



## PREGUNTAS Y RESPUESTAS

# Modificación en la entrega de Higiénicos Absorbentes Descartables (HAD)

## MAP y PAMI ESCUCHA

Versión 3 - Fecha de actualización: 27/05/2025

### 1. ¿En qué se modifica el actual circuito de entrega de Higiénicos Absorbentes Descartables (HAD)?

A partir del 1 de junio de 2025 la entrega de HAD se realizará en el domicilio postal del afiliado (el que figura en el sistema SII) dejando sin efecto el retiro en farmacias.

### 2. ¿A cuántos afiliados alcanza la medida?

Aproximadamente alcanzará a un total de 200.000 afiliados del padrón en todo el país.

### 3. ¿Qué circuitos cambian con esta nueva modalidad?

El afiliado solo va a requerir la OME generada por su médico de cabecera para recibir mensualmente los HAD. A diferencia de la modalidad anterior, ya no se requerirá receta electrónica. La OME generada por el médico de cabecera se podrá visualizar desde el sistema.

### 4. ¿El afiliado va a continuar recibiendo la misma cantidad de unidades que tenía autorizada cuando retiraba los HAD en farmacia?

Sí.

### 5. ¿El afiliado debe realizar algún trámite para el cambio de modalidad de entrega?

- Quienes tienen sus datos de contacto y domicilio postal actualizados no deben realizar ninguna gestión.
- Aquellos que no tengan su domicilio postal de entrega y teléfono de contacto actualizados tendrán que acercarse a la Agencia o UGL para hacerlo.

### 6. ¿Cómo será la transición de una modalidad a la otra para garantizar la continuidad de la entrega de los HAD?

Para esta implementación se realizará una migración del sistema HAD generando una OP de manera automática. En aquellos casos en los que se requiera un cambio de módulo / cantidad o luego de transcurridos seis (6) meses de iniciada la prestación, los afiliados deberán concurrir a su médico de cabecera para solicitar una nueva OME.

### **7. ¿Cómo se realizará la provisión de HAD en el domicilio postal del afiliado?**

Las entregas se efectuarán una vez por mes calendario y con un plazo no mayor a 30 (treinta) días corridos desde la entrega inicial.

### **8. ¿Qué sucede cuando la solicitud supera las 90 unidades mensuales?**

La autorización de las solicitudes que superen las 90 unidades mensuales estará a cargo de Nivel Central. Las que no superen esa cantidad se realizarán desde la Agencia/UGL.

### **9. ¿Qué deberá hacer la UGL/Agencia con las OME - HAD generadas por el médico de cabecera?**

La UGL/Agencia tendrá un plazo de 72 horas para generar la OP y registrar la OME.

### **10. ¿Cómo serán los plazos de entrega de los HAD durante la etapa inicial de implementación?**

La primera entrega se realizará dentro de los 15 días de iniciado el servicio. Las siguientes entregas se efectuarán una vez por mes calendario y con un plazo no mayor a treinta (30) días corridos desde la entrega inicial.

### **11. ¿Cómo será la modalidad de entrega?**

Se realizará una primera visita y, en el caso de que no se concrete la entrega, se realizará una segunda con un intervalo temporal no mayor a 72 horas entre cada día de visita efectiva. Ante la imposibilidad de concretar la entrega, el proveedor dejará en el domicilio postal del afiliado un aviso de visita con un teléfono de contacto para coordinar la provisión.

### **12. ¿Qué información es importante acercar a los afiliados sobre la entrega?**

Es importante que sepan que **URBANO EXPRESS** es el proveedor que estará realizando la entrega de los HAD. Sus **repartidores estarán debidamente identificados con credencial y uniforme.**

### **13. ¿Se les anunciará cuándo estarán recibiendo los HAD?**

Los afiliados **que tengan declarados correctamente sus datos de contacto** estarán recibiendo un **mail** y un **mensaje SMS con el flujo de seguimiento de la entrega de pañales.** Por este motivo es muy importante contar con su información actualizada.

### **14. ¿Dónde direccionar al afiliado si presenta un reclamo?**

El afiliado debe realizar los reclamos a través de los canales oficiales de PAMI.