INSTITUTO SALVADOREÑO DEL SEGURO SOCIAL

INSTRUCTIVO
REINTEGRO DE GASTOS A DERECHOHABIENTES POR LA COMPRA DE MEDICAMENTOS CRÍTICOS NO DISPONIBLES EN FARMACIAS DEL ISSS

SUBDIRECCIÓN DE SALUD

DGCI	Julio de 2011

Contenido

No PÁGINAS

INTRODUCCIÓN....5
OBJETIVOS....5
MARCO LEGAL....5
MARCO CONCEPTUAL....6
DIRIGIDO A....6
CAUSAS....7
RESPONSABILIDADES....7
DOCUMENTOS QUE SE DEBERÁN PRESENTAR PARA EL REINTEGRO....9
PROCEDIMIENTO REINTEGRO DE GASTOS A DERECHOHABIENTES POR LA COMPRA DE MEDICAMENTOS CRÍTICOS NO DISPONIBLES EN FARMACIAS DEL ISSS....10
1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO....10
2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO....11
3. DIAGRAMA DE FLUJO....13

HOJA DE APROBACIÓN

Fecha: Julio de 2011

AUTORIZADO POR:

Dr. Roberto Romualdo González
Jefe División de Evaluación y Monitoreo

Licda. Cecilia C. Rodas Zuniga
Unidad de Planificación y
Desarrollo Institucional

Lic. Carlos Argueta
Jefe Unidad Financiera Institucional

REVISADO POR:

Lic. Danilo Bonilla
Jefe Departamento de Tesorería

Dra. Lidia E. Orellana de Nieto
Jefa Departamento Control de Farmacia e Insumos

Lic. José Martín López
Colaborador Técnico de Salud I

Licda. Lídia Noemy Suncín Sanchez
Jefa Departamento Jurídico de Procuración

Ing. Jorge Baires Orellana
Jefe Sección Normas y Manuales

ELABORADO POR:

Licda. Josefina del Carmen Torres
Analista de Desarrollo Institucional

REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

VERSIÓN 0.0

CREACIÓN DEL DOCUMENTO:

Dra. Lidia E. Orellana de Nieto Lic. Ernesto Chamorro	Licda. Renata Vásquez de Monterroza	Dr. Jorge Sandoval Lic. Luis Fernando Avelar Bermudez
Solicitado por	**Elaborado por**	**Aprobado por**
Fecha: Noviembre 2008	Fecha: Noviembre 2008	Fecha: Noviembre 2008

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Dra. Lidia E. Orellana de Nieto	Licda. Josefina Torres	Dr. Roberto Romualdo Gonzalez	
Solicitado por	**Elaborado por**	**Aprobado por**	VERSIÓN
Fecha: Junio 2011	Fecha: Junio 2011	Fecha: Julio 2011	

MODIFICACIÒN: Se actualizo normativa y procedimientos debido a modificación de contenido del sello actual estampado en recetas medicas (Sello de No Existencia)

REGISTROS DE ACTUALIZACIONES:

Solicitado por	Elaborado por	Aprobado por	VERSIÓN

INTRODUCCIÓN

La dispensación de medicamentos en el ISSS es un proceso que se ejecuta en todas las Farmacias del Instituto, pero la entrega de algunos medicamentos considerados críticos se ve afectado por la no existencias de estos, es por ello, que el Instituto ha resuelto por medio de autorizaciones del Consejo Directivo establecer un plan de reintegro por los gastos que haga el derechohabiente por la compra de los fármacos que no están disponibles en un período determinado.

El procedimiento de reintegro de gastos a derechohabientes por la compra de medicamentos críticos no disponibles en farmacias del ISSS, se aplicará de conformidad a lo establecido en el Art. 40 de las Disposiciones Generales del Presupuesto específicas para el ISSS.

OBJETIVOS

Normar y definir el proceso de reintegro de gastos a los derechohabientes por la compra de medicamentos críticos no disponibles en Farmacias del ISSS y que autorice el Consejo Directivo para su reintegro inmediato.

MARCO LEGAL

Para la elaboración de este manual se ha considerado el marco legal vigente en la Institución, el cual se detalla a continuación:

- **Normas Técnicas de Control Interno Específicas para el ISSS (Mayo 2008)**

Capitulo III

Actividades de Control

Documentación, actualización y divulgación de políticas y procedimientos

Artículos del 48 al 51

Políticas Relacionadas al Recurso Humano

Artículos del 70 al 72

Capitulo V

Normas Relativas al Monitoreo

Monitoreo sobre la Marcha

Artículo 102

- **Acuerdo Dirección General No. 2008-01-0026**

Oficialización y cumplimiento obligatorio de los documentos normativos creados, modificados o actualizados por el Departamento de Desarrollo Institucional.

- **Art. 40 de las Disposiciones Generales del Presupuesto específicas para el Instituto Salvadoreño del Seguro Social.**

MARCO CONCEPTUAL

El término Medicamento Crítico en este documento se entenderá como un medicamento vital, esencial y necesario, su falta es altamente determinante para la vida del paciente y es crucial para proporcionar los servicios básicos de salud.

Las condiciones para la categorización de un Medicamento Crítico son las siguientes:

- Medicamento Vital para la vida de un paciente
- Medicamento de alta rotación o consumo
- Medicamento de uso y aplicación de Enfermedades Crónicas de un Paciente
- Crítico para su abastecimiento o aprovisionamiento, es decir de difícil adquisición.

DIRIGIDO A

1. Departamento Control de Farmacias e Insumos.
2. División de Abastecimiento y Servicios (Almacenes).
3. Jefes o Encargados de Farmacias y Técnicos de Farmacia.
4. Unidad Financiera Institucional.
5. Pagadores autorizados.
6. Almacenes.
7. UACI.
8. ACABI.
9. DPLAN

CAUSAS

La causa por las cuales se podrá realizar el reintegro de gastos a derechohabientes por la compra de medicamentos es el desabastecimiento de los medicamentos considerados críticos y los problemas de no existencia de estos puede ser originado por:

1. Incumplimiento de Contrato de parte del contratista por no entregar los medicamentos en la fecha estipulada.

2. Fallas de control de calidad en los productos entregados.

3. Casos especiales de desabastecimiento con otro tipo de origen.

RESPONSABILIDADES

- **Jefatura del Departamento de Control de Farmacias e Insumos**

1- Realiza el análisis de cobertura de los medicamentos en forma permanente y cuando detecte o le informen problemas de desabastecimiento de éstos, prepara la documentación pertinente para solicitar reintegro inmediato a Consejo Directivo.

2- Hace estudio de mercado para conocer la disponibilidad de los medicamentos a solicitar que se reintegren; así como analiza los costos de mercado para estimar el gasto en que incurrirá el ISSS con el reintegro y para definir el monto a reintegrar al derechohabiente.

3- Solicita al Consejo Directivo la autorización para realizar el reintegro de los medicamentos desabastecidos.

4- Resuelve los casos especiales de inconsistencias presentadas en los documentos del Paciente tales como: Facturas y Recetas deterioradas, estrujadas, rotas, manchadas, sucias, falta de requisitos en la emisión de estos (sellos y firmas de autorización), discrepancias entre los contenidos de los mismos (prescripciones, fechas y despacho en Farmacia), entre otros**.**

5- Solicita a Unidad de Informática actualice el sistema correspondiente en las Pagadurías habilitadas y Sucursales Administrativas para el registro de los reintegros realizados a diario y que se consolida semanalmente.

6- Solicita apoyo a la Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario para proceder a elaborar un panfleto e informar a todos los derechohabientes de los medicamentos sujetos a reintegro inmediato, el periodo del reintegro, los sitios autorizados para reintegro y requisitos a cumplir.

7- Informa a Directores de Centros de Atención, Jefes de Farmacia, Sucursales Administrativas, Pagaduría Habilitada en la Torre Administrativa y Departamento de Planificación de Necesidades los códigos de medicamentos críticos autorizados para reintegro.

- **División de Abastecimiento y Servicios (Almacenes)**

1- Informa al Departamento de Control de Farmacia e Insumos en los casos que un medicamento no sea entregado en el plazo correspondiente para que ésta dependencia retome las responsabilidades descritas en este Instructivo.

2- Informan de códigos incumplidos al Departamento de Contratos y Proveedores, para descontar a los Proveedores incumplidos el valor de lo que se reintegre a los derechohabientes por su causa.

- **ACABI**

1- Informa al Departamento Control de Farmacia e Insumos y Centros de Atención a Nivel Nacional cuando un medicamento presente fallas en el control de calidad, así como los rechazos de calidad.

- **UACI**

1- Informa al Departamento Control de Farmacia e Insumos cuando se declaren desiertos los códigos de medicamentos críticos e inclusión de códigos de reintegro en caso de ser requerido.

2- Verifica los descuentos a realizar a los contratistas que han incumplido contratos en concepto de reintegro por los montos adeudados al ISSS en el pago de medicamentos a los Derechohabientes.

- **DEPLAN**

1- Gestiona el trámite de compra de medicamentos críticos aprobados en el proceso de reintegros.

- **Jefe o Encargado de Farmacia o Técnico de Farmacia**

1- Actualiza todos los días el sistema informatico vigente, para poder determinar realmente la no existencia de los medicamentos a nivel nacional.

2- Si hay existencia del medicamento autorizado para reintegro en otra Farmacia distinta a la consultada por el Derechohabiente, se le podrá dar la opción al derechohabiente de que se presente un día específico para la entrega del medicamento, mientras se realiza la transferencia necesaria.

3- Colocar Sello de Farmacia o Sello de Jefe de Farmacia, Encargado o Técnico de Farmacia y firma de Jefe, Encargado o Técnico de Farmacia al reverso de las recetas de los medicamentos que no hay en existencia a nivel nacional y que han sido autorizados para reintegro.

4- Orienta a los derechohabientes sobre el trámite a seguir para solicitar el reintegro por compra de medicamentos, previamente autorizados por el Consejo Directivo.

- **Pagador Autorizado**

1. Envía un archivo ZIP por correo con la información de los reintegros realizados a la Sección Cajas de las Oficinas Centrales, en forma diaria y al finalizar la jornada laboral.

2- La Sección Cajas consolida los archivos ZIP para ingresarlos al Sistema informático de Reintegro de Medicamentos para poder generar los reportes necesarios.

3- Prepara la documentación para el reintegro de Fondo Circulante y lo remite a la Sección Trámite de Pago, para su revisión y trámite correspondiente.

4- Con el propósito de evitar demora en el reintegro los datos complementarios se ingresan posteriormente en la pantalla de detalle de pagos.

- **Departamento de Tesorería**

1- Informa semanalmente al Departamento de Control de Farmacia e Insumos sobre los montos pagados en concepto de reintegro para que se informe a UACI y ésta gestione el cobro con los contratistas.

DOCUMENTOS QUE SE DEBERÁN PRESENTAR PARA EL REINTEGRO

El Derechohabiente para reclamar su reintegro deberá presentar en la Sucursal Administrativa correspondientes o en la Pagaduría Habilitada lo siguiente:

1. Receta original estampada en el reverso con el Sello de Farmacia o Sello de Jefe de Farmacia, y firma de Jefe, Encargado o Técnico de Farmacia que le atendió.

2. Factura original (duplicado del cliente).

3. Certificado Patronal (original).

4. Carné de afiliación o pensionado (original).

5. DUI (Original).

6. Si el trabajador está cesante con derecho presentar certificado de cesantía.

PROCEDIMIENTO REINTEGRO DE GASTOS A DERECHOHABIENTES POR LA COMPRA DE MEDICAMENTOS CRÍTICOS NO DISPONIBLES EN FARMACIAS DEL ISSS

1. NORMAS DEL PROCEDIMIENTO

1- El Departamento de Control Farmacia e Insumos será la responsable de realizar el análisis de cobertura de los medicamentos de acuerdo a la información proporcionada por las diferentes áreas, y al determinar el desabastecimiento de los medicamentos críticos gestionará ante el Consejo Directivo la autorización de reintegro por gasto en compra de estos.

2- Se realizará reintegro de gastos a derechohabientes por la compra de medicamentos críticos, cuando por Acuerdo de Consejo Directivo sea autorizados previamente.

3- El contratista será el responsable de pagar al ISSS los costos generados cuando se ejecuten reintegros de los medicamentos por incumplimiento de contrato en la entrega de producto o por fallas de control de calidad en los productos entregados, de acuerdo a lo establecido en las bases de licitación.

4- El reintegro se hará efectivo única y exclusivamente al cotizante activo, beneficiario cesante con derecho o pensionados y sus beneficiarios; en los casos que las personas antes mencionadas no puedan presentarse a hacer efectivo el reintegro, podrán autorizar a otra persona al reverso de la factura emitida por la farmacia privada quien deberá identificarse con DUI.

5- Las facturas deberán ser emitidas a nombre del cotizante activo, beneficiario o pensionado.

6- El reintegro aplica únicamente por la compra de los medicamentos prescritos en la recetas del ISSS y sean previamente autorizados por el Consejo Directivo.

7- El reintegro de los medicamentos tendrá un periodo de validez de acuerdo a la autorización dada por el Consejo Directivo.

8- Los derechohabientes deberán tramitar el reintegro con los Pagadores Autorizados que funcionan en las Oficinas de la Torre Administrativa Central y en las Sucursales Administrativas de Santa Ana, Sonsonate, Usulutan y San Miguel.

9- El costo del medicamento a reintegrar será según valor de factura (y monto autorizado) y de acuerdo a la cantidad prescrita en la receta, si la cantidad de medicamento facturado difiere de la cantidad prescrita se tendrá que cancelar el valor equivalente a lo prescrito en receta emitida por el ISSS.

2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Departamento de Control de Farmacias e Insumos

1- Solicita autorización del Consejo Directivo para el reintegro del gasto por compra de medicamentos críticos no disponibles en las farmacias del ISSS.

Consejo Directivo

2- Aprueba el reintegro de los medicamentos.

Departamento de Control de Farmacias e Insumos

3- Al obtener autorización informa a las farmacias los medicamentos (debidamente autorizados) que serán reintegrados a los derechohabientes y a otras dependencias (Sucursales Administrativas, Directores de los Centros de Atención, Unidad de Informatica, Unidad de Comunicaciones y Atención al Usuario).

Médico

4- Extiende y entrega receta médica a derechohabiente.

Derechohabiente

5- Acude a Farmacia del ISSS y presenta receta médica.

Jefe, Encargado o Técnico de Farmacia

6- Verifica receta médica y observa que son medicamentos autorizados para reintegro.

7- Estampa al reverso de la receta Sello de Farmacia o Sello de Jefe de Farmacia, y la firma de Jefe, Encargado o Técnico de Farmacia que le atendió.

8- Explica al derechohabiente los pasos a seguir para que haga efectivo el reintegro del gasto por compra de medicamentos autorizados.

Derechohabiente

9- Acude a Farmacia privada y presenta receta médica.

10- Obtiene medicamento y solicita Factura "Duplicado Cliente" con nombre del Derechohabiente conforme a cantidad prescrita y cancela.

11- Presenta ante pagador del ISSS Factura "Duplicado Cliente" extendida por la farmacia privada y los demás documentos necesarios.

Pagador Autorizado

12- Recibe documentación e identifica al solicitante a través de la Tarjeta de Afiliación o de Pensionado y DUI.

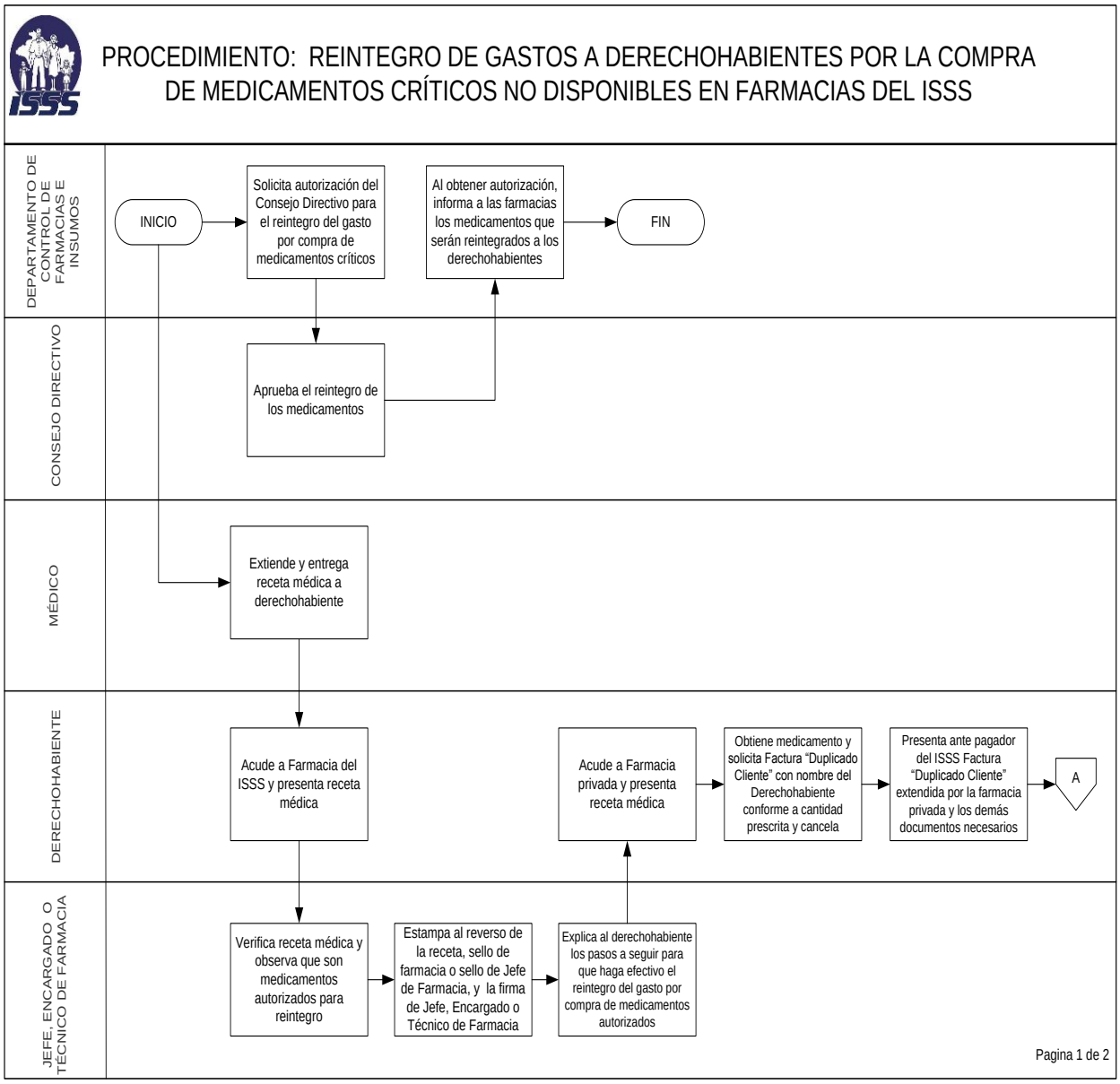
13- Si detecta inconsistencias consulta o envía documentación al Departamento Control Farmacias e Insumos para resolver la situación encontrada al derechohabiente y proceder al pago del reintegro.

14- Si no detecta inconsistencias verifica que la documentación presentada este completa, correcta e ingresa los datos en el Sistema para realizar el reintegro.

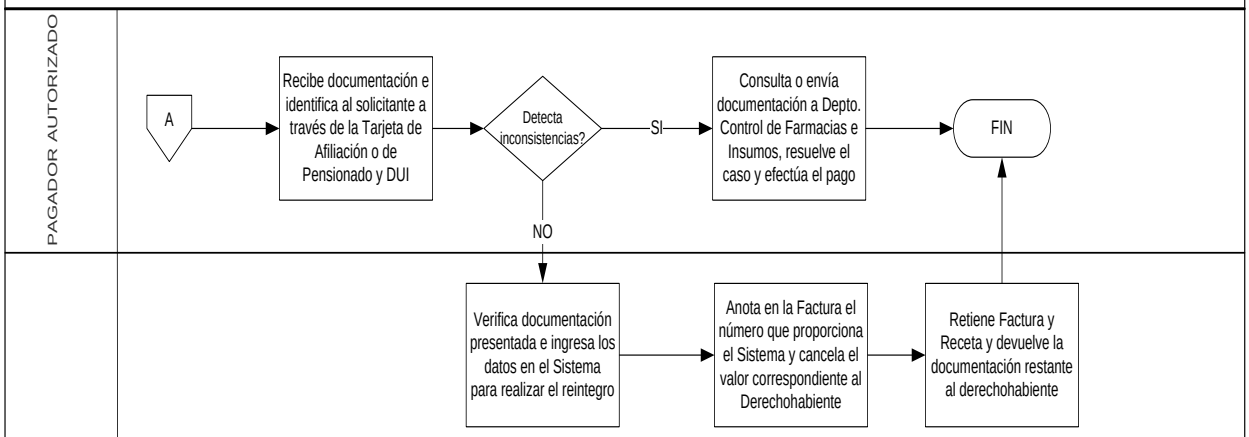
15- Anota en la Factura el número que le proporciona el Sistema y cancela el valor correspondiente al Derechohabiente.

16- Retiene Factura y Receta y devuelve la documentación restante al derechohabiente.

3. DIAGRAMA DE FLUJO.



PROCEDIMIENTO: REINTEGRO DE GASTOS A DERECHOHABIENTES POR LA COMPRA DE MEDICAMENTOS CRÍTICOS NO DISPONIBLES EN FARMACIAS DEL ISSS



Pagina 2 de 2