

salup

Es algo personal

Bases y condiciones del acuerdo para la
incorporación y prestación de servicios

**como farmacéutico de
la red de servicios de
Salup® y bienestar.**

JUNIO DE 2018

Una iniciativa de **PSN**

Bases del acuerdo para la incorporación y prestación de servicios como farmacéutico de la red de servicios de Salup® y bienestar

Definiciones

En este documento, las siguientes palabras significan:

- **Asegurado/ Socio / Asociado** es la persona que es miembro de Salup® y que tiene derecho a que el Farmacéutico le preste o proporcione sus servicios.
- **Nosotros / Nuestro** se refiere a AMIC Seguros Generales, S.A., empresa del Grupo PSN, que opera en el mercado de salud bajo la marca Salup®.
- **Tú / Usted** se refiere al profesional que solicita incorporarse, o que presta o proporciona los servicios de salud a los socios o asegurados de Salup®.
- **Farmacéutico reconocido** es aquel que ha sido aceptado por Salup® como parte de la Red de Servicios de Salup®, únicos autorizados a prestar servicios para los socios o asegurados de Salup®.
- **Punto de servicio** es la localización, debidamente autorizada, en la que el Farmacéutico presta sus servicios a los socios o asegurados de Salup®.
- **Centro Sanitario reconocido** es aquel que ha sido aceptado por Salup® y que mantiene su vínculo de pertenencia con la Red de Servicios de Salup®. Son los únicos autorizados a prestar servicios para los socios o asegurados de Salup®.
- **Centro Sanitario Acreditado** es aquel que ha sido evaluado por Salup® mediante la comprobación de que cumple con los requisitos de calidad definidos por Salup® para los centros vinculados a la Red de Servicios de Salup®.
- **Cartera de Servicios** es el conjunto de servicios que un prestador, Farmacéutico o centro sanitario reconocidos por Salup® está autorizado a prestar para los asegurados, socios o asociados a Salup®.
- **Red de Servicios de Salup®** es el conjunto de prestadores sanitarios, profesionales y centros, reconocidos por Salup®.
- **Conjunto Mínimo Básico de Datos (CMBD)** es la información que de cada servicio sanitario prestado a un cliente de Salup® tiene que aportar el prestador del mismo. Este conjunto mínimo de información cambia en función del tipo de servicio.

1. Qué es Salup®

Salup® es una iniciativa de la mutua PSN (Previsión Sanitaria Nacional) que, en esencia, es un nuevo sistema diseñado para superar y mejorar el tradicional modelo de asegurar, acceder y prestar los servicios y los cuidados privados de salud y bienestar. Somos la primera iniciativa totalmente digital y *online* en el sector de seguros y servicios de salud en España y nuestros servicios están diseñados sólo para las personas que tengan la condición de asegurados o asociados a alguno de los **Planes de Salud** elegidos o personalizados por y para cada uno de nuestros clientes.

El modelo de garantías de Salup® está basado en Planes de Salud con coberturas elegibles. Garantiza, en todos los casos, el acceso completo a las prestaciones sanitarias con copagos personalizados según las condiciones definidas en cada uno de los planes. El modelo de servicio está basado en la elección directa del profesional por parte del cliente y en un seguimiento personalizado del proceso asistencial por parte del profesional responsable de la asistencia. Especial relevancia tiene en nuestro modelo la figura del **médico personal** o **médico de cabecera** que es el que asume una oferta de servicios integral como profesional de referencia, confianza y el asesor personal en materia de salud para nuestros asegurados y asociados. Es decir, se busca un servicio personal, de calidad, con acceso digital y que respete los principios del humanismo médico. Si Ud.

está interesado en una información más detallada sobre nuestro modelo puede consultarla en salup.com/prestadores-sanitarios

Por lo anterior, todos los asegurados de Salup® tienen garantizado el acceso a todas las prestaciones que, en todos los casos, serán canalizadas y abonadas a través de la plataforma digital de servicios de Salup®.

Solo los prestadores sanitarios reconocidos y habilitados en la Guía de Servicios de Salup® están autorizados para ofrecer sus servicios a los asegurados y asociados de Salup® y, por tanto, son los únicos a los que reconoceremos su prestación de servicios así como sus derechos de facturación y cobro de los mismos.

2. Quién puede ser prestador de servicios en la red de servicios de Salup® y bienestar

Nuestro modelo está basado en la calidad y en el respeto al libre ejercicio profesional y, por tanto, para ser aceptado y para mantenerse en nuestra Red Sanitaria únicamente es necesario:

- Cumplir los requisitos exigidos para el ejercicio profesional y los legales del punto o puntos de servicio en los que Ud. prestará su actividad
- Aceptar y cumplir con el compromiso de calidad asumido por Salup® con sus asegurados, que se detallan más en el punto 4.
- Aceptar la normativa de información, acceso, facturación y liquidación de servicios de Salup®, que se detalla en el punto 5 y siguientes de estas bases.

Una vez que se vaya consolidando nuestra Red de Prestadores de Servicios de Salup® y Bienestar iremos adaptando la aceptación de las nuevas incorporaciones para que exista un equilibrio entre la oferta y la demanda de servicios.

2.1. Los criterios que han de cumplirse para ser prestador de servicios de nuestra Red de Servicios de Salup® son los siguientes:

1. Ser un farmacéutico colegiado inscrito en el Registro Central de Farmacéuticos de su Colegio o del Ministerio de Sanidad.
2. Ser farmacéutico titular de una oficina de farmacia.
3. Cumplir los requisitos para poder ejercer la actividad profesional en la especialidad y en las áreas de especial capacitación en las que Ud. ofrece sus servicios a los miembros de Salup®. Asimismo, debe asumir el cumplimiento de nuestra expectativa y compromiso de servicio para nuestros asegurados y asociados.
4. Que el centro o centros donde preste los servicios tenga las autorizaciones necesarias para su funcionamiento emitidas por la Administración o Administraciones competentes y que cumpla con los criterios de acreditación definidos por Salup

para la prestación de servicios a nuestros asegurados.

5. Que cada uno de los centros en los que preste servicios disponga en todo momento de un seguro de RC de, al menos, las cantidades mínimas recomendadas.
6. Que el profesional se comprometa a tener contratado, durante todo el tiempo que preste sus servicios para Salup®, un seguro de RC de al menos, las cantidades mínimas recomendadas.
7. No estar inhabilitado o no haber tenido ningún tipo de procedimiento condenatorio por mala praxis y cumplir con los criterios deontológicos y de buena praxis profesional.
8. Aceptar y cumplir los criterios y el compromiso de calidad y las bases del acuerdo de incorporación a la Red de Servicios de Salup®.

El incumplimiento de alguno de estos criterios o la falsedad en la información aportada facultará a Salup® para rechazar su solicitud, a darlo de baja o a adoptar cualesquiera otras medidas que consideremos oportunas.

3. Nuestro compromiso con los farmacéuticos de Salup®

En Salup® pensamos que, para ofrecer un servicio de salud excelente y para mejorar la experiencia de nuestros asociados, es necesario apoyar y facilitar el trabajo de los profesionales que prestan su servicio a nuestros asegurados y asociados.

Especialmente nos centraremos en fortalecer

2.2. Criterios de mantenimiento como prestador sanitario

Nuestra voluntad es mantener una relación a largo plazo y de permanencia con todos los prestadores sobre la base de que la prestación de los servicios sea un fiel reflejo del cumplimiento de los compromisos asumidos según lo definido en las bases de prestación de servicios para nosotros.

Desde Salup® haremos un seguimiento de todos los aspectos relevantes de nuestra relación sobre la base de que se cumplan los criterios de calidad de los centros y de los servicios prestados, así como los de facturación y liquidación de los mismos.

Nuestro equipo sanitario utilizará los instrumentos habituales de evaluación de las relaciones entre financiadores y proveedores sanitarios, como son los sistemas de acreditación y evaluación de centros, análisis de los CMBD de los servicios prestados, los tiempos de espera, la opinión de nuestros clientes, la valoración y análisis de la facturación, o cualquier otro método que aporte valor en este aspecto.

y humanizar la relación entre el profesional y el paciente y los elementos de calidad, acceso y proximidad en el servicio sanitario.

3.1. Por eso nos comprometemos con Ud. en lo siguiente:

1. Aceptaremos su propuesta de incorpo-

ración siempre que Ud. cumpla con los requisitos exigidos para la práctica clínica en Salup®.

2. Informaremos y difundiremos a todos los socios, actuales y potenciales, de Salup® su oferta de servicios profesionales, su *expertise* y otros aspectos relevantes de su actividad profesional.
3. Trabajaremos junto a usted en aquellos elementos que redunden en que nuestros asegurados reciban una atención sanitaria de alta calidad y que tengan una experiencia de servicio excelente.
4. Retribuiremos sus servicios de acuerdo con su nivel de implicación en los servicios prestados a nuestros asegurados y asociados, así como por la aceptación de los mismos.
5. Revisaremos periódicamente los baremos de prestación de servicios, tanto en su cantidad como en la inclusión de nuevos servicios derivados de la normal innovación tecnológica en las prestaciones sanitarias.
6. Le facilitaremos nuestro servicio de acceso a las prestaciones simplificando los trámites administrativos tanto para la citación como para la facturación y liquidación de las prestaciones. Estos sistemas son sencillos y totalmente digitales, autenticados y fiables. Igualmente le comunicaremos todos los cambios y actualizaciones de los mismos.
7. Le facilitaremos un área personal en la que Ud. podrá tener acceso a todas las prestaciones que haya realizado para Salup® y a través de la cual podrá canalizar todas sus relaciones con nuestros ase-

gurados y con otros profesionales pertenecientes a la Red de Servicios de Salup®. En su área personal dispondrá de toda la información en tiempo real y on-line, tanto de su perfil como de sus condiciones y actividad en nuestra compañía.

8. Personalizaremos nuestra forma y periodicidad de pago por sus servicios, de acuerdo con sus preferencias.
9. Le mantendremos puntualmente informado, en su área personal de nuestra web salup.com/prestadores-sanitarios de todas las novedades o cambios que pudiera haber respecto del funcionamiento o condiciones de nuestra relación. Igualmente le informaremos de todas las ventajas que pueda tener como profesional adherido a nuestra Red de Servicios de Salup® y Bienestar.

3.2. Beneficios adicionales por pertenecer a la Red de Servicios de Salup®

Todos los proveedores de PSN Salud incluidos en la red sanitaria tienen el derecho de acceso a una oferta de servicios tecnológicos, de servicios profesionales de apoyo a su actividad profesional, de coberturas de seguro para riesgos personales y profesionales y de planes de previsión social en condiciones ventajosas a las de mercado que serán ofertadas desde la central de compra de productos y servicios de PSN Salud o PSN Grupo. Los beneficios de esta oferta redundarán en todos los centros y profesionales asociados que quieran adherirse a cada oferta.

4. Qué esperamos de todos los profesionales que presten servicios para Salup®

En Salup® estamos convencidos de que la mejor manera de iniciar una relación es clarificar lo que cada parte espera de la otra, así ambos nos enfocaremos hacia la consecución de nuestro objetivo común, que es ofrecer un servicio excelente a nuestros asegurados y pacientes. A continuación le exponemos los principales puntos que esperamos de todos los profesionales que sean prestadores de servicios de salud para nosotros.

1. Que todos los farmacéuticos que quieran pertenecer a nuestra Red de Servicios de Salup® y Bienestar cumplan con los requisitos y pautas de actuación exigibles para su ejercicio profesional, que estén comprometidos con prestar un servicio sanitario de alta calidad y que utilicen los sistemas de organización y acceso digitales actuales, como una **Historia Clínica Electrónica interconectada con nuestra plataforma de servicios**.
2. Que conozcan las características esenciales y las normas básicas de funcionamiento de nuestra oferta de servicios y **que todos los servicios que presten a nuestros asegurados sean de calidad, efectivos, eficaces y adecuados** para sus necesidades de cuidados de salud.
3. Que **presten e incorporen a la HPS de nuestros asegurados los servicios de consejo farmacéutico que les den**.
4. Esperamos que las oficinas de farmacia adheridas sus **servicios sobre consejo farmacéutico** incluyan, al menos, los siguientes:
 - consejos sobre la utilización de medicamentos prescritos o no,
 - asesorar en los casos de automedicación y autocuidados que le soliciten apoyo
 - consejo sobre medicamentos más adecuados para dolencias que no tengan prescripción médica,
 - implicación activa en la detección temprana de enfermedades y/o problemas de salud
 - consejos del cuidado de la piel,
 - derivación al médico o a nuestros servicios asistenciales de Salup® ante consultas de nuestros asegurados y asociados pacientes.
5. Inclusión de Actividades en Programas preventivos y de promoción de la salud, básicamente las siguientes:
 - Actividades de control derivadas de los planes preventivos de Salup®.
 - Formación e información sanitaria sobre el contenido de los planes de salud que siguen nuestros asegurados y socios.
 - Explicación sobre la interpretación de pruebas analíticas
 - Cualquier otra actividad ligada con la mejora y mantenimiento de la salud y el bienestar que esté dentro del ámbito profesional del farmacéutico.
6. Actividades de farmacovigilancia, especialmente las ligadas a la detección de incompatibilidades o contraindicaciones entre medicamentos o la detección precoz de efectos secundarios.

7. Esperamos que su oferta de productos y servicios no regulados se realice en las mejores condiciones que se le apliquen a los mejores clientes de su oficina de farmacia.
8. Esperamos que nunca cobre nada a nuestros clientes, excepto los precios de los medicamentos y demás productos adquiridos en la farmacia, y que todos los servicios de salud que Ud. preste sean conocidos, reportados y facturados a Salup®, de acuerdo con las normas de facturación recogidas en el punto 7.
9. Que para abonar su facturación es necesario que la acompañe de la información de la prestación realizada incorporando a la HPS de los clientes de siguiendo el CMBD-F Salup® los datos del de cada tipo de servicio prestado. Así podremos conocer y valorar la atención que ha prestado e incorporar esta información a la Historia Personal de Salud (HPS) de cada asegurado, que registrará cualquier evento clínico que realice el mismo dentro de nuestra red.
10. Que mantengan totalmente actualizada la información de sus servicios y de sus datos en nuestra Guía. Asimismo, esperamos que nos informen de todas aquellas cuestiones relevantes que tengan incidencia en nuestra relación y en la prestación del servicio a nuestros asegurados.

5. Normas básicas de la prestación de servicios a los asegurados de Salup®

- Todos los servicios programados siempre le serán gestionados y abonados desde Salup, porque las garantías que Salup®.
 - Hay una serie de servicios que no prestamos a nuestros asegurados: con carácter general no ofrecemos ningún tratamiento que se considere experimental o sin evidencia científica suficiente de la seguridad o de la efectividad del mismo, incluidas las medicinas alternativas sin base científica. Tampoco autorizamos tratamientos con medicamentos o sustancias que no tengan el debido registro sanitario de la Administración Española.
- En el caso de las actividades espontáneas ligadas a la dinámica de la prestación farmacéutica, se recogerá dicha actividad y se reportará a través de la plataforma tecnológica de Salup® y estos reportes de información serán básicos para liquidar sus honorarios.
- Facturación de sus servicios: la facturación y liquidación se hará cumpliendo los plazos establecidos y de acuerdo con las normas y procedimientos de codificación y facturación de servicios explicados en el punto 6 y siguientes.
 - Ante una complicación inesperada y grave, esperamos que Ud. se ponga en contacto con nosotros cuando a un asegurado o socio de Salup® sufriera una complicación o una reacción adversa grave en el curso de

una asistencia bajo su responsabilidad. Debe hacerlo a nuestra Dirección Asistencial en el correo electrónico area_asistencial@salup.com

- En aquellos casos que Ud. no pueda resolver el caso de un paciente de Salup® esperamos que los derive a un profesional cualificado de entre los incluidos en nuestra Red Sanitaria o a nuestros servicios de orientación médica.

- Que nos comunique aquellos casos en los que pueda haber un **conflicto de interés** material o potencial en la prestación de un tratamiento clínico prescrito o realizado por Ud. Esta comunicación deberá dirigirla a nuestra Dirección Médica en el correo electrónico area_asistencial@salup.com

6. Nuestro nomenclator y nuestros baremos

En Salup® hemos definido un esquema de pago por los servicios adicionales al modelo de atención farmacéutica prestados en las farmacias. Básicamente este tipo de servicios son de tres tipos:

- Asesoramiento profesional especial para los clientes de Salup
- Servicios de soporte para seguimiento y control de los Planes Personales de Salup que sigan nuestros clientes
- Prestación de otros servicios profesionales que el farmacéutico puede prestar en las oficinas de farmacia.

Estos servicios estarán recogidos en el baremo de servicios de Farmacia para todos los actos, procedimientos y procesos asistenciales a los que pueden acceder nuestros asegurados y clientes, y que se reflejan en la Cartera de Servicios acordada con usted para prestar en su oficina de farmacia. Queremos que nuestros clientes pueden tener un farmacéutico de referencia y que, por tanto, puedan elegirlo.

Nuestros esquemas de liquidación y pago de los servicios estará ligado a cada uno de los tipos de servicios. Unos serán de pago caputivo, por titular de cada contrato de seguro, otros por pago por servicio y otros por dar soporte a un proceso de seguimiento.

Acordaremos nuestro baremo y las condiciones de aplicación del mismo durante el proceso de incorporación a nuestra Red Sanitaria.

Que el sistema de facturación-liquidación sea muy transparente es un generador de confianza en nuestra relación. Por eso queremos informarle de qué está y qué no está incluido en los baremos. Sabemos que hay una gran variabilidad entre casos con el mismo diagnóstico o procedimiento y que la práctica clínica no puede reducirse únicamente a un acto médico aislado. Por ello consideramos que, a veces, la condición de cada paciente hay que tenerla en cuenta y abonar un servicio puntual de manera diferente a lo que define cada uno de los baremos.

7. Procedimiento de facturación – liquidación online

Nuestros procedimientos de acceso a prestaciones y la facturación se soportan en un único proceso soportado por una plataforma totalmente digital que integra todo el proceso, desde el acceso a las prestaciones hasta el pago de las mismas. Con este sistema Ud. ahorrará mucho esfuerzo en las labores administrativas de su consulta, a la par que tendrá un conocimiento detallado del tipo y del pago de sus servicios. Es un sistema totalmente transparente para Ud.

Todos los farmacéuticos nos facturarán sus servicios utilizando nuestra plataforma digital y nuestro sistema de codificación.

Cada prestación realizada debe incluirse en la HPS del paciente y reportarse la misma a Salup® de acuerdo con los requisitos de cada

tipo de prestación.

El plazo máximo para la presentación de las facturas totalmente cumplimentadas será de tres meses.

Para nosotros el control del fraude es un elemento esencial porque supone que un proveedor sanitario rompe la relación de confianza sobre la que se basa nuestro acuerdo. Por esto, si conociésemos que un proveedor de servicios de nuestra Red de Servicios de Salup® y Bienestar está participando en una conducta fraudulenta o engañosa, tanto si este comportamiento afectara o no directamente a Salup® puede investigarlo y adoptar unilateralmente la finalización de su colaboración con nosotros o cualquier otra medida que entendamos oportuna.

8. Consentimiento al acceso a información y protección de datos

Salup®, como responsable del tratamiento de nuestros asegurados, esperamos que Ud., como encargado de prestar dicho tratamiento, cumpla con toda la normativa exigible de protección de datos y que aplique las medidas razonables para proteger cualquier información que nuestros socios o asegurados le aporten.

Podemos suspender y retirar su adhesión a nuestra Red Sanitaria en cualquier momento

si consideramos que no está cumpliendo con este compromiso.

Asimismo, le informamos que en cumplimiento de nuestras obligaciones establecidas en la normativa de protección de datos, los datos que nos facilite en su relación con nosotros como prestador de servicios, serán tratados de acuerdo con lo establecido en la normativa de aplicación.

9. Gestión de las quejas de nuestros asegurados y socios

Si uno de los miembros le presentara una queja o tuviera con él un problema impor-

tante acerca del servicio que ha recibido, le pedimos que nos ayude a resolver esta

queja o este problema lo antes posible. Por eso, le pedimos que le informe de que puede ponerse en contacto con nosotros en area_asistencial@salup.com

Si hubiera un incidente grave o complicaciones, incluidas las reacciones medicamentosas, siempre que estos incidentes requirieran prolongar la hospitalización prevista o cual-

quier queja que conduzca a una admisión de responsabilidad que afecte uno de nuestros asegurados o socios bajo su cuidado, esperamos que nos lo comunique dentro de las primeras 24 horas, a través de nuestra Dirección Asistencial en el correo electrónico area_asistencial@salup.com

10. Resolución de conflictos

En Salup® creemos que la base de nuestro modelo está en mantener unas relaciones positivas con todos los profesionales y centros sanitarios que presten servicios en nuestra Red de Servicios de Salup® y Bienestar. Cuando haya en nuestra relación algún tipo de conflicto primero intentaremos resolverlo pero, si esto no ocurriese, como nuestra relación es un acuerdo discrecional entre ambas partes, cualquiera tiene el derecho de concluir la relación.

En estos casos, quien haya tomado la decisión de no continuar con la colaboración comunicará la finalización de la relación a la otra parte (Salup® o al farmacéutico) con una antelación mínima de 30 días naturales desde el momento de la notificación. En los casos en que los problemas afecten a las relaciones financieras entre las partes, a la existencia de un equipamiento inadecuado o a la calidad del servicio prestado por el profesional, Salup® podrá cancelar esta relación con carácter inmediato.

11. Cuando quiera dejar de prestar servicios para Salup®

En este caso no debe preocuparse, como hemos comentado anteriormente uno de nuestros principios es el respeto y la defensa del libre ejercicio profesional, por eso en cualquier momento que Ud. desee finalizar su relación con Salup® puede hacerlo, eso sí, debe ayudarnos a reorientar la atención sanitaria de nuestros socios que estén siendo tratados por Ud. en ese momento.

Cuando Ud. tome la decisión de dejar de prestar servicios para nosotros, debe de co-

municárnoslo y mantener su prestación de servicios pacientes que tenga ya citados y a aquellos a los que Ud. ya tuviera programados para practicarles cualquier procedimiento indicado por Ud.

Asimismo, esperamos de Ud. que informe de esta decisión a nuestros asegurados y que nos facilite la transición de la continuidad asistencial a otro profesional o centro que esté vinculado a Salup®.

salup

Gracias

911 316 376
area_asistencial@salup.com
salup.com/prestadores-sanitarios

Una iniciativa de **PSN**