

CLARIDADES CONTINGENCIA PQR SALUD TOTAL

Fecha de socialización: 30/03/2023
Fecha de implementación: 30/03/2023

ALCANCE: RED CAF
SALUD TOTAL EPS

PARA: CAF RED SALUD TOTAL/VIRREY SOLIS, ADMINISTRADORES REGIONALES, JEFES DE OPERACIÓN, UEN DISPENSACIÓN, CONVENIOS, FACTURACIÓN, SAC, GOP, CENTRAL DE CARGUESY AUTORIZACIONES.



CIRCULAR GOP-180-MODELOS

CONTEXTO

Se informan las claridades definidas para el modelo de contingencia PQR del cliente Salud total EPS, las cuales deben ser aplicadas exclusivamente cuando existe una PQR.



¿QUÉ SE INFORMA?

Se exponen las condiciones generales del modelo de contingencia, su funcionamiento y alcance.

CLARIDADES

ALCANCE

El modelo de contingencia aplica solo para los casos que cuenten con una **PQR** donde se presenta alguna de estas situaciones:

- No exista NAP activo/vigente
- Los medicamentos presenten dificultad logística

Si se presentan novedades donde no se de cumplimiento al protocolo actual del cliente y no existe una PQR asociada a la solicitud se debe proceder con la devolución del usuario a su EPS.

¿CÓMO IDENTIFICAR UNA PQR?

Los funcionarios de servicio al cliente reportaran los casos de PQR directamente al CAF acorde a las zonas y distribución realizada por ciudades.



CONDICIONES PARA LA DISPENSACIÓN

RELACIONES QUE APLICAN A ESTE MODELO DE CONTINGENCIA

EMPRESA	Audifarma	
CLIENTE	Salud total EPS	
ENTIDAD	Salud total	
CONTRATO	Evento	
SUBCUENTA	Evento compra	Evento compra subsidiado
	No pos compra	No pos compra subsidiado
	No pos tutela compra	No pos tutela compra subsidiado

ruta mipres

Para la entrega de los productos NO PBS se debe aplicar la ruta MIPRES.



DIGITACIÓN

Para la digitación de formulas de contingencia PQR no será necesario digitar el NAP.

CODIGO EXTERNO

Para este modelo de contingencia no se aplicará el codigo externo.





DISPENSACIÓN

Se podrá dispensar siempre y cuando el código genérico esté pactado con la EPS.

DIGITALIZACIÓN OBLIGATORIA

Para las subcuentas que se van a encontrar activas en este modelo de contingencia se va a mantener la digitalización obligatoria.



IMPORTANTE

Convenios entregará al cliente el consolidado semanal de las dispensaciones realizadas por las subcuentas de la contingencia PQR, con el fin de que el cliente genere el NAP correspondiente a la fórmula.

CLARIDADES

- Se inactivarán las cuentas COMPRA del contrato CAPITA ya que todas las autorizaciones deben ser digitadas por el contrato EVENTO

- En la dispensación se puede presentar el siguiente escenario:
La fórmula está compuesta por más de 2 ítems y para uno o más de ellos no se tiene inventario.

El procedimiento es el siguiente, los medicamentos que el CAF cuente con inventario deben ser digitados por las subcuentas tradicionales.

Para los medicamentos que no cuenten con inventario el CAF deberá adquirirlos en red externa y digitalarlos por la subcuenta de contingencia, para este tipo de casos el cliente se encargará de generar una nueva autorización para el medicamento que fue digitado por la contingencia.

Es importante recordar que el NAP de los medicamentos que se digitaron por las subcuentas tradicionales no debe ser utilizado en la de contingencia para digitar el medicamento que se adquirió de la red externa.

En caso de presentar dudas o inquietudes por favor comunicarse con:

SOPORTE EN LÍNEA



Juan Carlos Tapasco
Juan Pablo Marín

Lunes a viernes: 6:30 am a 7:00 pm
Sábados: 7:00 am a 2:00 pm



3137167196



EC
Clic para ver el protocolo



¿Tienes Dudas, inquietudes o observaciones?

Puedes contactar a soporte en línea- modelos para la aclaración.



LUISA F
MONTROYA
Coordinadora
de modelos
de servicio

AG