

PROPÓSITO DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL AFILIADO

El propósito de este protocolo es apoyar al dependiente de farmacia a manejar el Autorizador de Medicamentos de ARS PALIC, con la finalidad de garantizar un servicio eficiente a todos los afiliados. Les exhortamos a tener este protocolo a mano, ya que el mismo le servirá como guía y consulta rápida. Si necesitas asistencia de un representante, favor comunicarse con nuestra Unidad de Servicios Farmacéuticos al **(809)381-5000 Op. 2**, y desde el interior sin cargos al **1(809)200-1450**.

Es indispensable que toda farmacia tenga por lo menos una computadora con acceso a internet en el área de despacho de medicamentos.

HORARIO DE SERVICIO DEL SISTEMA DE ADJUDICACIONES DE BENEFICIOS FARMACÉUTICOS DE ARS PALIC SALUD:

Las autorizaciones podrán ser realizadas vía nuestro sistema de autorizaciones en línea, visitando www.arspalic.com.do disponible 24 horas/7 días a la semana/ 365 días al año.

Les recordamos llamar en los casos excepcionales donde haya dificultad en la adjudicación, vía nuestro sistema de autorizaciones en línea disponible 24 horas/ 7 días a la semana/ 365 días al año.

NORMAS PARA LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS AMBULATORIOSPROTOCOLO DE PRESTACIÓN

Al momento de la prestación del servicio, se realiza una evaluación general, mediante la cual se identifica el afiliado beneficiario, se inspecciona la receta, se determinan los montos a pagar y se dispensan los medicamentos, para una mejor comprensión del ciclo; hemos dividido esta evaluación general en tres aspectos básicos:

REFERENTE AL AFILIADO:

El afiliado o el representante de este deben estar presente físicamente al momento de la transacción con los documentos que lo avalen como tal. Para garantizar la correcta identificación de la persona, el dependiente de la farmacia debe solicitar los siguientes documentos e informaciones:

- Cédula de identidad y electoral / licencia o pasaporte.
- Carné de afiliado de ARS PALIC.
- Receta.
- Número Telefónico.
- En caso de que el paciente no pueda ir personalmente a retirar el medicamento a la Farmacia, el representante de este deberá presentar de igual forma, su Cédula de identidad y electoral.

REFERENTE A LA RECETA

Al momento de la prestación del servicio, el dependiente de la farmacia debe validar que la receta cumpla con las siguientes condiciones:

- Receta original.
- Receta en copia (siempre que cumpla con las siguientes condiciones):
 - Estar pre-certificada.
 - Estar acompañada del formulario para dispensación parcial de medicamentos.
 - Medicamentos de uso continuo.
 - Medicamentos indicados por más de un mes.

- No presentar alteraciones como borrones o rayones.
- Las recetas deberán ser completadas por el médico en un solo formato, digital o manual, nunca ambos.
- La receta debe contener el mismo nombre del afiliado, como lo presenta en el carné emitido por PALIC.
 - Nota: se aceptan recetas con 1er nombre y 1er Apellido.
 - Para los planes PRESTIGE se aceptan recetas con 2do nombre y 1er apellido.
- La fecha de emisión de la receta es imprescindible.
- La receta debe contener membrete del médico o institución que prescribió la receta.
- La receta debe contener el sello, en caso de que haya sido emitida por una institución (PSS no Médico), o firma del médico, cuando la receta haya sido prescrita por un PSS Médico.
- Sobre el o los medicamentos debe especificar:
 - Nombre comercial
 - Concentración
 - Forma Farmacéutica (Presentación).
 - esto no lo indican.
 - Dosis diaria.
 - Duración del tratamiento.

En caso de tener medicamentos indicados en la parte trasera de la receta, ésta debe contar con la firma y el sello de quien prescribe en la parte trasera.

LA DOCUMENTACIÓN DE LA TRANSACCIÓN

Los documentos necesarios para la solicitud de pago son los siguientes:

- **Formulario de Reclamación por Servicios Prestados:** Imprimir del sistema, hacer firmar por el afiliado y sellar debidamente dicho formulario.
- **Receta y/o Indicación:** cumpliendo con los requisitos arriba mencionados.
- **Se repite en requisitos de pago para las farmacias.**

MEDICAMENTOS INDICADOS POR MÁS DE UN MES.

Los medicamentos indicados por más de un mes podrán ser adquiridos por los afiliados de ARS Palic, en la farmacia de su preferencia (farmacias dentro de la red de PSS).

El afiliado debe adquirir el/los medicamentos en la primera compra, con la receta original; a partir de la segunda compra, la dispensación de los medicamentos se realizará con la copia de esta.

SEGUIRÁN BAJO EL PROCESO DE PRE-CERTIFICACION ACTUAL:

- Multivitaminas (Según el plan que posee el Afiliado).
- Medicamentos Procedentes de Accidentes de Tránsito.
- Medicamentos para Quimioterapia.
- Medicamentos para Coadyuvantes.

LOS REQUISITOS PARA EL PAGO A LA FARMACIAS

Para la realización del pago, la farmacia debe enviar a ARS PALIC SALUD, en cualquiera de nuestras sucursales, las reclamaciones por servicios prestados, con los siguientes anexos:

- Formulario de “Reclamación de Pago por Servicios Prestados (F-CM-004)”, debidamente completado y sellado por el PSS o el formulario de autorización impreso desde nuestro sistema WEB.

- Indicación (receta), de acuerdo con el protocolo establecido.

- Factura generar por lote a cobrar, con el RNC del PSS, el Monto total de todos los servicios depositadas y un único NCF (válido para crédito fiscal), por el lote enviado.

CONSULTA DE SOPORTES DE PAGO

Para la consulta soportes de pago disponemos en nuestra página web www.arspalicisalud.com.do la opción de **OFICINA VIRTUAL** y luego **PRESTADORES**.

Ingresar su usuario y contraseña donde podrán revisar y/o descargar los soportes de los pagos realizados de los servicios prestados a nuestros afiliados.

Toda modificación a este protocolo será notificada a las Farmacias previamente.

Nota: Debido a que constantemente trabajamos en la mejora de nuestro servicio, y, por ende, nuestros procesos están sujetos a cambios, ARS PALIC recomienda a los dependientes de farmacia, antes de dar respuesta a los afiliados, someter toda solicitud de compra de medicamentos en nuestro Autorizador web, con el fin de que sea éste quien apruebe o rechace la cobertura del medicamento solicitado.