MODELO DE DISPENSACIÓN Y SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS

1. GLOSARIO

DISPENSACIÓN: Es el acto profesional realizado por un Químico Farmacéutico, Tecnólogo en Regencia de Farmacia o auxiliar de farmacia, que reúne las condiciones definidas como servicios farmacéuticos, consistentes en: La interpretación de una receta (incluye medicamento de venta libre); Información sobre el buen uso del medicamento o dispositivo médico; Asesoramiento para prevenir incompatibilidades frente a otros medicamentos y/o alimentos, para lograr el cumplimiento de los objetivos terapéuticos buscados, junto a la entrega del medicamento al beneficiario.

SERVICIO FARMACÉUTICO: Es el servicio de atención en salud que apoya las actividades, procedimientos e intervenciones de carácter técnico, científico y administrativo, relacionados con los medicamentos y los dispositivos médicos utilizados en la promoción de la salud y la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad y paliación, con el fin de contribuir en forma armónica e integral al mejoramiento de la calidad de vida individual y colectiva. Los prestadores de servicios de salud no pueden habilitar este servicio como único servicio en su portafolio.

FÓRMULA O RECETA MÉDICA: Documento normalizado por medio del cual los médicos, legalmente capacitados, prescriben una medicación al beneficiario para su dispensación por parte del farmacéutico. En la misma se incluyen los datos referentes a su administración (dosis diaria, vía de administración, horario, presentación del medicamento y el tiempo que se deberá tomar). Este documento deberá ser firmado por el beneficiario y entregado en original al contratista. Para el caso del SMA y efectos del contrato la fórmula médica tendrá una vigencia de hasta quince (15) días, termino contado desde el momento de la formulación y durante el cual podrá el beneficiario acercarse a solicitar el medicamento en los puntos de dispensación.

FRECUENCIA DE ENTREGA DE MEDICAMENTOS: La dispensación corresponderá a la indicada en la formula médica, la cual podrá ser de hasta dos (2) meses, periodo en el cual el profesional médico podrá prescribir medicamentos al beneficiario, los cuales deberán ser dispensados mediante una sola entrega por parte del contratista.

RECIBO A SATISFACCIÓN –TIRILLA: Es el documento soporte, elaborado por el contratista al momento de entregar los medicamentos al beneficiario, dicho documento debe contener la información respecto (a) fecha y nombre del punto de dispensación, (b) número de la formula médica que dio origen a la dispensación, (c) nombre, cédula y número de carné del beneficiario, (d) nombre en denominación común internacional o comercial del medicamento, cantidad y valor total y unitario de los medicamentos entregados, (e) el documento deberá ser firmado por el beneficiario, indicando el número de cédula de este.

RECIBO DE COMPROMISO DE ENTREGA DE PENDIENTE: Es el documento elaborado por el contratista en caso en que este no pueda realizar al beneficiario de la entrega total de medicamentos, dicho documento debe contener: (a) fecha y nombre del punto de dispensación que generó el pendiente, (b) número de la formula médica que dio origen al medicamento pendiente de entrega, (c) nombre, cédula y número de carné del beneficiario, (d) dirección donde se realizará la entrega y teléfono de contacto del beneficiario, (e) nombre en denominación común internacional o comercial del medicamento pendiente de entrega, cantidad y de los medicamentos pendientes de entrega, (f) el documento deberá ser firmado por el beneficiario, indicando el número de cédula de este.

VALIDACIÓN: Actividad mediante la cual se verifican los documentos e información requerida para realizar la dispensación de los medicamentos solicitados por el beneficiario (identificación personal y de la entidad prestadora de servicios de salud, autorización / pre aprobación, disponibilidad de medicamentos, etc.)

REGISTRO: Inclusión en el aplicativo o herramienta dispuesta para la captura de información del usuario y medicamentos con el fin de realizar el proceso de facturación y validación de derechos.

DISPENSACIÓN INFORMADA: Actividad responsable no sólo de entregar el medicamento correcto, cumpliendo con el requisito de la exigencia de la receta, sino asegurándose de que el beneficiario dispone de la información necesaria para hacer un uso correcto del medicamento.

DISPOSITIVO MÉDICO: Son cualquier instrumento, aparato, máquina, software, equipo biomédico u otro artículo similar o relacionado, utilizado solo o en combinación, incluyendo sus componentes, partes, accesorios y programas informáticos que intervengan en su correcta aplicación, destinado por el fabricante para el uso en seres humanos.

GLOSA: Es una no conformidad que afecta en forma parcial o total el valor de la factura por el servicio de dispensación de medicamentos, encontrada por la entidad responsable del pago durante la revisión integral, que requiere ser resuelta por parte del contratista.

NOTA: Las expresiones utilizadas en el presente documento con mayúscula inicial deben ser entendidas de acuerdo con las definiciones contenidas en el Decreto 2200 de 2005, "Por el cual se reglamenta el servicio farmacéutico y se dictan otras disposiciones" y el Decreto 780 de 2016, "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.

2. DISTRIBUCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS POR REGIONAL, A LOS CUALES SE DISPENSARÁN MEDICAMENTOS

SEDE	BENEFICIARIOS
Regional Meta	103

2.1. DISTRIBUCIÓN DE MEDICAMENTOS A LOS BENEFICIARIOS CON ENFERMEDADES CRONICAS

Se incluyen solamente los beneficiarios con enfermedades crónicas, en cumplimiento y vigencia de las medicadas relacionadas con la emergencia sanitaria por COVID 19

LUGAR RESIDENCIA	NUMERO DE BENEFICIARIOS QUE REQUIEREN SERVICIO DE SALUD DOMICILIARIA
CASCO URBANO VILLAVICENCIO META	21
VEREDAS VILLAVICENCIO META	3
RESTREPO META	2
CUMARAL META	1
GRANADA META	1
MEDINA CUNDINAMARCA	1

3. CONDICIONES BÁSICAS DEL SERVICIO

El CONTRATISTA deberá dispensar los medicamentos en los puntos exigidos por el SENA (puntos de dispensación o servicios farmacéuticos) y de manera domiciliaria a los beneficiarios definidos del Servicio Médico Asistencial, con características de calidad, oportunidad y posologías exactas.

Los medicamentos deben tener el registro vigente del INVIMA, garantizar las buenas prácticas de manufactura y ser de la más alta calidad.

Será obligación del CONTRATISTA garantizar los medios logísticos para hacer efectiva la entrega en el punto de dispensación o mediante entrega domiciliaria de medicamentos y/o dispositivos médicos formulados y recabar la firma, número de cédula o huella digital en la factura que acredite por parte del usuario el recibido a satisfacción de los medicamentos. Todos los costos de trámite de funcionamiento, tales como licencias, mantenimiento de inmuebles propios o en arriendo, transporte, seguros, gastos laborales, inventario y demás gastos operativos estarán a cargo del CONTRATISTA.

3.1. LISTADO BASE DE MEDICAMENTOS:

La Entidad soportada en los antecedentes e históricos de formulación y consumo, consolidó y estructuró por grupos terapéuticos, un listado base de medicamentos, objeto y resultado igualmente de la verificación de oferta en el mercado mediante el estudio de mercado adelantado por la entidad, el cual abordó información de referencia en los siguientes aspectos:

- ÍTEM
- LÍNEA TERAPÉUTICA
- NOMBRE GENÉRICO PRINCIPIO ACTIVO

- NOMBRE COMERCIAL
- MEDICAMENTO REGULADO (SI –NO)
- MEDICAMENTO CONTROLADO (SI- NO)
- CONCENTRACIÓN
- UNIDAD DE CONCENTRACIÓN (mg, g, mcg, ml UI)
- FORMA FARMACÉUTICA
- CÓDIGO ATC (CÓDIGO ANATOFARMACOLOGICO Y TERAPÉUTICO)
- CÓDIGO CUM
- REGISTRO SANITARIO INVIMA
- LABORATORIO FARMACÉUTICO
- VÍA DE ADMINISTRACIÓN
- CONSUMOS
- CUM OFERTADO
- UNIDAD DE MEDIDA
- VALOR UNIDAD IVA INCLUIDO SUJETO DE AJUSTE POR LA OFERTA ECÓNOMA QUE RESULTE DE LA ADJUDICACIÓN.

Los ítems que componen el listado base de medicamentos estarán sujeto a modificación en caso que se presenten los siguientes escenarios: (a) vencimiento de códigos CUM, (b) vencimiento de registro sanitario INVIMA, (c) desabastecimiento de medicamentos indicado por el laboratorio que lo comercializa y/o elabora, (d) para ítems sujetos a regulación por parte del Ministerio de Salud y Protección Social, los precios serán modificados de acuerdo a las indicaciones dadas por este.

3.2. ÍTEMS NO PREVISTOS EN EL LISTADO BASE DE MEDICAMENTOS:

Para aquellos medicamentos que no hagan parte del listado base plm farmaprecios y sean formulados a los beneficiarios del SENA, el contratista estará en la obligación de dispensarlos con el mismo nivel de servicio que hace parte de lo contratado.

Para establecer el precio de estos ítems se aplicará el porcentaje señalado por el contratista al momento de la presentación de su oferta económica. Para el proceso de facturación el contratista deberá aportar la factura mediante la cual compró el medicamento no previsto en el canal de comercialización mayorista, esta factura de compra no podrá contener una fecha expedición superior a un año contado a partir su elaboración y el valor del medicamento no previsto deberá ser acorde a los precios del mercado al momento de la compra, lo cual será validado por el supervisor.

3.3. CONDICIONES DE INFRAESTRUCTURA Y DOTACIÓN DE LOS PUNTOS DE DISPENSACIÓN:

Para garantizar la ejecución contractual la Entidad identificó la necesidad que el contratista disponga como mínimo de los puntos de dispensación, dicha información podrá consultada en el Anexo 3 –Puntos mínimos de dispensación.

3.4. CONDICIONES BÁSICAS DEL SERVICIO DE DISPENSACIÓN:

Para ejecutar el objeto a contratar, el contratista deberá cumplir con lo relacionado a continuación:

1) Tener capacidad permanente de suministrar, de acuerdo a las cantidades requeridas en la fórmula y a los precios ofertados de los medicamentos relacionados en listado plm farmaprecios Colombia vigente que requieran los beneficiarios afiliados al Servicio Médico Asistencial del SENA, y de aquellos que, aunque no estén en el listado plm mencionado, sean autorizados por el médico del Servicio Médico Asistencial del SENA, con el fin de preservar la salud de los beneficiarios.

2) El servicio se debe efectuar en los puntos de atención dispuestos por el proponente Anexo 3 - Puntos mínimos de dispensación, garantizando la disponibilidad en la prestación del servicio y de los medicamentos a suministrar.

3) Cumplir con los requisitos mínimos esenciales para el suministro de medicamentos según lo contemplado por el Ministerio de Salud, en el Decreto 1011 de 2006, Decreto 780 de 2016 y Resolución 3100 de 2019 y todas aquellas normas vigentes que las deroguen o modifiquen, y que establezcan estándares mínimos en prestación de servicios de salud.

4) Garantizar que todo medicamento entregado a los beneficiarios cumpla con los requisitos exigidos en

las buenas prácticas de manufactura recomendadas por la Organización Mundial de la Salud OMS, control de calidad y las normas legales y reglamentarias vigentes en la materia para la forma farmacéutica ofrecida. Este certificado lo expide el Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos- INVIMA y debe encontrarse vigente a la fecha de la presentación de la oferta y permanecer así durante el tiempo de ejecución del contrato.

5) Suministrar medicamentos fabricados por laboratorios autorizados, que cumplan las regulaciones sobre la materia. Los laboratorios que importan medicamentos deben cumplir adicionalmente con las normas del literal I parágrafo primero del artículo 72 y los artículos 73 y 74 del Decreto 677 de 1995 del Ministerio de Salud, así como de las demás normas vigentes concordantes, o que las deroguen o modifiquen.

6) Cumplir con las disposiciones de la Circular número 07 de 2018 de los ministerios de Salud y de Comercio y la Presidencia de la República- Por la cual se incorporan unos medicamentos al régimen de control directo con fundamentos en la metodología de la Circular 03 de 2013 de la Comisión Nacional de Precios de Medicamentos y Dispositivo Médicos, se fija su precio máximo de venta y se dictan otras disposiciones.

7) En casos de urgencias, la formulación de los medicamentos que se deriven de la atención de prestadores externos en horarios no laborales SMA SENA (entiéndase sábados, domingos y festivos) el beneficiario podrá comprar los medicamentos requeridos al contratista y estos deben ser vendidos con las mismas tarifas del contrato. El SMA reembolsará el valor de estos medicamentos al beneficiario.

8) Mantener en funcionamiento los puntos ofertados durante toda la vigencia del contrato.

9) El contratista garantizará durante la ejecución del contrato, la atención telefónica directa para que los beneficiarios y supervisores del contrato puedan comunicarse con el proveedor. La línea debe ser atendida en el mismo horario de atención de los puntos de dispensación.

10) El contratista deberá presentar y mantener vigentes los permisos o licencias exigidos por parte de la ley o las autoridades administrativas, civiles o sanitarias, para el ejercicio del servicio prestado.

11) El contratista deberá informar al SENA todos los casos en que se presenten suplantaciones o fraudes de beneficiarios o cualquier otra irregularidad cuando pueda ser detectada y debe implementar los mecanismos y controles adecuados para la detección de los eventos.

12) El contratista garantizará la sostenibilidad de las tarifas ofertadas en la propuesta durante la vigencia del contrato, en ningún momento deberá facturar precios por encima de los ofertados.

13) Avisar al SENA dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al conocimiento del hecho o circunstancias que puedan incidir en la no oportuna o debida ejecución del contrato o que pueda poner en peligro el interés legítimo del SENA. A continuación se definen los dos (2) tipos de dispensación y suministro incluidos dentro del alcance del objeto contractual.

NOTA: La Entidad durante las etapas contractuales podrá realizar visitas de auditoria y verificación a los puntos de dispensación ofertados por el contratista, igualmente, la Entidad podrá solicitar al contratista el cambio de algún punto de dispensación, lo cual deberá ser acordado entre las partes.

3.5 ENTREGA EN PUNTO DE DISPENSACIÓN.

El Contratista directamente, se compromete a ofrecer un servicio que cumpla con los estándares exigidos por el SENA, por lo que deberá realizará las acciones que permitan conservar la calidad de los medicamentos que estén a su cargo. Esta responsabilidad también estará a cargo de cada uno de los actores que intervengan en los procesos de recepción, almacenamiento, transporte y distribución física de medicamentos, garantizando de esta forma el cumplimiento de las condiciones establecidas por el fabricante en el empaque y la trazabilidad de los mismos de manera oportuna y eficiente, garantizando de esta forma la distribución y/o dispensación de la totalidad de los medicamentos prescritos por el medico prescriptor del SENA, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo la salud y/o la vida del beneficiario. Por lo anterior el contratista debe contar con mecanismos que permitan determinar permanentemente la demanda y/o carencia de inventarios de los establecimientos farmacéuticos ofertados para así corregir rápidamente las desviaciones que se detecten.

Así mismo, debe promocionar actividades sobre el uso adecuado de los medicamentos dispensados, y prevendrá el uso inadecuado y los problemas relacionados con la mala utilización de los medicamentos.

El procedimiento de entrega:

1) Validar la documentación aportada por el beneficiario (Documento de identidad o carnet que lo acredite como beneficiario del SMA del SENA).
2) Al recibir la fórmula, se debe realizar la verificación de las características de la fórmula médica (Prescripción en letra clara y legible, sin tachones, enmendaduras, siglas) y contenido de la misma de acuerdo a lo establecido en el artículo 16 y 17 del Decreto 2200 de 2005. Verificar la autorización y calcular la cantidad a dispensar de acuerdo a la dosis, frecuencia, vía de administración y tiempo de tratamiento y/o factor de venta aplicable al medicamento.
3) Dirigirse a la estantería o columna y ubicar el medicamento y/o dispositivo médico.
4) Revisar que el medicamento (Principio activo, concentración, forma farmacéutica) y/o dispositivo médico alistado coincida exactamente las especificaciones de la fórmula y/o autorización y que cumpla con las características físicas adecuadas.
5) Registrar en el aplicativo dispuesto para tal fin por el contratista, la información del beneficiario, medicamentos a dispensar y medicamentos dispensados anteriormente para evitar el doble despacho a un mismo beneficiario en determinado tiempo.
6) El contratista para entrega en el punto de dispensación debe verificar: (i) Identificación de la persona que reclama los medicamentos, que puede ser el servidor público, pensionado o beneficiario del SENA, quienes se identificarán con el carnet respectivo; (ii) Validación de la fórmula médica, la cual debe cumplir con las especificaciones técnicas y de validez del SENA; (iii) Validar la titularidad de la formula respecto al solicitante y su estado activo en el sistema de información del contrato. (iv) Una vez verificados los datos, el contratista de conformidad dará inicio a la dispensación indicada, generando los registros y soportes a que haya lugar.
7) Para la entrega de los medicamentos debe acogerse a la autorización emitida por el SENA, realizar la entrega al usuario mostrándole los medicamentos que se le están dispensando con sus correspondientes cantidades e indicándole la frecuencia de administración y si es necesario alguna recomendación para su adecuado almacenamiento y uso, en los casos específicos que se requiera realizar educación de uso.
8) El Contratista debe solicitarle al beneficiario que verifique, que el producto entregado corresponde con lo formulado, en la cantidad y descripción indicada, y luego hacer firmar la fórmula autorizada de entrega, el soporte de entrega (tirilla) y de ser el caso el soporte del compromiso de entrega de medicamentos pendientes, indicando número de cedula, nombre y firma de recibido a satisfacción por parte del beneficiario.
9) Deberá abstenerse de entregar medicamentos no autorizados en la orden de atención.
10) El contratista deberá dispensar la totalidad de los medicamentos de la fórmula previamente autorizada por el SENA, haciendo firmar al beneficiario tanto la fórmula medica de recibo a satisfacción como el soporte de entrega (tirilla).

3.6 MANEJO DE MEDICAMENTOS PENDIENTES DE ENTREGA

1) En caso de no contar con la totalidad de los medicamentos formulados, el contratista deberá generar un recibo de pendiente, documento que debe ser entregado en el punto de dispensación al beneficiario, con información que permita la entrega al domicilio registrado por el beneficiario donde se generó la fórmula.

2) El contratista para entrega de pendientes debe verificar: (i) Identificación de la persona que recibe los medicamentos, que puede ser el servidor público, pensionado o beneficiario del SENA, quienes se identificarán con el carnet respectivo; (ii) Validación del soporte de pendiente generado, el cual debe permitir verificar que el medicamento objeto de entrega corresponda al que había quedado pendiente de entrega en el punto de dispensación; (iii) Validar la titularidad del soporte de pendiente respecto al receptor, quien deberá identificarse con el carnet del SENA. (iv) Una vez verificados los datos, el receptor deberá firmar el soporte de recibo a satisfacción del medicamento pendiente y la tirilla de entrega.

3) La entrega de los medicamentos pendientes registrados tanto en el procedimiento de entrega en el punto de dispensación como en el servicio de entrega a domicilio para beneficiarios crónicos como opción de entrega a elegir por parte de los beneficiarios del SMA (en caso en que el proponente hubiese obtenido puntaje por ello), debe realizarse mediante servicio a domicilio, en un plazo no mayor a cuarenta y ocho (48) horas (2 días calendario) contados a partir de la generación del pendiente, con el fin de preservar la salud y la vida de los beneficiarios, dejando constancia en el formato de recibo de pendiente, el entregado a satisfacción mediante firma del beneficiario que recibe y la tirilla respectiva de entrega, la cual debe registrar el número de pendiente, la fecha y hora de entrega.

3.7. ENTREGA A DOMICILIO PARA BENEFICIARIOS CON ENFERMEDADES CRÓNICAS. EN CUMPLIMIENTO DE LAS MEDIDAS RELACIONADAS CON LA EMERGENCIA SANITARIA POR COVID 19

(i) El SENA enviará la(s) fórmula(s) de los beneficiarios crónicos objeto de entrega a domicilio al correo electrónico indicado por el contratista. Dicho correo contendrá copia formato pdf de la fórmula a dispensar, la

cual contendrá los datos para la respectiva entrega. (ii) Las comunicaciones registradas como enviadas por el SENA entre las 8:00 am y las 2:00 pm, deberán ser entregadas el mismo día. Comunicaciones enviadas entre las 2:00 pm y las 5:00 pm, deberán ser entregadas antes de las 12:00 mm del día siguiente; (iii) La entrega debe corresponder a la totalidad de medicamentos indicados en la fórmula médica. (iv) Para la entrega, el contratista deberá verificar:
(a) Identificación de la persona que recibe los medicamentos, que puede ser el servidor público, pensionado o beneficiario del SENA, quienes se identificarán con el carnet respectivo; (b) Solicitud al receptor del documento fórmula médica original, la cual debe coincidir con la información enviada mediante el correo SENA; (c) Validación de la fórmula médica, la cual debe cumplir con las especificaciones técnicas y de validez del SENA;
(d) Una vez verificados los datos, el contratista de conformidad dará entrega de los medicamentos, generando los registros y soportes a que haya lugar (soporte de recibo a satisfacción – tirilla); (e)El Contratista debe solicitarle al beneficiario que verifique que el producto entregado corresponde con lo formulado, en la cantidad y descripción indicada, y luego hacerle firmar la fórmula médica original que dio origen a la entrega, el soporte de entrega (tirilla) y de ser el caso el soporte del compromiso de entrega de medicamentos pendientes, indicando número de cédula, nombre y firma de recibido a satisfacción por parte del beneficiario. Los documentos originales deberán ser entregados al contratista, toda vez que serán soporte para el trámite de pago, los cuales deberá presentar el contratista al SENA.

1) La entrega de los medicamentos pendientes registrados tanto en el procedimiento de entrega en el punto de dispensación como en el servicio de entrega a domicilio para beneficiarios crónicos como opción de entrega a elegir por parte de los beneficiarios del SMA (en caso en que el proponente hubiese obtenido puntaje por ello), debe realizarse mediante servicio a domicilio, en un plazo no mayor a cuarenta y ocho (48) horas (2 días calendario) contados a partir de la generación del pendiente, con el fin de preservar la salud y la vida de los beneficiarios, dejando constancia en el formato de recibo de pendiente, el entregado a satisfacción mediante firma del beneficiario que recibe y la tirilla respectiva de entrega, la cual debe registrar el número de pendiente, la fecha y hora de entrega.

NOTA 1: El contratista se abstendrá de dispensar y entregar productos farmacéuticos de origen cosmético, fitoterapéutico, homeopático y elementos de aseo. No obstante en los casos que identifique el SENA como especiales, el supervisor regional notificará por escrito al contratista la autorización de dispensación, caso en el cual no aplicará glosa ni causal de devolución por parte de la entidad.

NOTA 2: Para aquellos medicamentos que no hagan parte del listado base de medicamentos y sean formulados a los beneficiarios del SENA, el contratista estará en la obligación de dispensarlos con el mismo nivel de servicio que hace parte de lo contratado. Para establecer el precio de estos ítems aplicará el porcentaje señalado por el contratista al momento de la presentación de su oferta económica. Para el proceso de facturación el contratista deberá indicar el valor de venta de estos medicamentos al SENA, allegando copia de la factura mediante la cual se realizó la compra de estos medicamentos y aplicando a este valor el porcentaje.

3.8. DISPENSACIÓN INFORMADA AL BENEFICIARIO.

En cumplimiento del Decreto 2200 de 2005, modificado por el Decreto 780 de 2016, al momento de la entrega de medicamentos a los beneficiarios, el contratista deberá cumplir como mínimo con lo siguiente:

1) Cumplir con las buenas prácticas de dispensación (almacenamiento refrigerado o ambiente, validación de lo entregado con lo formulado).
2) El contratista deberá proporcionar información a los beneficiarios sobre el uso correcto de los medicamentos a ellos formulados en los casos en que aplique.

3.9. POSIBLES RIESGOS AL MOMENTO DE REALIZAR LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS:

El CONTRATISTA asumirá directamente y sin trasladar responsabilidad alguna al SENA, so pena de la declaración de incumplimiento del contrato, los siguientes riesgos:
Desabastecimiento: Si se llegara a producir desabastecimiento de medicamentos para la atención de los beneficiarios por situaciones de fuerza mayor relacionadas con la distribución de los medicamentos por parte de los laboratorios farmacéuticos, corresponderá al contratista realizar las acciones pertinentes para garantizar la entrega oportuna del medicamento. En todo momento el contratista deberá contar con una cantidad de medicamentos suficientes para el tratamiento de los beneficiarios, por lo menos de un mes desde que se presentó el desabastecimiento, e informar al SENA sobre la posible ocurrencia de desabastecimiento e iniciar las acciones pertinentes para afrontar la situación.
Riesgo comercial: Las modificaciones en el valor de los servicios objeto del contrato en el periodo de ejecución del mismo, serán asumidos por el contratista, quien con base en el conocimiento que tiene el comportamiento del mercado, deberá prever su posible ocurrencia y hacer la gestión pertinente para mitigar el impacto.

3.10. CALIDAD DEL SERVICIO

El Contratista como parte de sus evidencias quincenales, debe registrar y entregar informes pertinentes respecto a:

1) Realización de encuestas de satisfacción a los beneficiarios aleatoriamente (mínimo 10 % del total de entregas por cada punto de dispensación) de manera quincenal sobre la entrega de los medicamentos.

Dicha encuesta debe integrar aspectos como:

- Calidad de las instalaciones (aseo, capacidad de atención, accesibilidad, mobiliario)
- Oportunidad de la atención y entrega del medicamento
- Humanización del servicio
- Protocolo de atención al beneficiario SENA
- Nivel de satisfacción
- Aspectos a mejorar

2) El contratista deberá habilitar un mecanismo para el registro, manejo y reporte de PQRS relacionadas al proceso de dispensación, indicando cada quince días calendario las acciones adelantadas por cada caso.

El SENA requiere que el CONTRATISTA prevea la entrega de los siguientes reportes como parte de la trazabilidad, seguimiento y control para la supervisión del contrato:

4- Reporte Semanal

El proveedor seleccionado deberá disponer de un sistema de información para auditoría farmacéutica que permita entregar al SENA semanalmente los reportes señalados respecto a la ejecución (CD).

En relación al informe este debe contener los siguientes ítems:

- Fecha solicitud Medicamento
- Numero de formula médica
- Nombre del profesional que formula
- Número de registro médico de quien formula
- Fecha entrega medicamento
- Numero de Tirilla de entrega inicial (fecha de entrega, Numero de la formula, nombres medicamentos entregados, unidad de presentación, cantidad entregada, valor unitario y valor total)
- Número de documentos de soporte de pendientes
- Fecha entrega medicamento pendientes
- Numero de tirilla- soporte de entrega de medicamentos pendientes de entrega me (fecha de entrega, Numero de la formula, nombres medicamentos entregados, und de presentación, cantidad entregada, valor unitario y valor total)
- Identificación beneficiaria
- No. Carné
- Nombre beneficiario
- Apellido beneficiario
- Código CUM
- Código comercial
- Nombre genérico
- Nombre comercial
- Medicamento regulado (Sí o No)
- Medicamento de control especial (Sí o No)
- Incluido en el listado base de medicamentos (Sí o No)
- Presentación farmacéutica del medicamento
- Concentración medicamento
- Cantidad Entregada
- Valor Venta unitario
- Valor IVA
- Valor total venta

- Nombre punto de dispensación.
- Numero factura de compra para medicamentos no incluidos en el listado base

El reporte debe presentarse al Supervisor con corte los días domingo a las 24:00 horas (a excepción del fin de mes, cuyo corte se hará el último día calendario del mes correspondiente) y con plazo de entrega dentro de los cuatro días calendario siguientes al corte, en medio magnético CD y en archivo plano de acuerdo con lo indicado. El Supervisor será responsable de consolidar y depurar la información.

❖ **Reporte Mensual**

Presentar un informe mensual estadístico de acuerdo a las especificaciones dadas por el Supervisor del contrato con el fin de realizar un adecuado seguimiento respecto a:

- ✓ Medicamentos agrupados según: beneficiarios, alto costo, en cantidades totales para cada uno en un período determinado.
- ✓ Medicamentos por médico, ordenado por valor, cantidad formulada y nombre en denominación común internacional o comercial.
- ✓ Medicamentos con mayor impacto económico, determinado por grupo farmacéutico, denominación común internacional o comercial, comportamiento de dispensaciones en relación a laboratorios farmacéuticos.
- ✓ Beneficiarios con mayor consumo dentro del período. Indicando los campos: cédula, nombre, cantidad de fórmulas entregadas, número de ítems entregados, valor total.
- ✓ Formulación por beneficiario determinado dentro de cada periodo, indicando los campos: cédula, código beneficiario, adicional, fecha de facturación, medicamento, cantidad, valor medicamento, valor total por fórmula.
- ✓ Valor promedio de fórmula en cada período. Campos: Valor total, registro (Cantidad de fórmulas), promedio.
- ✓ Informe del comportamiento de dispensación detallando; grupos farmacológicos más dispensados relacionando el ranking de los medicamentos más formulados.

Análisis de la información mensual reportada.

La supervisión procederá a realizar el análisis de la siguiente manera:

- ✓ En caso de evidenciar marcas comerciales y laboratorios farmacéuticos de manera reiterativa en las formulaciones y que estas referencias conlleven a una tendencia dentro del proceso de dispensación, dará base para implementar análisis de los procesos del servicio médico asistencial.

4. FACTURACIÓN

En aplicación de las condiciones fijadas en el Formato 12 - Aceptación de Condiciones de facturación - Trámites de glosas, el SENA pagará el valor del contrato, en mensualidades vencidas dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la presentación de la facturas semanales aprobadas en el periodo mensual que se ajusten a los requisitos establecidos, soportada en el recibo a satisfacción avalado por los supervisores.

Para tal efecto, se tendrán en cuenta los requerimientos relacionados en numerales siguientes a partir de la facturación soportada presentada por el contratista y todos los reportes estadísticos requeridos en seguimiento a la ejecución del contrato.

Soportes de facturación mensual:

a) Reporte de dispensación semanal registrada como se indica en el ítem **Reporte Semanal,** de este documento.

b) Factura original de acuerdo con las entregas relacionada en el reporte semanal (literal “a”).
c) Fórmulas médicas originales firmadas por los beneficiarios
d) Las tirillas, desprendibles y/o documentos que registre el valor de los medicamentos que se suministraron al usuario de Servicio Médico Asistencial, las cuales también deben estar firmadas por el beneficiario del servicio.
e) Copia de las facturas de compra de los medicamentos no incluidos en el listado base y que son objeto de aplicación del porcentaje.

Nota: El contratista solo podrá facturar aquellas fórmulas médicas cuyos medicamentos que la componen hayan sido entregados en su totalidad. Para casos que la entrega deba realizarse de manera parcial a causa de desabastecimiento debidamente soportado por el laboratorio farmacéutico, el caso será concertado entre el

contratista y el supervisor regional.

En caso que se registre faltantes, comprobante de entrega de medicamentos pendientes con los soportes de entrega (tirilla) igualmente firmados por el beneficiario en el momento en que realice su entrega a domicilio. Lo anterior en cumplimiento de lo indicado en el ítem **Manejo de medicamentos pendientes de entrega.**

La supervisión regional procederá a la revisión en detalle de la información presentada y a generar las observaciones y solicitudes que apliquen respecto a la aclaración de aspectos soporte de facturación (Glosas).

El contratista procederá a dar respuestas y realizar los ajustes y/o glosas, aportando la información requerida por la entidad, que permita la viabilizaciòn del pago al cierre del mes, periodo de facturación, en cumplimiento de las condiciones del servicio y dispensación pactadas.

El consolidado de la información aportada en medio magnético (en hoja de cálculo final) aprobado por la supervisión regional SENA, es parte integral de la aprobación de la facturación semanal con trámite de pago durante el corte mensual y sin él no se cancelará la respectiva factura.

La facturación semanal deberá cumplir con los requisitos establecidos por el estatuto tributario para la factura y contener como mínimo los siguientes detalles de consumo:

- Regional
- Código ítem
- Descripción ítem
- Cantidad unitaria entregada (#)
- Valor unitario ($)
- Valor IVA (si hubiere lugar) ($)
- Valor total ($)
- Código CUM con su dígito de verificación
- En caso que aplique, las notas créditos deben venir detalladas.
-

Para proceder al pago se agotará el siguiente procedimiento:

1) El contratista efectuará corte semanal y radicará en medio físico y magnético del reporte semanal de la dispensación (CD) con la entrega de las fórmulas, acompañadas de los soportes físicos exigidos por la Entidad.
2) Los soportes deberán acompañar a la fórmula respectiva.
3) En cada corte y por punto de dispensación, deberán organizarse todas las “fórmulas y soportes” con contenidos a facturar, en orden ascendente de conformidad con el número de radicación de las fórmulas.
4) Deberán legajarse en paquetes máximo de 50 fórmulas para facilitar la manipulación durante la revisión y auditoría.
5) Los paquetes deberán numerarse en orden ascendente, numeración independiente por punto de dispensación, irrepetible durante la ejecución del contrato para cada punto, donde el primer paquete contendrá las fórmulas con menores números de radicación y así sucesivamente.

6) La tapa anterior de cada paquete deberá contar con la siguiente información que refiere a la entrega física de lo allí indicado:

   Nombre del Proveedor
   Número del contrato
   Nombre de puntos de dispensación.
   Número de paquete.
   Fecha entrega (corte semanal): dd/mm/aaaa. (En ningún paquete deben figurar fórmulas con fecha de entrega diferentes)
   Documento con la relación de fórmulas por paquete

7) Para el proceso de facturación semanal, el contratista deberá radicar al supervisor, los soportes físicos indicados. El Supervisor será responsable de consolidar, revisar, depurar y aprobar la información.

En caso de que se objete la cuenta, se procederá de conformidad con lo establecido en el Formato 12 – Aceptación de Condiciones de facturación – Trámite de Glosas.

8) Soportes adicionales requeridos para trámite administrativo de pago:

- Certificación de pago de los aportes parafiscales, seguridad social (Esto en cumplimiento de las leyes 789 de 2002 y 828 de 2003).(Entregar mensualmente)
- Planilla de pago de aportes de seguridad social del periodo anterior al facturado (Entregar mensualmente)
- Resolución DIAN de autorización numeración de la facturación aportada (Una única Entrega) RUT(Una única Entrega)
- Certificación bancaria (Entrega Trimestral)
- Demás disposiciones legales aplicables que surjan

En todo caso el contratista deberá presentar a la Entidad cualquier modificación o renovación de esta documentación.

5. CAUSALES DE NO PAGO

El SENA no cancelará las fórmulas dispensadas que presenten las siguientes fallas según la codificación asignada.

1. Entrega realizada a usuario no se encuentra en la base de datos de beneficiarios del Servicio Médico Asistencial del SENA o que no acredita el derecho.
2. Medicamento entregado con fórmula que no corresponde al formato establecido por el Sistema Médico del SENA.
3. Formula manual con tachaduras o enmendaduras notorias respecto a los medicamentos y sus cantidades.
4. Formula firmada o sellada por persona diferente a la relacionada en el listado de profesionales autorizados.
5. Falta de nombre, apellidos y documento de identidad de quien recibe los medicamentos.
6. Medicamentos fuera de la formulación autorizada
7. Entrega de medicamentos en cantidad superior a la descrita, salvo que la presentación farmacéutica no permita fraccionar y se requiera una entrega superior a la formulada para garantizar el tratamiento.
8. Entrega de medicamento que presente concentración, forma farmacéutica y presentación farmacéutica diferente a lo formulado. Sin perjuicio de las sanciones de orden legal a que

haya lugar por los daños que se puedan ocasionar al paciente, de lo cual será responsable el CONTRATISTA.

9. Entrega de presentaciones farmacéuticas o nombres comerciales diferentes a los prescritos o autorizados por el Servicio Médico del SENA.
10. Cuando se relacione la entrega de un medicamento y no se anexe la fórmula, tirilla y/o el comprobante de entrega.
11. Cuando sea entregado un medicamento superados los plazos máximos establecidos. Para esto se aplicará el siguiente criterio de glosa:

- El incumplimiento que se evidencie con indicadores mayores al cincuenta por ciento (50%) en aspectos relacionados con: (i) la oportunidad en la entrega de medicamentos (la no dispensación oportuna, la no entrega de medicamentos pendientes en el domicilio del usuario, tiempos de entrega inadecuados, aumento del número de medicamentos pendientes, entrega parcial de los mismos); (ii) La no adherencia a los procesos y procedimientos, generará una glosa técnica cuyo valor será del dos por ciento (2%) del valor facturado en el periodo del incumplimiento.
- En caso en que el contratista entregue un medicamentos posterior a las 48 horas desde la generación del pendiente se generará una glosa del dos por ciento (2%) sobre el valor de dicho medicamento. En caso en que no entregue un medicamento se generará una glosa del dos por ciento (2%) sobre el valor total de la formula médica en que fue recetado

el medicamentos no entregado.

12. Facturación de medicamentos con soportes ya radicados en facturas anteriores.

7. PROGRAMA DE FARMACOSEGURIDAD

El contratista deberá proporcionar informes con frecuencia mensual que se enfoquen a la seguridad y correcto uso de los medicamentos en nuestra población de beneficiarios.

Por lo cual, debe tener dentro de sus procesos del servicio farmacéutico programas de:

- Atención farmacéutica: Es la asistencia a los beneficiarios por parte del Químico Farmacéutico, en el seguimiento del tratamiento farmacoterapéutico, dirigida a contribuir con el médico tratante y otros profesionales del área de la salud en la consecución de los resultados previstos para mejorar su calidad de vida.
- Farmacovigilancia. Es la ciencia y actividades relacionadas con la detección, evaluación, entendimiento y prevención de los eventos adversos o cualquier otro problema relacionado con medicamentos.

Adicionalmente, el contratista deberá proporcionar informes mensuales con indicadores relacionados a los siguientes aspectos:

Interacciones y Contraindicaciones Medicamentosas: Hace referencia a la Influencia de un medicamento, alimento u otra sustancia sobre el comportamiento o la eficacia de otro medicamento.

Problemas Relacionados con Medicamentos (PRM) y clasificarlos según:

a) Relacionados con la necesidad.
b) Relacionados con la efectividad.
c) Relacionados con la seguridad.

Análisis farmacoeconòmico: El cual debe contener la siguiente información:

Diligenciar y consolidar la información mensualmente del consumo de medicamentos , una vez consolidada la información, esta deberá ser analizada y proporcionar según los siguientes criterios:

1) Grupo farmacológico de mayor rotación: Debe contener el nombre del medicamento en nombre comercial y/o en denominación común internacional.
- Laboratorio de mayor rotación.
- Forma farmacéutica de mayor rotación por línea terapéutica.
- Presentación farmacéutica de mayor rotación por línea terapéutica
- Medicamentos oncológicos dispensados.
- Medicamentos Antirretrovirales dispensados.
- Medicamentos dispensados para tratamientos de Osteoporosis.
- Anticuerpos monoclonales dispensados.

2) Análisis epidemiológico: Debe contener las patologías relacionadas con los grupos farmacológicos o líneas terapéuticas que roten en el proceso de dispensación.

Adicionalmente, se establecerán seguimientos a los procesos antes mencionados mediante reuniones una (1) vez al mes, con la finalidad de evaluar, analizar y garantizar el cumplimiento de los programas de farmacovigilancia y atención farmacéutica, esta última enfocada a la educación sanitaria dirigida a nuestra población de beneficiarios en cuanto a la utilización correcta sobre el uso de los medicamentos.

Diomira Hernandez Alvarado
Coordinadora Talento Humano Regional Meta

Transcribió: Nidya Caqueza Martínez. Contratista SMA