



CARMEN EMILIA OSPINA  
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO  
**GESTIÓN DE PENDIENTES DE MEDICAMENTOS**



PROCESO:  
APOYO DIAGNOSTICO Y  
TERAPEUTICO

CODIGO: ADT-S4-P9

VIGENCIA: 27/11/2024

V6

PÁGINA 1 de 15

**PROCEDIMIENTO TRANSVERSAL A LOS PROCESOS:** Misionales y de apoyo.

**OBJETIVO PRINCIPAL:** Tener en cuenta los procedimientos que aseguren la entrega inmediata y completa de los medicamentos o el mecanismo excepcional de la entrega de los mismos en el lugar de residencia o de trabajo del usuario, cuando éstos lo autoricen, dentro de las 48 horas siguientes a la reclamación.

**ACTIVIDADES**

No.	CICLO PHVA	QUE SE HACE	REGISTRO	RESPONSABLE
1	P	Observar los requisitos normativos vigentes que regulan la materia sobre adquisición, recepción, almacenamiento, distribución, dispensación, información sobre uso adecuado y transporte de medicamentos y/o dispositivos médicos.	<b>Modelo de gestión del Servicio farmacéutico Resolución 1403 del 2007</b>	<b>Auditoria de farmacia</b>
2	P	Garantizar los medios logísticos para hacer efectiva la entrega de los medicamentos y/o dispositivos médicos que no estén en disponibilidad del contratista en el punto de dispensación, para realizarse mediante entrega domiciliaria en el lugar de residencia o trabajo si el usuario lo autoriza, en un tiempo máximo prudencial de 48 horas, a partir de la solicitud del mismo, recabando la firma y/o nombre de quien recibe el pendiente, con número de documento de identidad y/o huella que acredite por parte del usuario el recibido a satisfacción de los medicamentos.	<b>Resolución 1604 de 2013</b>	<b>Operador logístico contratista / Supervisor y/o Regente de farmacia E.S.E Carmen Emilia Ospina</b>



CARMEN EMILIA OSPINA  
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO  
**GESTIÓN DE PENDIENTES DE MEDICAMENTOS**



**PROCESO:**  
APOYO DIAGNOSTICO Y  
TERAPEUTICO

**CODIGO:** ADT-S4-P9

**VIGENCIA:** 27/11/2024

**V6**

**PÁGINA** 2 de 15

3	H	<p>Realizar la validación de la información del faltante con el fin de evitar demoras en la entrega; en caso de que no se cuente con disponibilidad inmediata de los medicamentos y/o dispositivos médicos ya sea por motivos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Dificultad logística:</b> cualquier obstáculo o desafío que impide el flujo de bienes dentro de la cadena de suministro.</li> </ul> <p><b>Medicamento desabastecido o agotado:</b> Indica la falta de disponibilidad de un medicamento en el mercado, una dificultad de acceso que se convierte en un problema reportado a nivel mundial que genera preocupación a todos los actores relacionados con la salud pública. Se realiza la respectiva Verificación, si se encuentra reportado como desabastecido, por lo tanto, Garantizar la socialización inmediata de alertas tempranas por desabastecimiento con fecha de ingreso del producto, retiro y demás generadas por los Entes reguladores.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Medicamento escaso:</b></li> </ul>	<p><b>Reportes stock servicios farmacéuticos ESE CEO</b> / <b>Sistema de Tramites en Línea - Consultas Públicas INVIMA</b> / <b>Notificaciones desabastecimiento de laboratorios farmacéuticos</b> / <b>Comunicación interna SIMAD: Reportes Desabastecimientos y/o Agotados</b></p>	<p><b>Operador logístico contratista</b> / <b>Supervisor y/o Regente de farmacia E.S.E Carmen Emilia Ospina</b> / <b>Profesional prescriptor: Medico-Enfermera</b></p>
---	---	---	--	--



CARMEN EMILIA OSPINA  
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO  
**GESTIÓN DE PENDIENTES DE MEDICAMENTOS**



**PROCESO:**  
APOYO DIAGNOSTICO Y  
TERAPEUTICO

**CODIGO:** ADT-S4-P9

**VIGENCIA:** 27/11/2024

**V6**

**PÁGINA** 3 de 15

Las existencias y/o producción actual en el país no son suficientes para cubrir las necesidades de los usuarios.

- **Medicamento descontinuado:** Es el medicamento que el laboratorio fabricante ya no produce, sea porque no tiene registro sanitario o el principio activo ya no se comercializa. Se Validan los productos que han cesado el proceso de producción, comercialización y venta.

- **Homologación de medicamentos:** Revisar internamente los inventarios de disponibilidad de productos homólogos; Socializar fecha de disponibilidad, así como el apoyo en la búsqueda de alternativas de manejo según el grado de complejidad institucional, para el correspondiente ajuste de la prescripción de esa manera prevenir



CARMEN EMILIA OSPINA  
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO  
**GESTIÓN DE PENDIENTES DE MEDICAMENTOS**



**PROCESO:**  
APOYO DIAGNOSTICO Y  
TERAPEUTICO

**CODIGO:** ADT-S4-P9

**VIGENCIA:** 27/11/2024

**V6**

**PÁGINA** 4 de 15

		riesgos inherentes a fallas de abastecimiento de medicamentos y Dispositivos médicos.		
4	H	<p>Cuando no hay existencia de la totalidad de los medicamentos y/o dispositivos médicos al momento de la solicitud, se procederá a diligenciar obligatoriamente el formato institucional, garantizando la confidencialidad, veracidad y actualización de la información del usuario, para evitar inconsistencias e imposibilidad en la entrega de los medicamentos pendientes en el lugar de residencia o trabajo cuando estos lo autoricen.</p> <p><b>Información del Usuario:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fecha y nombre de la sede de dispensación que generó el pendiente.</li> <li>- Nombre, número de documento del usuario que dio origen a los medicamentos y/o dispositivos médicos pendientes de entrega.</li> <li>- Dirección donde se realizará la entrega y el teléfono de contacto del usuario.</li> <li>- Nombre en denominación común</li> </ul>	<p><b>ADT-S4-F4</b> <b>Pendiente de</b> <b>medicamentos</b></p>	<p><b>Regente</b> <b>/</b> <b>Auxiliar de</b> <b>farmacia</b> <b>outsorsing</b></p>



CARMEN EMILIA OSPINA  
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO  
**GESTIÓN DE PENDIENTES DE MEDICAMENTOS**



PROCESO:  
APOYO DIAGNOSTICO Y  
TERAPEUTICO

CODIGO: ADT-S4-P9

VIGENCIA: 27/11/2024

V6

PÁGINA 5 de 15

		<p>internacional de los medicamentos y/o dispositivos médicos pendiente de entrega.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cantidad de los medicamentos y/o dispositivos médicos pendientes de entrega.</li> <li>- Entregar copia del formato del pendiente al usuario.</li> </ul>		
5	H	<p>Realizar solicitud de los medicamentos y/o dispositivos médicos pendientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Para los productos solicitados a través de atención ambulatoria, se verifica los diferentes centros de atención para de esa manera solicitar los correspondientes traslados de movimientos de inventarios o en su defecto se solicitara al centro nacional de distribución.</li> <li>• Los medicamentos y/o dispositivos médicos no disponibles para los pacientes atendidos en los servicios de urgencias u hospitalización, no existirá un tiempo de espera y la adquisición debe ser inmediata. Si es prioritario se adquirirá de manera independiente y se descontara del pago de la factura de cobro tramitada a precio adquirido en el mercado.</li> </ul>	<p><b>ADT-S4-P8</b> <b>Adquisición de medicamentos</b> / <b>Factura de compra</b></p>	<p><b>Auxiliar</b> / <b>Regente de farmacia</b> / <b>Coordinador de dispensarios</b> / <b>Operador logístico contratista</b> / <b>Supervisor y/o Regente de farmacia E.S.E Carmen Emilia Ospina</b></p>



CARMEN EMILIA OSPINA  
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO  
**GESTIÓN DE PENDIENTES DE MEDICAMENTOS**



**PROCESO:**  
APOYO DIAGNOSTICO Y  
TERAPEUTICO

**CODIGO:** ADT-S4-P9

**VIGENCIA:** 27/11/2024

**V6**

**PÁGINA** 6 de 15

- Para las zonas rurales se solicita al centro nacional de distribución.  
El tiempo límite para la entrega de los medicamentos y/o dispositivos médicos es de 48 horas.

**Alistamiento y empaque**

**6**

**H**

**Servicio farmacéutico:** el personal encargado separa el medicamento o Dispositivo medico pendiente, con el respectivo nombre, concentración, presentación y fecha de vencimiento del producto pendiente realizando una validación con formato. Una vez se realiza la respectiva validación, se hace embalaje de los medicamentos y/o Dispositivos médicos en bolsas de papel y se guardan los medicamentos y Dispositivos médicos en bolsos térmicos impermeables teniendo en cuenta sus condiciones y/o características técnicas, de manera que se asegure su integridad y total conservación con el fin de mantener intacta sus propiedades, asegurando la protección del medicamento de condiciones extremas de temperatura, luz, humedad, o de posibles agentes contaminantes, anexando el respectivo formato.

**ADT-S4-F4  
Pendiente de  
medicamentos**

**Auxiliar  
/  
Regente de  
farmacia  
/  
Operador  
logístico  
contratista**



CARMEN EMILIA OSPINA  
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO  
**GESTIÓN DE PENDIENTES DE MEDICAMENTOS**



PROCESO:  
APOYO DIAGNOSTICO Y  
TERAPEUTICO

CODIGO: ADT-S4-P9

VIGENCIA: 27/11/2024

V6

PÁGINA 7 de 15

**Alistamiento y empaque Medicamentos que requieren cadena de frio**

7	H	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se Toma una cava o nevera portátil, se limpia y seca completamente.</li> <li>✓ Se Extrae los geles refrigerantes del congelador, se limpian con un paño seco para ubicarlas en el interior de la cava o nevera portátil, en la cara inferior y alrededor de las paredes.</li> <li>✓ Se trasladan los medicamentos que requieren cadena de frio a la nevera de almacenamiento a la cava o nevera portátil.</li> <li>✓ Una vez estén los medicamentos en la cava o nevera portátil se realiza toma de temperatura.</li> <li>✓ Se cierra la nevera o cava portátil para disponer a la respectiva entrega de pendiente.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>ADT-S4-F12 REGISTRO DE TEMPERATURA, HUMEDAD RELATIVA Y RED DE FRIO / ADT-S4-F4 Pendiente de medicamentos</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Regente / Auxiliar de farmacia outsorsing</b></p>
---	---	---	--	---

**Asignación de domicilio y ruta**

8	H	<p>Se relaciona la ruta; la ruta va de acuerdo a la distribución geográfica de las residencias o lugares de trabajo de los usuarios.</p>	<p style="text-align: center;"><b>ADT-S4-F4 Pendiente de medicamentos / ADT-S4-F16 Seguimiento a pendiente de medicamentos</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Regente de farmacia Outsorsing</b></p>
---	---	--	--	--

**Entrega de medicamentos pendientes**

9	H	<p>Programación de la entrega de medicamentos y/o Dispositivos médicos pendientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trazar con el usuario la</li> </ul>		
---	---	---	--	--



CARMEN EMILIA OSPINA  
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO  
**GESTIÓN DE PENDIENTES DE MEDICAMENTOS**



PROCESO: APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO	CODIGO: ADT-S4-P9	VIGENCIA: 27/11/2024	V6	PÁGINA 8 de 15
--	-------------------	----------------------	----	----------------

		<p>entrega de los medicamentos y/o dispositivos médicos pendientes en el lugar de residencia o trabajo cuando estos lo autoricen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En el momento de tener la disponibilidad del medicamento, contactar al usuario para realizar la entrega en el lugar de residencia, trabajo o sede de dispensación, si el usuario lo autoriza.</li> <li>- Entregar los medicamentos y/o Dispositivos médicos pendientes y hacer firmar el formato por el usuario, indicando el número de identificación, como evidencia de la correspondiente entrega.</li> <li>- En el evento en que el usuario no autorice la entrega de medicamentos y/o dispositivos médicos en el lugar de su residencia o trabajo, la Institución dejara constancia de ello.</li> </ul>	<p><b>ADT-S4-F4 Pendiente de medicamentos / ADT-S4-F16 Seguimiento a pendiente de medicamentos</b></p>	<p><b>Regente / Auxiliar de farmacia outsorsing</b></p>
<b>Entrega domiciliaria</b>				
10	H	Transporte de Medicamentos:	Resolución 1604/2013	Operador logístico contratista



CARMEN EMILIA OSPINA  
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO  
**GESTIÓN DE PENDIENTES DE MEDICAMENTOS**



**PROCESO:**  
APOYO DIAGNOSTICO Y  
TERAPEUTICO

**CODIGO:** ADT-S4-P9

**VIGENCIA:** 27/11/2024

**V6**

**PÁGINA** 9 de 15

		Los Vehículos de Transporte deben preservar la integridad y seguridad de los medicamentos y/o dispositivos médicos, 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 medicamentos y/o dispositivos médicos.		
11	H	Asignar los medicamentos y/o dispositivos médicos disponibles para domiciliación, Una vez se encuentre disponible el medicamento o insumo médico en el servicio farmacéutico y después del proceso de dispensación se da inicio al proceso de domiciliación.	<b>ADT-S4-F4 Pendiente de medicamentos</b>	<b>Regente de farmacia Outsorsing</b>
12	H	<b>Domiciliario:</b> De acuerdo a la ruta establecida, realiza la búsqueda de la dirección de residencia o lugar de trabajo de los usuarios asignados para la correspondiente entrega, una vez encontrada la dirección se procede a realizar la entrega de los medicamentos o dispositivos médicos. Para realizar la entrega efectiva de los medicamentos se debe considerar los	<b>ADT-S4-F4 Pendiente de medicamentos</b>	<b>Regente / Auxiliar de farmacia / Domiciliario / Operador</b>



CARMEN EMILIA OSPINA  
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO  
**GESTIÓN DE PENDIENTES DE MEDICAMENTOS**



**PROCESO:**  
APOYO DIAGNOSTICO Y  
TERAPEUTICO

**CODIGO:** ADT-S4-P9

**VIGENCIA:** 27/11/2024

**V6**

**PÁGINA** 10 de 15

siguientes aspectos:  
- Identificación del usuario quien recibirá el medicamento.  
- Verificar el medicamento y cantidad antes de su entrega.

**Usuario:**

- Deberá presentar el formato pendiente, si el usuario no cuenta con el respectivo, se Entrega el pendiente con el formato original que reposa en la farmacia con el fin de tener la evidencia de entrega de los medicamentos y/o dispositivos médicos pendientes.  
Como soporte de la entrega oportuna de los medicamentos y/o dispositivos médicos el usuario diligenciará con nombre y/o firma y / o huella o en su defecto el de la persona responsable que reciba el medicamento.

**logístico  
contratista**

**Entrega no efectiva de medicamento o dispositivos médicos en domiciliación**

**13**

**H**

Una vez finalizada la ruta, los medicamentos o dispositivos médicos que presentaron entrega no efectiva retornan al servicio farmacéutico donde al día siguiente volverán hacer asignados a una nueva ruta para ser domiciliados una vez más, si en la segunda oportunidad la entrega no es efectiva, los medicamentos estarán disponibles en el

**ADT-S4-F4  
Pendiente de  
medicamentos  
/  
ADT-S4-F16  
Seguimiento a  
pendiente de  
medicamentos**

**Domiciliario  
/  
Operador  
logístico  
contratista**



CARMEN EMILIA OSPINA  
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO  
**GESTIÓN DE PENDIENTES DE MEDICAMENTOS**



**PROCESO:**  
APOYO DIAGNOSTICO Y  
TERAPEUTICO

**CODIGO:** ADT-S4-P9

**VIGENCIA:** 27/11/2024

**V6**

**PÁGINA** 11 de 15

servicio para ser reclamados por los usuarios, dejando por escrito dicha novedad.

**Monitoreo, Seguimiento y control entrega medicamentos pendientes**

<b>14</b>	<b>V</b>	Reportar semanalmente (los días jueves) la relación de los medicamentos y/o dispositivos médicos pendientes y la gestión realizada a los mismos y de los inventarios por cada sede definiendo cantidades mínimas para la prestación del servicio habitual y generando las alarmas pertinentes de manera oportuna ante un posible Agotamiento y / o desabastecimiento.	<b>ADT-S4-F16</b> <b>Seguimiento a pendiente de medicamentos</b> <b>/</b> <b>Correo electrónico institucional</b>	<b>Regente de Farmacia</b> <b>Coordinador de dispensarios</b> <b>/</b> <b>Auditor y/o supervisor del contrato de suministro de medicamentos</b>
<b>15</b>	<b>V</b>	Seguimientos telefónicos aleatorios que se realizan a los usuarios con la finalidad de corroborar la información de la entrega de los pendientes.	<b>ADT-S4-F4</b> <b>Pendiente de medicamentos</b> <b>/</b> <b>ADT-S4-F16</b> <b>Seguimiento a pendiente de medicamentos</b>	<b>Auditoria de farmacia</b>



CARMEN EMILIA OSPINA  
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO  
**GESTIÓN DE PENDIENTES DE MEDICAMENTOS**



PROCESO:  
APOYO DIAGNOSTICO Y  
TERAPEUTICO

CODIGO: ADT-S4-P9

VIGENCIA: 27/11/2024

V6

PÁGINA 12 de 15

16	V	<b>Reporte de la información:</b> Realizar seguimiento al indicador: Promedio de tiempo para la Oportunidad en la entrega de medicamentos pendientes. Se entiende que el plazo establecido de 48 horas comprende el tiempo transcurrido después que el usuario reclama los medicamentos.	<b>GC-S1-F2 FICHA INDICADOR DE GESTIÓN</b>	<b>Auditoria de farmacia</b>
17	V	Hacer el correspondiente reporte al sitio y formato establecido por cada EAPB para tal fin de manera mensual durante los primeros quince (15) días calendario siguientes a la fecha de corte. (Ver consideraciones Especiales).	<b>Resolución 1604/2013</b>	<b>Auditoria de farmacia</b>
18	A	Generar el plan de mejoramiento a las oportunidades de mejora detectadas en las diferentes auditorias, informando las acciones descritas del documento.	<b>Plan de mejoramiento</b>	<b>Operador logístico contratista / Supervisor y/o Auditor del contrato de suministro de medicamentos</b>
19	A	Aplicar las cláusulas y multas en caso de encontrar incumplimiento del procedimiento y/o obligaciones, actividades del contrato.	<b>Contrato vigente suministro de medicamentos</b>	<b>Supervisor del contrato de suministro de medicamentos</b>



CARMEN EMILIA OSPINA  
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO  
**GESTIÓN DE PENDIENTES DE MEDICAMENTOS**



PROCESO:  
APOYO DIAGNOSTICO Y  
TERAPEUTICO

CODIGO: ADT-S4-P9

VIGENCIA: 27/11/2024

V6

PÁGINA 13 de 15

**CONSIDERACIONES ESPECIALES**

**La E.S.E Carmen Emilia Ospina se basara en lo determinado en la Resolución 1604 de 2013, capítulo IV, artículo 8 para el Reporte de la Información.**

**Artículo 8:** Para efectos de la aplicación de la presente resolución, las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) Y las Instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud, deberán reportar al Ministerio de Salud y Protección Social, la siguiente información:

1. Nombre, tipo y número de identificación y género del usuario
2. Datos de domicilio, ciudad, departamento y teléfono del usuario
3. Nombre y código de la EAPB y/o las Instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que realizan la entrega de los medicamentos
4. Información de los medicamentos prescritos: nombre en denominación común internacional, concentración, forma farmacéutica, vía de administración, frecuencia y duración del tratamiento
5. Cantidad prescrita y cantidad entregada por medicamento
6. Diagnóstico principal y relacionado del usuario
7. Fecha de prescripción de los medicamentos
8. Fecha de autorización de entrega de los medicamentos
9. Fecha de registro de entrega de los medicamentos
10. Número de registro de entrega a satisfacción al usuario, el cual será propio de la EAPB y/o las Instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud, el cual permitirá realizar trazabilidad por parte de los entes de control a la entrega oportuna e inmediata del medicamento.
11. Registro de los usuarios que no autorizan la entrega de medicamentos en el lugar de residencia o trabajo.

El número de registro de entrega a satisfacción a que hace referencia el numeral 10 del presente artículo, deberá llevar la firma de recibido de los medicamentos por parte del afiliado, para lo cual las EAPB y/o las Instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud, deberán conservar en sus archivos tales registros.



CARMEN EMILIA OSPINA  
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO  
**GESTIÓN DE PENDIENTES DE MEDICAMENTOS**



<b>PROCESO:</b> APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPEUTICO	<b>CODIGO:</b> ADT-S4-P9	<b>VIGENCIA:</b> 27/11/2024	<b>V6</b>	<b>PÁGINA</b> 14 de 15
---	--------------------------	-----------------------------	-----------	------------------------

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>Versión</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	<b>Fecha de aprobación</b>
4	Modificación del documento	05/08/2021
5	<p>Modificación del documento: Se modifica el documento para así obtener una mejora continua en el subproceso de "Soporte terapéutico". Los cambios realizados fueron los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de la vigencia</li> <li>• Ajustes estructurales</li> </ul>	25/7/2024
6	<p>Modificación del documento: Se modifica el documento para así obtener una mejora continua en el subproceso de "Soporte terapéutico". Los cambios realizados fueron los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualización de medicamento a necesidad del proceso.</li> <li>• Actualización de la vigencia</li> </ul>	27/11/2024
<p>Heidy Lorena Osorio Oviedo Agremiada Asistir</p> <p>Paula Clareth Garnica Quintero Agremiada Asistir Área de Calidad</p>	<p>Camilo Sepulveda Tovar Contratista de área planeación</p>	<p>Abelardo Bermeo Andrade Subgerente Tecnocientifico</p>
<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>



CARMEN EMILIA OSPINA  
Salud, bienestar y dignidad

PROCEDIMIENTO  
**GESTIÓN DE PENDIENTES DE MEDICAMENTOS**



**PROCESO:**  
APOYO DIAGNOSTICO Y  
TERAPEUTICO

**CODIGO:** ADT-S4-P9

**VIGENCIA:** 27/11/2024

**V6**

**PÁGINA** 15 de 15

COPIA CONTROLADA ESE CEO