

# PREGUNTAS FRECUENTES

sobre desabastecimiento y escasez de medicamentos



1.

**¿Por qué me dicen que mi medicamento está agotado y sí lo encuentro disponible en otras farmacias para compra particular?**

**En la industria farmacéutica se manejan dos líneas de negocio:**

una institucional (que es para las aseguradoras y con las cuales se tienen los contratos) y la comercial (venta al público y particulares).

**En cada línea, los inventarios son diferentes y la disponibilidad de medicamentos también,**

ya que tienen unas cantidades específicas autorizadas por el INVIMA y lo que se maneja en un canal no se puede mezclar con el otro, pues además, tienen marcas específicas para tener control de cada canal. Este es un procedimiento gubernamental que la EPS no puede modificar.

2.

**¿Por qué en la farmacia no me entregan un medicamento y me dicen que está desabastecido o escaso?**

Después de la pandemia, el mundo está viviendo varias situaciones que afectan la cadena de producción de los medicamentos. Como por ejemplo, la disponibilidad de materia prima para empaques,

atrasos en las entregas y un incremento importante de la necesidad de cierto tipo de medicamentos que antes no se tenía.

Esto ha llevado a que algunos medicamentos no estén disponibles y otros no alcanzan a cubrir las cantidades requeridas. Esta situación ya se ha escalado al gobierno nacional y a las entidades de control para su respectiva gestión.

3.

### **¿Qué significa que un medicamento esté desabastecido, discontinuado o escaso?**

**Medicamento desabastecido o agotado:** corresponde a los medicamentos que no tienen cantidades disponibles para entregar (cantidad cero).

**Medicamento escaso:** corresponde al medicamento que, estando disponible para entrega, no alcanza a cubrir las cantidades que se requieren (cantidad insuficiente).

**Medicamento discontinuado:** es aquel que no se seguirá produciendo por parte de los laboratorios.

Para cualquiera de los anteriores, es necesario buscar alternativas con los médicos tratantes para que los pacientes puedan tener continuidad en sus tratamientos.

4.

### **¿Cuándo llega mi medicamento?**

La disponibilidad de los medicamentos en farmacia depende de los tiempos de producción por parte de los laboratorios, y estos son variables. Por lo tanto, no es posible saber la fecha exacta de ingreso del medicamento. No obstante, EPS SURA está en comunicación permanente con los laboratorios y farmacias y, una vez haya disponibilidad, le informa a los médicos y pacientes.



## 5.

### ¿Qué debo hacer si mi medicamento no está disponible en farmacia?

- Si ya cuentas con una cita agendada con tu médico tratante, cuéntale la dificultad con el o los medicamentos que tomas para que busquen opciones de tratamiento.

En caso de que no cuentes con una cita, solicita una con tu médico de familia, médico general o el especialista que te esté tratando.

- Al momento de reclamar el medicamento, desde las farmacias nos remitirán tu caso para que el personal médico te contacte y te ofrezca alternativas de tratamiento en máximo cuatro (4) días hábiles.
- Es muy importante que, si tienes una enfermedad que requiere el uso de medicamentos de manera indefinida y estos no se encuentran disponibles, utiliza las alternativas que te ofrecemos para dar continuidad a tu tratamiento y así evitar que tu estado de salud se deteriore.
- Puedes comunicarte a través de nuestra línea de atención **018000 519 519, opción 1-1-2** donde remitirán tu caso a nuestro equipo médico para que te contacte y te ofrezca alternativas de tratamiento en máximo cuatro días hábiles.

**AGRADECEMOS TU COMPRENSIÓN.**

Descarga nuestra **App Seguros SURA** disponible en:  

Líneas de atención:

01 8000 519 519 - Bogotá: 601 489 79 41

Medellín: 604 448 61 15 - Cali: 602 380 89 41

