ANEXO Nº 1 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 Expendedor de drogas, 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 el teléfono de contacto del beneficiario (e) nombre en denominación común, 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 / preaprobación, disponibilidad de medicamentos, etc.)

REGISTRO: Inclusión en el aplicativo dispuesto 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: Es 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.

DEVOLUCIÓN. Es una no conformidad que afecta en forma total la factura por prestación de servicios de salud, encontrada por la entidad responsable del pago durante la revisión preliminar y que impide dar por presentada la factura.

SMA: Siglas de Servicio Médico Asistencial

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 EN LA ZONA POR CADA REGIONAL [1]

DISTRIBUCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EN LA ZONA POR CADA REGIONAL		
ZONA	**REGIONAL**	**BENEFICIARIOS**
1	ATLANTICO	589
	BOLIVAR	256
	CESAR	194
	CORDOBA	226
	GUAJIRA	229
	MAGDALENA	162
	SAN ANDRES ISLAS	60
	SUCRE	78

DISTRIBUCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS EN LA ZONA POR CADA REGIONAL		
ZONA	**REGIONAL**	**BENEFICIARIOS**
2	NORTE DE SANTANDER	198
	SANTANDER	405

2.1. Regionales donde opera el SMA y sedes[2]

ZONA	REGIONAL	CIUDAD	DIRECCION
1	ATLÁNTICO	BARRANQUILLA	CRA 43 No.42-40
	BOLÍVAR	CARTAGENA	Calle 3 N° 31-34 Edificio Inmobiliaria Castellana 2000 oficina 301
	CESAR	VALLEDUPAR	TRANSVERSAL 19 ENTRE CALLE 14 Y 15
	MAGDALENA	SANTA MARTA	AVENIDA DEL FERROCARRIL #27-97
	SUCRE	SINCELEJO	CALLE 25B # 31-260 AVENIDA MARISCAL SUCRE
	GUAJIRA	RIOHACHA	CARRERA 15 # 21-70
	SAN ANDRÉS	SAN ANDRES	CRA 2A N 7-141

[1] Informe aplicativo SMA a corte de 31 de diciembre de 2021
[2] Informe aplicativo SMA a corte de 31 de diciembre de 2021

2.2. Clasificación de los beneficiarios tipo de tratamiento a nivel nacional

CLASIFICACION DE LOS BENEFICIARIOS TIPO DE TRATAMIENTO A NIVEL NACIONAL		
Tipo enfermedad	**Cantidad**	**Porcentaje**
Crónicos	3599	50%
Enfermedades comunes	3600	50%
TOTAL, BENEFICIARIOS	**7199**	**100%**

2.3. Distribución de los beneficiarios crónicos por regional

DISTRIBUCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS CRÓNICOS EN LA ZONA POR CADAREGIONAL		
ZONA	**REGIONAL**	**BENEFICIARIOS CRÓNICOS**
1	ATLANTICO	267
	BOLIVAR	126
	CESAR	68
	CORDOBA	144
	GUAJIRA	64
	MAGDALENA	100
	SAN ANDRES ISLAS	22
	SUCRE	53

2.4. Beneficiarios por rango de edad a nivel nacional

BENEFICIARIOS POR RANGO DE EDAD		
RANGO DE EDAD	**# DE BENEFICIARIOS**	**%**
Menor de 1 año	16	0,22%
De 01 a 05	124	1,72%
De 06 a 10	336	4,67%
De 11 a 15	649	9,02%
De 16 a 20	977	13,57%
De 21 a 25	815	11,32%
De 26 a 30	34	0,47%
De 31 a 35	60	0,83%
De 36 a 40	94	1,31%
De 41 a 45	142	1,97%

De 46 a 50	170	2,36%
De 51 a 55	288	4,00%
De 56 a 60	486	6,75%
De 61 a 65	526	7,31%
De 66 a 70	552	7,67%
De 71 a 75	517	7,18%
De 76 a 80	418	5,81%
De 81 a 85	390	5,42%
De 86 a 90	301	4,18%
De 91 a 95	209	2,90%
De 96 a 100	76	1,06%
Mayores de 100	19	0,26%
Total general	**7199**	**100%**

El 41.78 % de la población beneficiaria es mayor de 60 años 3008 beneficiarios

2.5. Primeros nueve (9) diagnósticos de los beneficiarios crónicos a nivel nacional

DIAGNOSTICOS DE LOS BENEFICIARIOS CRÓNICOS A NIVEL PAIS		
TRATAMIENTO	**# DE BENEFICIARIOS**	**%**
HIPERTENSION ARTERIAL	1327	36,87%
ENFERMEDADES ENDOCRINAS	544	15,12%
ENFERMEDAD CARDIOVASCULAR	480	13,34%
DIABETES	217	6,03%
MENTAL- EPILEPSIA	188	5,22%
ASMA	161	4,47%
CANCER	105	2,92%
GERIATRIA	105	2,92%
EPOC	72	2,00%

Estas 9 patologías son el 88.8 % del total de beneficiarios crónicos.

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 del Servicio Médico Asistencial en la regional SANTANDER con características de calidad, oportunidad y posologías exactas de conformidad con las obligaciones contenidas en el estudio previo del proceso.

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

a. Tener capacidad permanente de suministrar, de acuerdo con las cantidades requeridas en la fórmula y a los precios ofertados de los medicamentos relacionados en el Anexo 2 -Listado base de medicamentos que requieran los beneficiarios afiliados al Servicio Médico Asistencial del SENA, y de aquellos que, aunque no estén en el Anexo mencionado, sean autorizados por el médico del Servicio Médico Asistencial del SENA, con el fin de preservar la salud de los beneficiarios.
b. El servicio se debe efectuar en los puntos de atención dispuestos por el proponente y aquellos que haya ofertado para asignación de puntaje en el proceso en los horarios solicitados y ofertados garantizando la disponibilidad en la prestación del servicio y de los medicamentos a suministrar.
c. 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.
d. 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.
e. 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 “l ”, 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.
f. 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 y las que surjan con posterioridad y que le sean aplicables.
g. 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.

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

i. 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.
j. 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.
k. 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.
l. 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.
m. 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 auditoría 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.

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 en los meses de octubre y noviembre de 2021, el cual abordó información de referencia en los siguientes aspectos:

ÍTEM
LINEA TERAPEUTICA
NOMBRE GENERICO PRINCIPIO ACTIVO
NOMBRE COMERCIAL

MEDICAMENTO REGULADO (SI –NO)
MEDICAMENTO CONTROLADO (SI- NO)

CONCENTRACION
UNIDAD DE CONCENTRACION (mg, g, mcg, ml UI)
FORMA FARMACEUTICA
CODIGO ATC (CODIGO ANATOFARMACOLOGICO Y TERAPEUTICO) CODIGO
CUM y CONSECUTIVO
VIA DE ADMINISTRACION
CONSUMOS
CUM OFERTADO
UNIDAD DE MEDIDA
VALOR UNIDAD_IVA INCLUIDO SUJETO DE AJUSTE POR LA OFERTA ECÓNIMCA QUE RESULTE DE LA ADJUDICACIÓN.

Los ítems que componen el listado base de medicamentos estarán sujeto a modificación en caso de 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 con las indicaciones dadas por este,(e) códigos CUM con pérdida de ejecución.

3.2. Ítems no previstos en el listado base de medicamentos

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.

El valor facturado al SENA por concepto de medicamentos no incluidos en el Listado de medicamentos anexo Nº 2 no puede ser superior a las tarifas promedio de venta al público, más el porcentaje de descuento ofertado.

3.3. Condiciones de la 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 en la regional Santander.

3.3.1. Habilitación de los espacios de dispensación de acuerdo con la normatividad aplicable.

De conformidad con la Resolución 1403 de 2007, *Por la cual se determina el Modelo de Gestión del Servicio Farmacéutico, se adopta el Manual de Condiciones Esenciales y Procedimientos y se dictan otras disposiciones"*; los puntos de dispensación deben contar con las siguientes condiciones físicas:

a) Paredes. Tener paredes o muros impermeables, sólidos, de fácil limpieza y sanitización y resistentes a factores ambientales como humedad y temperatura.

b) Techos y cielo rasos. Contar con techos y cielo rasos resistentes, uniformes y de fácil limpieza y sanitización.

c) Iluminación. Contar con luz natural y/o artificial que permita la conservación adecuada e identificación de los medicamentos y el buen manejo de la documentación.

d) Ventilación. Debe tener un sistema de ventilación natural y/o artificial que garantice la conservación adecuada de los medicamentos. No debe entenderse por ventilación natural las ventanas y/o puertas abiertas que podrían permitir la contaminación de los medicamentos con polvo y suciedad del exterior.

e) Rayos solares. Evitar la incidencia directa de los rayos solares sobre los medicamentos.

f) Condiciones de temperatura y humedad. Contar con mecanismos que garanticen las condiciones de temperatura y humedad relativa recomendadas por el fabricante. Se llevarán registros de control de estas variables con un termómetro adecuado y un higrómetro calibrado

g) No contacto con el piso. Los medicamentos no deben estar en contacto directo con el piso. Se ubicarán en estibas o estanterías de material sanitario, impermeable y fácil de limpiar.

h) Mantenimiento de la cadena de frío. Los medicamentos que requieran refrigeración serán almacenados en cuartos fríos, refrigeradores (neveras) o congeladores. Se debe contar con un plan de emergencia que garantice el mantenimiento de la cadena de frío, en caso de interrupciones de la energía eléctrica. Adicionalmente, deberá disponerse de mecanismos que registren la temperatura.

i) Medidas de seguridad. En las áreas de almacenamiento de medicamentos se contará con alarmas sensibles al humo y extintores de incendios. En éstas no se podrán acumular residuos.

3.3.2. Procesos y procedimientos del servicio farmacéutico.

El servicio farmacéutico debe de contar con procesos y procedimientos definidos que soporten los procesos básicos e indispensables del servicio como son: selección, adquisición, almacenamiento, distribución, dispensación e Información al beneficiario sobre el uso adecuado del medicamento dispensado. Así como contar con áreas en el punto de dispensación bien definidas e identificadas de recepción técnica, administrativa, almacenamiento, dispensación, área de cuarentena y contar con el correcto manejo de disposición final de los productos farmacéuticos que se generen mediante ruptura o vencimiento.

La oferta de servicios únicamente podrá realizar las actividades, los procesos y procedimientos permitidos conforme a la normatividad vigente

3.3.3. Talento Humano en puntos de dispensación:

El servicio farmacéutico debe contar con el personal certificado para el ejercicio de sus funciones operativas, técnicas y administrativas, en las cantidades necesarias para asegurar el cumplimiento de la ejecución de los procesos propios del servicio farmacéutico, garantizando que no se genere traumatismo ni demoras injustificadas en la atención a los beneficiarios en los puntos de dispensación y en la operación y trámites administrativos.

En todo caso, el personal mínimo con el que deberá contar el contratista será el indicado en el **Anexo 4 - Equipo mínimo de trabajo.**

3.3.4. Requisitos de adecuación de los puntos de dispensación.

a. El servicio farmacéutico o punto de dispensación debe tener un letrero visible con el nombre y debe señalar claramente el horario de atención al público.
b. Los dispositivos médicos y los medicamentos se almacenarán de acuerdo con la clasificación farmacológica (medicamentos) en orden alfabético o cualquier otro método de clasificación, siempre y cuando se garantice el orden, se minimicen los eventos de confusión, pérdida y vencimiento durante su almacenamiento.
c. El servicio farmacéutico debe contar con buenas prácticas de almacenamiento y transporte de medicamentos y dispositivos médicos, bajo la implementación ya sea de cadena de frio certificada y/o utilización de dispositivos calibrados para tal fin (control de temperatura ambiente, cadena de frio y humedad relativa).
d. El servicio farmacéutico debe de contar con procesos y procedimientos que soporten todas las actividades relacionadas (almacenamiento, dispensación, destrucción de productos farmacéuticos entre otros).
e. El servicio farmacéutico debe garantizar el acceso de las personas con discapacidad a la farmacia, contando con rampas cuando se requiera.
f. Debe contar con la debida señalización de fila y/o sistema de asignación de turnos de atención preferencial para los beneficiarios del SENA.
g. Contar con un área no inferior a diez metros cuadrados (10 m2) en cada punto de dispensación, la cual debe ser independiente a cualquier otra actividad comercial o residencial.
h. Restringir el acceso al personal no autorizado o ajeno a la zona de dispensación de medicamentos.

3.4. Entrega en punto de dispensación.

El Contratista directamente o a través de terceros, se compromete a ofrecer un servicio que cumpla con los estándares exigidos por el SENA, por lo que deberá realizar 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.

3.4.1 - El procedimiento de entrega:

- **a.** Validar la documentación aportada por el beneficiario (Documento de identidad o carné que lo acredite como beneficiario del SMA del SENA).
- **b.** Al recibir la fórmula, se deberá realizar la verificación de: (a) las características de la fórmula médica (Prescripción en letra clara y legible, sin tachones, enmendaduras, siglas) y contenido de esta de acuerdo con lo establecido en el artículo 16 y 17 del Decreto 2200 de 2005; así como validar que la formula medica corresponda al formato establecido por la entidad, en caso que por motivo de fuerza mayor el formato de la formula medica deba variar temporalmente, se deberá contar con aprobación del supervisor regional (b) Verificar la autorización y calcular la cantidad a dispensar de acuerdo con la dosis, frecuencia, vía de administración, tiempo de tratamiento y/o factor de venta aplicable al medicamento
- **c.** Dirigirse a la estantería o columna y ubicar el medicamento y/o dispositivo médico.
- **d.** Revisar que el medicamento (Principio activo, concentración, forma farmacéutica, presentación y fecha de vencimiento) y/o dispositivo medico alistado coincida exactamente con las especificaciones de la formula y/o autorización y que cumplan con las características físicas adecuadas.
- **e.** 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.
- **f.** 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 Validar la titularidad del médico prescriptor (v)Una vez verificados los datos, el contratista de conformidad dará inicio a la dispensación indicada, generando los registros y soportes a que haya lugar.

g. 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.

h. 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.

i. Deberá abstenerse de entregar medicamentos no autorizados en la orden de atención.

j. 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).

3.5. Manejo de medicamentos pendientes de entrega

a. 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 dentro del área metropolitana que corresponda a la Regional SENA, donde se generó la fórmula.

b. 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 carné del SENA (iv) Una vez identificados los datos el receptor deberá firmar el soporte de recibo a satisfacción del medicamento pendiente y la tirilla de entrega.

c. 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 y en caso que sean clasificados en la formula

medica como urgentes y/o prioritarios deben ser entregados dentro de las veinticuatro horas (24) siguientes a la presentación de esta, 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.

3.6. Entrega a Domicilio obligatoria

Realizar la entrega a domicilio sin costo adicional para la entidad de los medicamentos y dispositivos médicos a la población con 70 años o más en condiciones crónicas o de discapacidad que impidan su movilización o desplazamiento por enfermedad o tratamiento y de acuerdo con las condiciones epidemiológicas que puedan presentarse y requieran emergencias sanitarias de aislamiento, según lo dispongan las autoridades competentes.

En el caso del servicio de entrega a domicilio a los beneficiarios del SMA que hagan parte de la población referida en la Resolución 521 de 2020, dicho procedimiento acogerá las siguientes indicaciones: (i) El SENA enviará la(s) fórmula(s) de los beneficiarios 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 de los servicios prestados, los cuales deberá presentar el contratista al SENA

a. Entrega a Domicilio para beneficiarios crónicos (servicio por el que podrá optar el proponente en asignación de puntaje en el proceso de selección)

En el caso que el contratista adjudicado haya recibido puntaje por servicio de entrega a domicilio a los beneficiarios crónicos del SMA, dicho procedimiento acogerá las siguientes indicaciones: (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 de los servicios prestados, los cuales deberá presentar el contratista al SENA.

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 y en caso que sean clasificados en la formula medica como urgentes y/o prioritarios deben ser entregados dentro de las veinticuatro horas (24) siguientes a la presentación de esta, 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, Fito terapéutico, homeopático y elementos de aseo (excepto pañales desechables). A excepción, de que los mismos estén formulados por el médico tratante del SENA y autorizados por el supervisor regional quien 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.

b. 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:

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

c. **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 inventarios 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 de este, 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.

d. Calidad del servicio

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

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

El contratista deberá habilitar un mecanismo para el registro, manejo y reporte de PQRS relacionadas al proceso de dispensación en la regional Santander con detalle de cada punto de dispensación, indicando cada quince días calendario las acciones adelantadas por cada caso.

4. APLICATIVO TECNOLÓGICO

Es requerido desde la fase habilitante del proceso de Selección, que EL CONTRATISTA cuente con un sistema de información en línea que permita la consulta respecto a la trazabilidad de la dispensación de los medicamentos formulados en desarrollo del SMA SENA, atendiendo:

1) Visualizar estado de atención y dispensación mediante consulta del número de carné del beneficiario del servicio
2) Estado de pendientes que se asocian a cada número de carné y formula que dio origen al mismo, indicando el motivo de la generación del pendiente
3) Dispensación y pendientes diarios por regional

EL SENA debe tener acceso de consulta al sistema de información del CONTRATISTA. Por lo anterior el CONTRATISTA proporcionará usuario y clave de acceso a los responsables de seguimiento SENA. El sistema de información debe estar con actualizaciones on-line. En caso de no ser posible suministrar clave y usuario al SENA, tendrán valides los reportes emitidos por el contratista siempre y cuando cumplan con las características antes mencionadas.

El sistema de información de EL CONTRATISTA debe asegurar su operatividad las 24/7 durante los 365 días del año con personal experto a cargo del contratista, que brinde soporte a EL SENA.

a. Parametrización

La parametrización mínima requerida por la Entidad para trazabilidad de la operación debe garantizar una herramienta, reporte, archivo plano, desarrollo o aplicativo tecnológico que arroje información semanal fidedigna sobre el estado de dispensación, medicamentos pendientes de entrega, fechas de entrega, detallando información respecto cada beneficiario y formula médica.
La parametrización mínima requerida por la Entidad para trazabilidad de la operación debe garantizar:

USUARIOS: un (1) usuario en la regional Santander.

PERFILES DE USUARIO: Consulta

b. Indicadores

EL CONTRATISTA debe controlar el suministro a través de indicadores de gestión y tableros de control que registren las solicitudes, casos, despachos y devoluciones con frecuencia diarias.

c. Capacidad de reportes

La plataforma permitirá hacer el seguimiento y generar los reportes requeridos por la entidad.

d. Reportes

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:

i. Reporte Semanal:

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

En relación con el informe este debe contener los siguientes ítems:

1. Fecha de solicitud del medicamento
2. Número de formula médica
3. Nombre del profesional que formula
4. Número de registro médico de quien formula
5. Fecha entrega medicamento
6. 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)
7. Número de documentos de soporte de pendientes
8. Fecha entrega medicamento pendientes
9. 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)
10. Identificación del beneficiario
11. No. Carné

12. Nombre beneficiario
13. Apellido beneficiario
14. Código CUM con su consecutivo.
15. Código comercial o Nombre genérico o Nombre comercial
16. Medicamento regulado (Sí o No)
17. Medicamento de control especial (Sí o No)
18. Incluido en el listado base de medicamentos (Sí o No)
19. Presentación farmacéutica del medicamento
20. Concentración medicamento
21. Cantidad Entregada
22. Valor Venta unitario
23. Valor IVA
24. Medicamentos incluidos en el listado base: Valor facturado incluyendo el porcentaje de descuento.
25. Medicamentos no incluidos en el listado base: Valor de venta al público más el porcentaje de descuento.
26. Nombre punto de dispensación.

El reporte debe presentarse al Supervisor Regional 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 Regional será responsable de consolidar y auditar la información

Respecto a la facturación radicada deberá entregar reporte semanal en archivo plano que contenga como mínimo la siguiente información:

a. Número de factura
b. Fecha de expedición de la factura
c. Regional en la que se radico
d. Valor
e. Fecha de radicación de la factura
f. Rango de tiempo del reporte (día/mes/año a día/mes/año)

ii. Validación de la información reportada

De manera conjunta con el reporte, el proponente deberá allegar a cada supervisor regional los documentos originales, soportes de la dispensación registrada en el corte presentado cumpliendo la caracterización del procedimiento aplicado (entrega total, entrega parcial y entrega pendientes).

1. Fórmulas originales acompañadas de Comprobantes de Entrega.
2. Las tirillas, desprendibles y/o documentos que registre el valor de los medicamentos que se suministraron al usuario de Servicio Médico Asistencial.

3. En caso de que aplique, comprobante de entrega de medicamentos pendientes que indique valor, firma y fecha de recibido por parte del servidor público, pensionado o beneficiario del SENA. identificarán con el carné respectivo.

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, en la información del reporte, que permita las correcciones y la viabilización del pago.

iii. Reporte Quincenal.

El contratista deberá proporcionar informes quincenales los cuales permitan establecer los respectivos controles durante la ejecución del contrato, dichos informes contendrán la siguiente información:

1. Casos de duplicidad de medicamentos.
2. Informe detallado de pendientes y su estado.
3. Interacciones medicamentosas.
4. Casos de pacientes poli medicados.
5. Consumos de ítems no incluidos en el periodo de corte.
6. Relación de medicamentos desabastecidos.
7. Relación de CUMS vencidos.
8. Relación de alertas sanitarias relacionadas con medicamentos y dispositivos médicos emitidas el INVIMA

Análisis de la información reportada.

Desde la supervisión regional se debe analizar la información de la siguiente manera:

Socialización al equipo de trabajo SENA: con la finalidad de implementar las oportunidades de mejora según aplique

Retroalimentación dirigida hacia el proveedor: Una vez la información se analice desde la regional, se pueden establecer los mecanismos de control de acuerdo con las variables antes mencionadas, para establecer mejora continua en los procesos con la finalidad de optimizar el servicio.

Seguimiento de acciones correctivas para el siguiente corte quincenal: Desde la supervisión regional se deberá establecer el seguimiento continuo a las inconsistencias presentadas en el informe del corte con la finalidad minimizar las desviaciones presentadas; en caso de que durante el seguimiento se evidencie que no se han establecido los mecanismos para mitigar tales eventos, se escalará el caso a la gerencia del proveedor.

iv. Reporte Mensual

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

1. Medicamentos agrupados según: beneficiarios, alto costo, en cantidades totales para cada uno en un período determinado.
2. Medicamentos por médico, ordenado por valor, cantidad formulada y nombre en denominación común internacional o comercial.
3. Medicamentos con mayor impacto económico, determinado por grupo farmacéutico, denominación común internacional o comercial, comportamiento de dispensaciones en relación a laboratorios farmacéuticos.
4. Beneficiarios con mayor consumo dentro del período. Indicando los campos: cédula, nombre, cantidad de fórmulas entregadas, número de ítems entregados, valor total.
5. 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.
6. Valor promedio de fórmula en cada período. Campos: Valor total, registro (Cantidad de fórmulas), promedio.
7. Informe del comportamiento de dispensación detallando; grupos farmacológicos más dispensados relacionando el rancking de los medicamentos más formulados.
8. Informe de PQRS y su estado por Regional, detallando el punto de dispensación y encuestas.

Análisis de la información reportada.

La supervisión regional y nacional 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.

5. FACTURACIÓN

En aplicación de las condiciones fijadas en el Formato 15 – Aceptación 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, previa certificación expedida por el Supervisor del servicio efectivamente prestado, soportada en el recibo a satisfacción del objeto contractual.

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 semanal por cada Regional:

a) Reporte de dispensación semanal registrada por cada regional de acuerdo con lo indicado en el numeral **4.2.1 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) Soportes de entrega de medicamentos pendientes debidamente firmados por el beneficiario.

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 de 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 numeral 3.5 - 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 viabilización 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:

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

Para proceder al pago se agotará el siguiente procedimiento:

a. 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 en la Regional, acompañadas de los soportes físicos exigidos por la Entidad.
b. Los soportes deberán acompañar a la fórmula respectiva.
c. 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.

d. Deberán legajarse en paquetes máximo de 50 fórmulas para facilitar la manipulación durante la revisión y auditoría.
e. 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.
f. 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 la Regional
- 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
- Relación de facturas de compra aplicables a medicamentos objeto de descuento

g. Para el proceso de facturación semanal, el contratista deberá radicar al supervisor regional, los soportes físicos indicados. El Supervisor Regional será responsable de consolidar, revisar, depurar y aprobar la información, para dar traslado al supervisor nacional según lo define la Circular 56 de 2013.

En caso de que se objete la cuenta, se procederá de conformidad con lo establecido en el Formato 11 – Condiciones de facturación – Trámite de Glosas.

h. 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).

- Planilla de pago de aportes de seguridad social del periodo anterior al facturado
- Resolución DIAN de autorización numeración de la facturación aportada
- RUT
- Certificación bancaria
- Demás disposiciones legales aplicables que surjan

Respecto a la facturación radicada deberá entregar reporte semanal en archivo plano que contenga como mínimo la siguiente información:

- Número de factura
- Fecha de expedición de la factura
- Regional en la que se radico
- Valor
- Fecha de radicación de la factura
- Rango de tiempo del reporte (día/mes/año a día/mes/año)

6. CAUSALES DE NO PAGO

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

CÓDIGO	CAUSA
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.	Fórmula manual con tachaduras o enmendaduras notorias respecto a los medicamentos y sus cantidades.
4.	Fórmula 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 superado los plazos máximos establecidos.: □ 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 medicamento posterior a las 48 y 24 horas (Urgentes y/o prioritarios) 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 medicamento no entregado.
12	Facturación de medicamentos con soportes ya radicados en facturas anteriores.

7. TRANSPORTE DE MEDICAMENTOS

Toda vez que, como parte del proceso de dispensación de medicamentos, se identifica el servicio de entrega a domicilio, este debe comprender la normatividad del sector (Decreto 780 de 2016), y dar cumplimiento a los siguientes criterios

a) Que el transporte de los medicamentos no se haga mezclado con alimentos o productos agroquímicos.
b) Un adecuado embalaje de los medicamentos, con el fin de prevenir la rotura o derrame durante el transporte.
c) Revisar que los registros de las condiciones de temperatura durante el transporte se encuentren dentro especificaciones y con equipos calibrados.
d) El embalaje de los medicamentos debe garantizar su traslado de manera segura y oportuna.
e) Los medicamentos deben ser adecuadamente almacenados y debidamente identificados.
f) Revisar que durante la distribución de los productos se mantengan las condiciones de estabilidad y calidad del medicamento y en especial los de los que requieren de cadena de frío

El contratista directamente o por medio de terceros, adelantará las acciones que permitan conservar la calidad y buen estado de conservación 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 las condiciones establecidas por el fabricante en el empaque y la trazabilidad de los mismos. Las actividades de transporte que se adelanten deberán realizarse teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- ***Personal.*** El personal propio o contratado que realice esta actividad debe contar

con los medios, permisos, capacitación y formación al respecto.

- ***Documentación.*** Se debe contar con procedimientos escritos que describan como mínimo las principales operaciones que puedan afectar la calidad y estado de conservación de los medicamentos, como el mantenimiento y limpieza de vehículos e instalaciones, condiciones de manipulación, seguridad y trazabilidad, entre otros.
- ***Trazabilidad.*** La trazabilidad de los medicamentos debe estar siempre garantizada durante todas las actividades realizadas para la entrega de estos.
- ***Vehículos de Transporte****.* El transporte debe preservar la integridad y seguridad de los medicamentos, protegerlos de condiciones extremas de temperatura, humedad, luz o posibles contaminantes y mantener las condiciones de conservación en todo momento, cumpliendo las especificaciones técnicas establecidas por los fabricantes de estos.
- ***Despacho.*** Todos los despachos sin excepción deben ser embalados correctamente (caja de empaque, bolsas de seguridad del transportador, cintas de seguridad, etc.); mitigando el riesgo de generación de novedades que puedan afectar a los beneficiarios del SMA del SENA

8. 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 fármaco económico: 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:

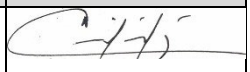
i. **Grupo farmacológico de mayor rotación**: Debe contener el nombre del medicamento en nombre comercial y/o en denominación común internacional.

- Laboratorio de mayor rotación.
- Forma farmacéutica de mayor rotación por línea terapéutica. Presentación
- farmacéutica de mayor rotación por línea terapéutica Medicamentos
- oncológicos dispensados.
- Medicamentos Antiretrovirales dispensados.
- Medicamentos dispensados para tratamientos de Osteoporosis.
- Anticuerpos monoclonales dispensados.

ii. **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

Control del documento:

ASUNTO	NOMBRE	CARGO	FIRMA
VoBo	Carlos Alberto Díaz Caldas	Coordinador Servicio Médico Asistencial	
VoBo	Juan Antonio Tautiva Dueñas	Profesional Servicio Médico Asistencial	
Proyectó y revisó técnicamente	Javier Orejarena Pinilla	Auditor – Contratista - Servicio Médico Asistencial	
Proyectó y revisó jurídicamente	Natalia Salazar Gentil	Abogada – Grupo de contratación	