud de autorización de servicio en un tiempo de máximo de 24 horas, se realizará la notificación al usuario con el número de autorización y el proceso de dispensación de su prescripción.
8. El Operador Logístico autorizado para la dispensación, suministro y distribución de medicamentos, dispositivos, insumos médicos y productos complementarios en salud verificara autorización de servicios, formula médica incluye validación de fórmula de medicamento de control especial y/o Monopolio del estado, contactara al asegurado y coordinara la dispensación dentro de los tiempos dispuestos en los ANS.
9. Las IPS habilitadas en telemedicina, así como los operadores de distribución de medicamentos ajustaran sus procesos para dar cumplimiento con lo dispuesto en la Resolución 615 de 2020 y por el Fondo Nacional de Estupefacientes en la circular externa No. 007.
10. La firma interventora asignada a los contratos de dispensación de Medicamentos y suministro, así como a la Red Asistencial de la Compañía, realizará control del cumplimiento de lo dispuesto en la normatividad vigente, lo dispuesto por el Fondo Nacional de Estupefacientes en la circular externa No. 007, la aplicación de esta guía, así como el cumplimiento de los ANS, para ello dispondrá de la información registrada en la herramienta de gestión de Positiva.
11. El operador logístico de gestión de autorizaciones de Positiva Compañía de Seguros S.A. realizará el seguimiento a la entrega de los medicamentos y a los servicios autorizados de acuerdo con lo definido en el instructivo de seguimientos.

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.

6.3. TIEMPOS ESTABLECIDOS PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS Y/O DISPOSITIVOS MÉDICOS

Gestión Nivel General: La gestión y entrega de medicamentos de manera general se ejecutará siguiendo los requisitos normativos vigentes. En caso de que la entrega de los medicamentos no sea completa y se generen pendientes de entrega, los mismos deberán ser llevados al domicilio y/o Trabajo del asegurado en un plazo no mayor a cuarenta y ocho (48) horas, acorde con la normatividad vigente.

Para asegurados de Segmentos de clientes Especiales vía domicilio:

- 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.

Gestión Casos Pendientes: una vez surtido el Tiempo de respuesta por parte del operador logístico de medicamentos, se debe generar dentro de los siguientes términos respuesta mediante los niveles de escalamientos definidos para la operación:

- ✓ Primer nivel de escalamiento: ocho (8) horas, precisando que dicho tiempo de escalamiento va incluido dentro de los estipulado por la normatividad vigente, es decir dentro de las cuarenta y ocho (48) horas.
- ✓ Segundo nivel de escalamiento: dos (2) horas
- ✓ Tercer Nivel de escalamiento: una (1) hora

NOTA: Durante la implementación de la Operación se establecerán los escalonamientos.

6.4. DISPENSACION DE PENDIENTES

En concordancia con lo anterior, siempre que se genere un pendiente, el Operador Logístico 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 de pendiente generado debe tener inmerso la autorización o no 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.

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.

El Operador Logístico 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 del aplicativo.
- ✓ Realizar la entrega de medicamento, insumo y dispositivos médicos en salud, respetando las especificaciones técnicas, manuales de la compañía, así como la normatividad vigente
- ✓ Dejar el registro de la gestión realizada a cada solicitud en la herramienta de gestión de Positiva, 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.
- ✓ La medición se realiza desde la fecha y hora en que se generó el pendiente, hasta la fecha y hora de entrega total del medicamento pendiente.
- ✓ El cien por ciento (100%) de los pendientes deben ser gestionados en máximo cuarenta y ocho (48) horas ya sea zona urbana o rural.
- ✓ El Operador Logístico deberá registrar las bitácoras
- ✓ indicar en la herramienta de gestión de Positiva la trazabilidad de la entrega y cien por ciento (100%) de cumplimiento.
- ✓ En la herramienta de gestión de Positiva se deberá indicar el número de guía y nombre de la empresa de correspondencia con la cual se envía los medicamentos pendientes.
- ✓ Si no se cuenta con la trazabilidad de la entrega y/o envío del medicamento, ya sea en la herramienta de gestión de Positiva o con el reporte de dispensación del Operador Logístico, se tomará como no entregado.
- ✓ Realizar el cargue de solicitudes de autorizaciones de medicamentos y suministros junto a la documentación asociada en la herramienta de gestión 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 de 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.

6.5. MEDICAMENTOS PENDIENTES NO RECLAMADOS:

Son aquellos medicamentos que se encuentran en estado de pendientes de entrega por parte del operador logístico hacia el usuario, 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 para la resolución de pendientes, el operador logístico dará un lapso de veinticuatro (24) horas adicionales e informará a la compañía mediante el sistema de información, y deberá realizar llamadas y/o mensajes de texto al asegurado para informarle que los medicamentos se encuentran en el punto de dispensación acordado.

Si transcurrido los términos anteriores, los medicamentos no son reclamados por el usuario, el operador logístico lo descargará automáticamente de la plataforma tecnológica del estado de pendiente y pasarán a conformar el inventario físico, situación que no generará costos por concepto de gastos de operación logística ni cobro del medicamento por parte del operador logístico.

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 cuando sean recibidos a satisfacción y descargados de la plataforma tecnológica.

6.6. DISPENSACION MEDICAMENTOS, INSUMOS Y DISPOSITIVOS MÉDICOS EN SALUD DERIVADOS DE HOSPITALIZACIÓN (EGRESO HOSPITALARIO)

Toda fórmula de medicamento que requiera administración parenteral en Home Care, debe ser autorizada y coordinada por el Operador Logístico de Asistencia Médica, con un Operador Logístico que garantice la administración del fármaco antes del egreso hospitalario. El Operador Logístico de medicamentos debe garantizar la entrega total del medicamento y/o dispositivos médicos antes del egreso hospitalario; esta información será enviada por correo electrónico y notificada telefónicamente y en el asunto se especificará "EGRESO HOSPITALARIO" para gestión máxima de dos (2) horas, donde el acudiente responsable se acercará a la farmacia para reclamarlos o de acuerdo a la coordinación que realice el operador especializado de autorizaciones de Positiva.

DESABASTECIMIENTO

GENERALIDADES

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.
- 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.

NOVEDADES DE DESABASTECIMIENTO:

A. DISPENSACION DE MEDICAMENTO COMERCIAL

El Operador Logístico debe propender el mantenimiento y la regularidad en las características del Medicamento, insumo, dispositivo Médico y producto complementario en salud suministrado, buscando aportar en la adherencia al tratamiento de los pacientes, en el evento en que un medicamento, insumo, dispositivo Médico y producto

complementario en salud adjudicado como opción 1 (primera) 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 debe informar la novedad a la Compañía mediante la firma interventora asignada.

En caso de no contar con el medicamento, insumo, dispositivo Médico y producto complementario en salud el Operador Logístico procederá inmediatamente con el medicamento 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 descontinuados, 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.

La carta del operador logístico deberá además incluir:

Fecha estimada de agotamiento de existencias para la cobertura del contrato, de acuerdo con esta información de la compañía, realizara la verificación de las siguientes opciones y/o adelantara las opciones pertinentes de negociación con laboratorios para no afectar la continuidad de la entrega del producto a los asegurados

Una vez se cuente con esta información se debe proceder a realizar la respectiva notificación al operador de autorizaciones y a médico tratante para el respectivo cambio según el tratamiento o pertinencia medica se ajuste.

C. RENOVACIONES DE REGISTROS SANITARIOS

Para el caso de los medicamentos, insumos y dispositivos médicos 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

7. MEDICAMENTOS CONTENIDOS EN LA RESOLUCION 1124 DE 2016, RESOLUCION 6408 DE 2016, RESOLUCIÓN 3515 DE 2019 Y LISTADO DE MEDICAMENTOS DE ESTRECHO MARGEN TERAPEUTICO 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.

8. MEDICAMENTOS VITALES NO DISPONIBLES

Teniendo en cuenta el Decreto 481 de 2004 del Ministerio de Salud y de la Protección Social que hace referencia a los procedimientos para el acceso a medicamentos Vitales

no disponibles como aquellos que resultan indispensables e irremplazables para salvaguardar la vida de un paciente y que no son comercializados bajo la autorización de un Registro Sanitario, se hace necesario que el Operador Logístico los suministre durante la vigencia del contrato y con cargo al mismo.

9. MEDICAMENTOS MONOPOLIO DEL ESTADO.

Los medicamentos de control solo podrán ser entregados si cumplen con lo dispuesto en la normatividad vigente; estos deben ser prescritos, autorizados en las cantidades exactas de acuerdo con la prestación de estos, no podrán ser dispensadas cantidades por encima o por debajo a lo formulado y solo para manejo por treinta (30) días de acuerdo con lo establecido bajo la normatividad (Resolución 1478 de 2006)

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.

10. DE CONTROL ESPECIAL MODALIDAD SUMINISTRO:

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).

11. COBERTURA Y SITIOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El operador logístico 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, insumos y dispositivos médicos 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. 3 denominado "*Puntos mínimos de dispensación*".

Garantizar que los puntos de dispensación en los cuales el Operador Logístico 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.

12. VIDA ÚTIL DE LOS MEDICAMENTOS

Con el fin de disminuir la probabilidad de afrontar la pérdida de recursos públicos, en la modalidad de Dispensación las fechas de vencimiento no podrán ser menores a seis (06) meses de la vida útil del medicamento para productos de origen nacional e importado; para el caso de las modalidades de Suministro, Satélites y Requisiciones las fechas de vencimiento no podrán ser menores a un (1) año de la vida útil del medicamento para productos de origen nacional e importado. En razón a lo anterior el operador logístico no podrá tener en los puntos de dispensación medicamentos para ser dispensados a los usuarios con fecha de vencimiento inferior a 6 meses.

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. 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.

Nota: El operador logístico deberá realizar el cambio de la totalidad de los medicamentos independiente de su presentación, el flete inherente a la devolución será asumido por el operador logístico.

13. 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.

14. INFRAESTRUCTURA, DOTACIÓN Y MANTENIMIENTO

El operador logístico estará sujeto al cumplimiento de lo estipulado en la Resolución No. 2003 del 28 de mayo del 2014, 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.

15. 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.

16. MANTENIMIENTO

El operador logístico 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.

17. 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.

18. 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, diagnostico, 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 trazabilidad (dispensación, suministro, pendientes, entre otros) del inventario de medicamentos en cada uno de los puntos de dispensación, establecimientos de suministro y satélites en tiempo real y en línea. Esto incluye a las farmacias alternas dispuestas por el Operador Logístico para la dispensación a los asegurados, generación de reportes en tiempo real como mínimo:

- 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.

19. 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 3 días 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

- *Fin del Documento* -