

Inicio Prestación de servicios Cliente Positiva

CIRCULAR GOP-267-MODELOS



CONTEXTO:

De acuerdo a la **ACEPTACIÓN DE OFERTA N° ---185 DE 2020** entre el cliente Positiva y Audifarma, damos inicio a partir del **13 de Abril de 2020** a una etapa de prestación de servicios bajo las mismas condiciones de RED de CAF de atención y directrices de protocolo de servicios del contrato anterior.



¿QUÉ SE SOCIALIZA?

TEMAS:



1. Alcance del convenio
2. Red de Atención Ofertada
3. Configuración del cliente en el Sistema
4. Generalidades a tener en cuenta
5. Registro en la Bitacora



Fecha socialización

07/04/2020

Fecha implementación

13/04/2020

Para:

AUDIFARMA

Inicio Prestación de servicios Cliente Positiva



CIRCULAR GOP-267-MODELOS

1. Alcance del convenio:



- Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos ambulatorios en la red de CAF ofertados para el cliente.
- Solo se hace la dispensación a los medicamentos y dispositivos médicos que deje digitar el Sistema Auditor CAF.
- Se exceptúa del convenio medicamentos vitales no disponibles y preparados magistrales.
- La dispensación de los medicamentos de control solo se puede realizar para los CAF que cuenten con la Resolución del cliente.
- La entrega de los medicamentos pendientes se debe realizar en el domicilio de los usuarios.
- La dispensación de este cliente se realiza de manera normal por el Auditor CAF y adicional se debe registrar en línea en el aplicativo Cuida 2.
- Este convenio cuenta con la clasificación de usuarios ORO-PLATINO-TUTELAS-CRÓNICOS, OTROS, que requieren ser dispensados a domicilio. Esta clasificación la realiza el cliente en la autorización del servicio y la identifica el Call Center.

2. Red de Atención ofertada:



CENTRO DE ATENCIÓN

• ACACIAS	• MAC ORIENTE
• ALICANTE	• MANIZALES ESPECIALIZADO MAC
• ARMENIA ESPECIALIZADO MAC	• MEDELLIN ESPECIALIZADO MAC
• BARZAL	• MOCOA
• BERLIN	• OMNES
• CARRERA	• PADUA
• CARTAGO ESPECIALIZADO MAC	• PEREIRA ESPECIALIZADO MAC
• CENTRO EMPRESARIAL	• QUIBDO
• CENTRO HISTORICO	• SABANETA
• DUITAMA	• SAN JOSE DEL GUAVIARE
• EL ROBLE	• SAN JUAN
• LA VIRGINIA	• SANTA RITA
• LETICIA	• SOGAMOSO

CIRCULAR GOP-267-MODELOS

3. Configuración del cliente :

Las configuraciones que se podrán visualizar en el sistema Auditor para el cliente POSITIVA serán como se muestran a continuación, con la finalidad de la subcuenta registrada en el protocolo en la ECO:

EMPRESA:	AUDIFARMA
CLIENTE:	POSITIVA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.
ENTIDAD:	POSITIVA SA
SUBCUENTAS:	ARL, VIDA
INSTITUCIONES:	CRONICOS, ENTES DE CONTROL, OTROS, TUTELA



4. Generalidades del convenio:

1. El registro oportuno en la bitácora del aplicativo del cliente, permite una óptima y positiva medición de indicadores contractuales.
2. Para este cliente se tienen varias modalidades de dispensación:

2.1. USUARIO QUE LLEGA AL CAF: recibir el usuario y en caso que no lleve la fórmula médica o la autorización se debe hacer la gestión por el aplicativo Cuida 2.

2.2 USUARIO QUE SE COMUNICA CON CALL CENTER AUDIFARMA: este proceso es realizado por el call center (Vozmark), las solicitudes son realizadas por ellos y envían las autorizaciones al CAF para realizar el proceso de Dispensación.

2.3. BANDEJA DE AUTORIZACIONES EN APLICATIVO CUIDA 2: El cliente permanente está enviando autorizaciones en la bandeja de entrada de Cuida 2, estas autorizaciones son identificadas por el Call center y son direccionadas a los CAF para hacer el alistamiento y dispensación de estos usuarios.



Para conocer a fondo estas modalidades remitirse al protocolo en la ECO y respectivo curso en el EVA.

Inicio Prestación de servicios Cliente Positiva



CIRCULAR GOP-267-MODELOS

Conceptos a tener en cuenta:

APLICATIVO CUIDA 2 : Sistema del cliente POSITIVA, al cual el CAF y CALL CENTER debe tener constante acceso con el fin de consultar las diferentes solicitudes relacionadas con la dispensación (remitirse al instructivo en la EVA http://190.14.237.214/eva/pluginfile.php/42237/mod_resource/content/1/Instructivo.pdf).

BITÁCORA: Espacio determinado en aplicativo CUIDA2 donde se podrán diligenciar todas las observaciones relacionadas a la entrega y novedades en la dispensación de cada usuario.

BANDEJA DE ENTRADA: Espacio del aplicativo CUIDA2 donde el cliente depositará las autorizaciones de los usuarios, el cual debe estar en constante consulta.

NIVEL DE ESCALONAMIENTO: Archivo de consulta que permite ver el conducto regular de comunicación desde el personal de AUDIFARMA con el personal de POSITIVA, esto con el fin de notificar novedades al momento de dispensar, garantizando el cumplimiento de promesa de servicio.



IMPORTANTE:

- NAP Obligatorio.
- Debe presentarse la cédula del paciente o acudiente (si aplica).
- Constancia de Recibido: Firma de paciente o acudiente (si aplica) en la fórmula médica.
- Este cliente captura en el campo MIPRES el número de la póliza, para los consumos digitados por la subcuenta VIDA.
- Todo lo considerado en el protocolo.

CIRCULAR GOP-267-MODELOS

¿QUÉ DEBE REGISTRARSE EN LA BITACORA?

- Registro de la solicitud en el Aplicativo CUIDA2.
- Demoras en la generación de la autorización.
- No entrega, autorización no aprobada.
- Notificación de entregas totales, parciales y pendientes.
- En tránsito, en domicilio.
- Fórmula magistral, preparado magistral.
- Vital No Disponible.
- Desabastecido-Descontinuado: Debe adjuntar la carta del laboratorio en la bitácora.
- Novedades por registro INVIMA: Se debe adjuntar pantallazo de novedad del registro INVIMA en la Bitácora.
- Novedades entre lo formulado y autorizado.
- Fórmula no cumple con requisitos del decreto 780.
- Cualquier novedad que se presente para la dispensación.



NOTA: Cualquiera de las novedades debe ser registrada en la Bitácora el mismo día de la autorización, con el fin de no afectar los indicadores.

CIRCULAR GOP-267-MODELOS

IMPORTANTE PARA CAF y CALL CENTER:

Del área de Gestión Humana del Conocimiento les estarán enviando la invitación para matricularse en el curso del EVA para el estudio de este cliente, con el fin que puedan tener claro los requisitos del cliente y puedan participar en el foro de inquietudes en el protocolo.

Resolución de dudas
CAVA



Cordialmente



Edna Gómez Rengifo
Jefe Modelos de Servicios

Departamento: GOP - Modelos

Categoría: Soporte a inquietudes protocolos