



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE INCIDENTES DE SALUD QUE INVOLUCREN CLIENTES DENTRO DE LA DROGUERÍA

El presente protocolo tiene como fin establecer la ruta de actuación inmediata, jurídica y técnica cuando ocurra el fallecimiento de una persona dentro de una droguería de propiedad de alguno de nuestros asociados, ya sea por:

1. Presuntamente asociado a un procedimiento o actuación del personal de la droguería.
2. Como consecuencia de una condición médica previa o evento súbito ocurrido dentro del establecimiento.

I. Clasificación del Evento

Para efectos del presente protocolo, es fundamental realizar una clasificación preliminar del evento ocurrido, con el fin de orientar la actuación inmediata del establecimiento, determinar el tipo de reporte que debe realizarse y establecer el nivel de riesgo jurídico y sanitario al que puede estar expuesta la droguería.

Esta clasificación inicial no implica una determinación definitiva de responsabilidad, ya que dicha evaluación corresponde a las autoridades competentes. Sin embargo, permite establecer el contexto en el cual ocurrió el hecho y orientar las actuaciones internas y externas del establecimiento.

En ese sentido, los eventos deberán clasificarse en las siguientes categorías:

a) Evento no relacionado con la prestación del servicio

Se configura cuando el fallecimiento o la emergencia médica grave ocurre dentro del establecimiento, pero no existe intervención directa del personal de la droguería que pueda asociarse de manera inmediata con el desenlace del evento. En estos casos, la droguería actúa únicamente como lugar donde ocurre el hecho, sin que exista, en principio, una actuación sanitaria o farmacéutica que haya generado o agravado la situación.

Este tipo de eventos puede presentarse cuando:

- La persona ingresa al establecimiento con sintomatología grave o deterioro evidente de su estado de salud.
- El cliente presenta desmayo, convulsión, paro cardiorrespiratorio u otro evento médico súbito mientras se encuentra dentro de la droguería.



- La persona solicita ayuda o asistencia por encontrarse en situación crítica de salud.
- El cliente fallece antes de recibir cualquier tipo de intervención, recomendación o procedimiento por parte del personal.
- Se trata de un adulto mayor o una personas con antecedentes médicos conocidos que presenta una descompensación súbita.
- La persona ingresa acompañada o es trasladada al establecimiento por terceros debido a una emergencia médica previa.

En estos casos, el establecimiento debe actuar principalmente para brindar apoyo inicial dentro de sus capacidades y activar los servicios de emergencia, evitando intervenciones para las cuales el personal no esté autorizado.

Es importante documentar adecuadamente el evento, ya que, aunque la droguería no sea responsable de la causa médica del fallecimiento, pueden surgir requerimientos por parte de autoridades policiales o judiciales para establecer las circunstancias del hecho.

b) Evento presuntamente relacionado con actuación del personal

Se configura cuando el fallecimiento o el deterioro grave del estado de salud del cliente ocurre después de una intervención, procedimiento, recomendación o suministro de medicamentos realizado por el personal del establecimiento, lo que puede generar una presunta relación entre la actuación realizada y el resultado del evento.

En estos casos existe un mayor nivel de riesgo jurídico, ya que el hecho puede ser objeto de investigaciones por parte de autoridades sanitarias, administrativas o judiciales con el fin de determinar si existió alguna irregularidad, negligencia o incumplimiento normativo.

Este tipo de eventos puede presentarse cuando:

- Se administra un medicamento inyectable dentro del establecimiento.
- El cliente presenta reacción adversa inmediata o severa posterior a la administración de un medicamento.
- Se suministra un medicamento sin verificar adecuadamente condiciones clínicas relevantes, antecedentes o contraindicaciones conocidas.
- Se administra un medicamento en dosis incorrecta o con indicación inadecuada.
- Se presenta un error en la dispensación del medicamento, entregándose un producto distinto al prescrito o solicitado.



En estos escenarios, el evento puede derivar en:

- Investigaciones administrativas por parte de la autoridad sanitaria.
- Procesos sancionatorios contra el establecimiento.
- Demandas civiles por responsabilidad extracontractual.
- Investigaciones penales en caso de presunta negligencia o mala práctica.

Por esta razón, cuando se presente un evento de esta naturaleza, resulta fundamental preservar toda la información relacionada con el procedimiento realizado, incluyendo registros, medicamentos utilizados, empaques, lotes, cámaras de seguridad y testimonios del personal presente, con el fin de facilitar la reconstrucción objetiva de los hechos.

II. Actuación Inmediata (Primeros Minutos)

Ante la ocurrencia de una emergencia médica grave o el presunto fallecimiento de una persona dentro del establecimiento, el personal de la droguería deberá actuar de manera inmediata, responsable y organizada, con el fin de brindar apoyo inicial a la persona y permitir la intervención de los servicios de emergencia.

Independientemente del tipo de evento, se deberán adoptar las siguientes medidas:

- **Conservar la calma** y procurar mantener el control de la situación dentro del establecimiento.
- **Activar inmediatamente los servicios de emergencia** a través de la línea 123 o el número oficial disponible en la localidad, informando la dirección del establecimiento y la situación presentada.
- **Prestar primeros auxilios básicos únicamente si se cuenta con capacitación certificada**, limitándose a actuaciones básicas mientras llega la asistencia médica.
- **Acompañar a la persona en todo momento**, evitando dejarlo solo mientras se espera la llegada de los servicios de emergencia.
- **Evitar alterar las condiciones del lugar donde ocurrió el evento**, especialmente si se realizaron procedimientos o intervenciones previas.
- **No suministrar medicamentos adicionales ni realizar nuevos procedimientos**, salvo que exista indicación médica o intervención directa de personal de salud autorizado.

Conductas que deben evitarse.

Con el fin de preservar la información y los elementos relacionados con el evento, el personal deberá abstenerse de:

- Retirar o desechar medicamentos utilizados durante el procedimiento.
- Modificar registros relacionados con la atención o dispensación realizada.
- Destruir empaques, jeringas u otros elementos asociados al evento.



- Manipular o alterar los sistemas de videovigilancia del establecimiento.

Estas medidas buscan garantizar una adecuada atención de la emergencia y preservar las condiciones necesarias para el esclarecimiento de los hechos por parte de las autoridades competentes.

2.1. Orientación inicial ante personas que consultan por síntomas graves

Cuando una persona se acerque al establecimiento manifestando síntomas graves, deterioro evidente de su estado de salud o requiera valoración clínica urgente, el personal de la droguería deberá actuar con prudencia y orientar al usuario hacia la atención médica correspondiente.

En estos casos se recomienda:

- Indicar al usuario, de manera clara y respetuosa, que acuda al **centro médico, hospital o servicio de urgencias más cercano**, donde pueda recibir valoración por personal de salud competente.
- Evitar realizar diagnósticos, interpretaciones clínicas o valoraciones médicas para las cuales el personal del establecimiento no esté autorizado.
- Abstenerse de administrar medicamentos o recomendar tratamientos cuando la condición de la persona pueda requerir atención médica inmediata.
- En caso de que la persona presente signos evidentes de gravedad o no pueda movilizarse por sus propios medios, se deberá activar los servicios de emergencia a través de la línea 123 o el número oficial disponible en la localidad.

Esta actuación busca garantizar que el usuario reciba atención médica adecuada y prevenir intervenciones que puedan exceder las competencias del personal de la droguería.

III. Notificación Obligatoria a Autoridades

Cuando se presente una emergencia médica grave o el fallecimiento de una persona dentro del establecimiento, el personal de la droguería deberá realizar las notificaciones correspondientes a las autoridades competentes, con el fin de garantizar el manejo adecuado del procedimiento y el esclarecimiento de los hechos. En estos casos se deberá:

- **Informar de manera inmediata a la Policía Nacional** a través de la línea 123 o del canal disponible en la localidad o ciudad en la que se encuentre ubicada la droguería.



- **Permitir la actuación de las autoridades competentes**, incluyendo el procedimiento de verificación y levantamiento del cuerpo cuando corresponda.
- **Colaborar con las autoridades judiciales**, en caso de que intervenga la Fiscalía General de la Nación u otra entidad competente.

3.1. Cuando haya existido intervención del personal

Si antes del evento se realizó algún procedimiento, administración de medicamento o intervención por parte del personal de la droguería, adicionalmente se deberá:

- **Informar a la autoridad sanitaria competente**, generalmente la Secretaría de Salud municipal o distrital.
- **Realizar el reporte correspondiente de evento adverso**, cuando la situación pueda estar asociada al uso o administración de un medicamento.

Estas actuaciones permiten garantizar la transparencia del procedimiento y el cumplimiento de las obligaciones legales del establecimiento frente a las autoridades sanitarias y judiciales.

IV. Actuación Documental Interna

Una vez controlada la situación y realizada la notificación a las autoridades, el establecimiento deberá elaborar de manera inmediata un registro interno de los hechos, con el fin de documentar lo ocurrido y conservar información relevante para eventuales requerimientos de autoridades sanitarias, policiales o judiciales.

5.1 Informe Interno de Hechos

El establecimiento deberá elaborar un informe escrito que permita reconstruir de manera objetiva las circunstancias del evento. Este documento debe contener, como mínimo:

- Fecha y hora exacta en que ocurrió el hecho.
- Identificación del cliente, en caso de que esta información se encuentre disponible.
- Nombre del personal presente en el momento del evento.
- Descripción cronológica y objetiva de lo ocurrido, indicando las actuaciones realizadas.
- Procedimientos efectuados, si los hubo.
- Medicamentos dispensados o administrados, cuando corresponda.
- Hora en que se realizó la llamada a los servicios de emergencia.

El informe debe limitarse a la descripción de los hechos y evitar incluir opiniones personales o interpretaciones, por lo cual se recomienda abstenerse de:



- Emitir juicios de valor.
- Formular hipótesis sobre las causas del evento.
- Reconocer responsabilidad o culpa de manera anticipada.

Este documento servirá como soporte interno y podrá ser utilizado para atender requerimientos de las autoridades competentes, de esta manera, se remite en el acápite de modelos al final del documento el anexo No. 1 Modelo de Informe Interno de Hechos, para el respectivo trámite.

V. Manejo Frente a Familiares o Acompañantes

En caso de que familiares o acompañantes de la persona afectada se encuentren presentes en el establecimiento, el personal de la droguería deberá actuar con prudencia, respeto y sensibilidad frente a la situación presentada.

Durante estas circunstancias se recomienda:

- **Mantener una actitud respetuosa y empática**, reconociendo la gravedad del momento y procurando evitar confrontaciones.
- **Brindar información básica sobre las acciones realizadas**, como la activación de los servicios de emergencia, sin emitir valoraciones o conclusiones sobre lo ocurrido.
- **Abstenerse de asumir responsabilidades de manera verbal**, especialmente cuando las causas del evento aún no han sido determinadas por las autoridades competentes.
- **No ofrecer compensaciones económicas ni realizar compromisos inmediatos**, ya que este tipo de decisiones debe ser evaluado posteriormente a través de los canales legales correspondientes.
- **Evitar firmar acuerdos, declaraciones o documentos improvisados**, sin contar con asesoría jurídica previa.

En caso de presentarse solicitudes de información, reclamaciones o manifestaciones de inconformidad por parte de familiares, deberán remitirse al área Regulatoria y de Servicios Jurídicos de ASOCOLDRO, para su análisis y manejo adecuado. Se recomienda además dejar registro interno de las conversaciones o situaciones relevantes que se presenten durante la atención del evento, con el fin de conservar trazabilidad de lo ocurrido.

VI. Activación de Pólizas

En aquellos casos en los que el establecimiento cuente con pólizas de seguro que puedan cubrir este tipo de eventos, se deberá evaluar la activación inmediata de las coberturas



correspondientes, con el fin de informar oportunamente a la compañía aseguradora sobre la ocurrencia del hecho.

Entre las pólizas que podrían resultar aplicables se encuentran, entre otras:

- Póliza de responsabilidad civil.
- Seguro de responsabilidad profesional, cuando aplique.
- Seguro todo riesgo del establecimiento.

Una vez identificado que el evento puede constituir un siniestro cubierto por la póliza, el tomador del seguro deberá notificar formalmente a la aseguradora dentro de los plazos establecidos en el contrato, adjuntando la información y soportes disponibles al momento de la notificación.

Para este efecto se recomienda remitir, como mínimo:

- Informe interno de los hechos elaborado por el establecimiento. (Formato anexoNo.1)
- Acta o registro del procedimiento realizado por la autoridad policial, cuando exista intervención de la misma.
- Soportes médicos o documentos relacionados con la atención de emergencia, en caso de que estos estén disponibles.

La notificación oportuna permitirá a la aseguradora evaluar el evento y orientar el procedimiento correspondiente conforme a las condiciones de la póliza. Desde ASOCOLDRO se remite en el acápite de modelos el Anexo No. 2 Modelo de Notificación de Evento a la Aseguradora y el Anexo No.3 Modelo de Solicitud de Información sobre Cobertura de Póliza. Para efectuar los respectivos trámites ante la entidad competente.

V. Análisis del Evento según su Relación con la Actuación del Establecimiento

Una vez ocurrido el evento y realizadas las actuaciones inmediatas, el establecimiento deberá identificar de manera preliminar si el fallecimiento del cliente tiene o no relación con la prestación del servicio o con alguna intervención realizada por el personal de la droguería.

Esta identificación inicial permitirá orientar las actuaciones posteriores, el manejo documental y la eventual activación de mecanismos de defensa jurídica.

5.1 Fallecimiento no asociado a procedimiento o intervención del establecimiento

En estos casos, el establecimiento actúa únicamente como el lugar donde ocurre el hecho, por lo cual deberá enfocarse en documentar adecuadamente la situación y colaborar con las autoridades competentes. Para ello se recomienda:



- Conservar los registros relacionados con la presencia del cliente en el establecimiento, incluyendo registros de dispensación o compra de medicamentos, si existieran.
- Mantener disponibles los sistemas de videovigilancia, en caso de que las autoridades requieran revisar las grabaciones del momento del evento.
- Facilitar la información que sea solicitada por autoridades policiales o judiciales dentro del proceso de verificación de los hechos.

Aunque en este escenario no exista una relación directa con la prestación del servicio, el establecimiento debe actuar con diligencia en la documentación del evento, ya que la droguería puede ser considerada escenario del hecho y eventualmente ser requerida como fuente de información en investigaciones posteriores. En estos casos, el principal riesgo para el establecimiento suele ser de carácter reputacional.

5.2 Fallecimiento presuntamente relacionado con intervención del personal

Este escenario se configura cuando el evento ocurre después de la realización de un procedimiento, la administración de un medicamento o una intervención directa por parte del personal del establecimiento, lo que podría generar una presunta relación entre la actuación realizada y el resultado del evento.

En estos casos se deberá adoptar una actuación más rigurosa desde el punto de vista técnico y jurídico, que incluya:

- Activación inmediata de la asesoría o defensa jurídica del establecimiento.
- Revisión de la autorización del servicio en el cual se realizó la intervención.
- Verificación de la competencia y formación del personal que realizó el procedimiento.
- Revisión de los registros y soportes del procedimiento, incluyendo consentimiento informado cuando este sea exigible.
- Evaluación técnica farmacéutica del caso, con el fin de analizar las circunstancias en que se realizó la actuación.

Dependiendo de las circunstancias del evento y de las conclusiones de las autoridades competentes, este tipo de situaciones puede dar lugar a diferentes actuaciones administrativas o judiciales, entre ellas:

- Investigaciones por parte de la autoridad sanitaria.
- Procesos administrativos sancionatorios contra el establecimiento.
- Demandas civiles por responsabilidad extracontractual.



- Investigaciones penales, cuando se presume la existencia de negligencia o mala práctica.

Por esta razón, en estos casos resulta fundamental preservar toda la información y los elementos relacionados con el evento, con el fin de facilitar la reconstrucción objetiva de los hechos y garantizar el ejercicio adecuado del derecho de defensa.

VI. Actuación Frente a Autoridades Sanitarias

Cuando, como consecuencia del evento, la autoridad sanitaria competente inicie un proceso de verificación o investigación administrativa, el establecimiento deberá atender los requerimientos de manera formal y documentada, garantizando el ejercicio adecuado de su derecho de defensa.

En estos casos se recomienda:

- Solicitar que cualquier actuación o requerimiento se realice mediante acto administrativo o comunicación formal, con el fin de conocer el alcance del procedimiento adelantado por la autoridad.
- Ejercer el derecho de defensa y contradicción, aportando los soportes técnicos y documentales relacionados con el evento.
- Conservar y presentar la documentación relevante, incluyendo informes internos, registros de dispensación, soportes del procedimiento realizado y demás elementos que permitan esclarecer los hechos.
- Evitar rendir declaraciones formales o entregar información sensible sin contar previamente con asesoría jurídica, especialmente cuando el procedimiento pueda derivar en un proceso sancionatorio.

La adecuada atención de los requerimientos de la autoridad sanitaria permitirá garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales del establecimiento y el respeto por las garantías del debido proceso.

VII. Manejo de Información y Reputación Institucional

Los eventos de esta naturaleza pueden generar preocupación entre familiares, clientes o miembros de la comunidad, por lo cual es importante manejar la información relacionada con el caso de manera prudente y responsable.

Para tal efecto se recomienda:



- Evitar emitir comunicados improvisados o declaraciones públicas sin un análisis previo de la situación.
- Abstenerse de publicar información o comentarios relacionados con el evento en redes sociales del establecimiento o del personal.
- Designar un único vocero, encargado de atender cualquier solicitud de información que pueda presentarse.
- Coordinar cualquier pronunciamiento o respuesta institucional con la asesoría jurídica correspondiente o con la Asociación, cuando se considere necesario.

Un manejo adecuado de la información contribuirá a evitar interpretaciones erróneas, proteger la reputación del establecimiento y garantizar que la comunicación institucional sea coherente con el desarrollo del proceso administrativo o judicial que eventualmente se adelante.

VIII. Modelos Guia



Anexo No. 1 Modelo de Informe Interno de Hechos

INFORME INTERNO DE HECHOS

1. Información General

- Fecha del informe: _____
- Establecimiento: _____
- Dirección del establecimiento: _____

2. Datos del Evento

- Fecha del hecho: _____
- Hora exacta del hecho: _____
- Lugar dentro del establecimiento: _____

3. Identificación del Cliente (si la información está disponible)

- Nombre completo: _____
- Documento de identificación: _____
- Datos de contacto (si aplica): _____

4. Personal Presente en el Momento del Evento

Nombre	Cargo	Función durante el evento

5. Descripción Cronológica de los Hechos

(Registrar de forma clara y objetiva lo sucedido, en orden cronológico)

6. Procedimientos Realizados (si aplica)



7. Medicamentos Dispensados o Administrados (si aplica)

Medicamento	Presentación	Dosis	Hora

8. Contacto con Servicios de Emergencia

- Hora en que se realizó la llamada: _____
- Entidad contactada: _____
- Nombre de quien realizó la llamada: _____

9. Observaciones

(Espacio únicamente para registrar hechos adicionales relevantes)

Declaración

El presente informe se elabora con el único propósito de registrar de manera objetiva los hechos ocurridos, evitando incluir opiniones personales, hipótesis sobre las causas del evento o reconocimiento anticipado de responsabilidades.

Firma del responsable del informe

Nombre: _____

Cargo: _____

Firma: _____

Fecha: _____



Anexo No. 2 Anexo Modelo de Notificación de Evento a la Aseguradora

(Ciudad), __ de ____ de 2026

Señores,
(Compañía aseguradora)

Asunto: Notificación de evento potencialmente relacionado con póliza de seguro

Por medio de la presente, el establecimiento _____, identificado con _____, se permite informar que el día _____, aproximadamente a las _____ horas, se presentó un evento al interior del establecimiento que involucró a un usuario.

De acuerdo con los procedimientos internos, se elaboró el correspondiente informe interno de hechos, en el cual se registran de manera objetiva las circunstancias conocidas del evento y las actuaciones realizadas por el personal presente.

En cumplimiento de las obligaciones de notificación establecidas en las condiciones de la póliza, se remite esta comunicación con el fin de informar oportunamente sobre el evento ocurrido, el cual podría eventualmente encontrarse relacionado con la cobertura del seguro.

Adjunto a esta comunicación se remiten los documentos disponibles relacionados con el caso.

Agradecemos confirmar la recepción de esta notificación e indicar, en caso de ser necesario, los documentos o procedimientos adicionales requeridos para la gestión correspondiente.

Cordialmente,

Nombre: _____

Cargo: _____

Establecimiento: _____

Teléfono / correo electrónico: _____



Anexo No.3 Modelo de Solicitud de Información sobre Cobertura de Póliza.

(Ciudad), __ de ____ de 2026

Señores

(Compañía aseguradora o entidad correspondiente)

Asunto: Solicitud de información sobre cobertura de póliza

Por medio de la presente, el establecimiento _____, identificado con _____, se permite informar que el día _____, aproximadamente a las _____ horas, se presentó un evento al interior del establecimiento relacionado con un usuario.

Con el propósito de verificar la posible aplicación de las coberturas de seguro vigentes, respetuosamente solicitamos se sirvan informar:

1. Si el evento descrito podría encontrarse dentro del alcance de la póliza vigente.
2. El procedimiento establecido para la notificación formal o trámite del eventual siniestro.
3. Los documentos que deban ser remitidos para el análisis correspondiente.

La presente comunicación tiene como finalidad obtener orientación sobre el procedimiento aplicable, sin que ello implique reconocimiento de responsabilidad o admisión de hechos distintos a los registrados en el informe interno elaborado.

Agradecemos su atención y quedamos atentos a las indicaciones que consideren pertinentes.

Cordialmente,

Nombre: _____

Cargo: _____

Establecimiento: _____

Teléfono / correo electrónico: _____

Elaboró: D. Segura – Abogada Regulatoria y de Servicios Jurídicos.

Revisó: A. Granados – Líder Regulatoria y de Servicios Jurídicos.