

**ACTA No. 013**

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
08-07-2021	Microsoft Teams	09:00 am

**I. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA**

**OBJETIVO:**

Socializar el informe PQR MEDICARTE IPS, análisis realizado por el CCCS de la ASU

**ORDEN DEL DÍA:**

1. Lectura del Documento Informe PQR-1 Trimestre 2021 primera entrega
2. Socialización del archivo de Excel 4-CCCS-MEDICARTE-PQR  
Primer trimestre 2021-v1

**II. ASUNTOS TRATADOS**

- Se realiza identificación de los asistentes

- 1. Lectura del Documento informe PQR-1 Trimestre 2021 primera entrega

Carlos González realiza la lectura del documento PRIMER INFORME PQR- primer trimestre 2021, que inicia con una contextualización del proceso de control social que realiza anualmente la Asociación de Usuarios a través del Comité de Calidad y Control social. Se describe la metodología del informe que se entrega, y la importancia de las PQR como herramienta para identificar y actuar en pro de la mejora continua. Cabe anotar que el documento informe PQR hace parte como anexo de esta acta.

- 2. Socialización del archivo de Excel 4-CCCS-MEDICARTE-PQR primer trimestre 2021-v1

Acto seguido Carlos González describe el archivo Excel consta de dos (2) pestañas: TOTAL POR CAUSAL y ANÁLISIS POR CAUSAL, el señor González realiza la explicación de cada una de las evidencias de la primera pestaña, presenta las grandes causales, así como las subcausales que a continuación se presenta la tabla siguiente:

CAUSAL REAL	Total I Trimestre 2021	SUBCAUSAL	Total I Trimestre 2021
INCONS. ENTREGA MED Y/O DISP EN FARMACIA	419	NO ENTREGA DE MED Y/O DISPOSITIVOS	258
		NO ENTREGA PEND. DENTRO 48 HORAS MED Y/O INSUMOS	100
		ENTREGA PARCIAL DE MED Y/O DISPOSITIVOS	35
		DESABASTECIMIENTO DEL MEDICAMENTO	24
		ENTREGA DE MED Y/O DISPOS DIFERENTES A LOS FORMULADOS	2
INCONF. SERVICIO FARMACIA	7	INCONF. TIEMPO DE ESPERA EN FARMACIA	5
		ACTITUD PERSONAL FARMACIA	2
COBRO INJUSTIFICADO INST. POS	1	INCONF. COBRO CUOTA MODERADORA INST. POS	1

<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>427</b>	<b>427</b>
----------------------	------------	------------

Se hace énfasis en el 83% que corresponde a las dos primeras subcausales y que impactan el core o la esencia de la razón de ser de Medicare, teniendo en cuenta esas PQR con riesgo de vida y que involucran una situación que representa riesgo inminente para la vida o integridad de las personas.

Interviene el señor Fernando Marín y hace un comentario sobre la experiencia de la dispensación de medicamentos cuando no hay el medicamento y no se entrega el medicamento y al usuario se le recomienda volver al médico tratante y que lo reformule, cosa que resulta dispendiosa para el usuario. Así mismo, en el punto de entrega del medicamento diferente al formulado, es delicado con las entregas del medicamento equivocado

Luego se procede con la presentación de las evidencias de la segunda pestaña, del contenido del análisis puntual que se hace de cada causal y subcausal y las propuestas/solicitudes que hace el Comité de Calidad y Control Social- CCCS, frente a la temática de inconformismos presentados por los usuarios. Se describen las tres columnas a saber: Proceso o área causal de insatisfacción en el primer trimestre del 2021; motivos de insatisfacción Medicare-PQR y la columna de propuestas/solicitudes del CCCS a medicarte IPS. Una vez terminada la presentación, el señor González invita a los asistentes a participar en la discusión de lo anteriormente dicho.

Interviene el Señor Marín comentando que las IPS tomaron medidas para tener un check list sobre los medicamentos que se entregan equivocadamente y que Medicare debió haber tomado acciones sobre esto; así como los tiempos de entrega de medicamentos.

Interviene la Dra. Alexandra respecto a la aclaración de algunos puntos de la entrega de facturas y que hace mención a los domicilios. Respecto a la red complementaria no es claro y hace referencia a hospitales, se hace referencia es a la línea Call Center de Medicare. Se sugiere orientar la respuesta hacia los resultados del Call Center. El señor Marín comenta la dificultad para comunicarse con Medicare; la Dra. Catia aclara que el call center es un equipo de personas bajo supervisión y que va a revisar el asunto. Pide la palabra Yuridia Gutiérrez y confirma las dificultades de comunicación, no hay seguimiento y se rompe la cadena de información y el paciente queda desinformado. Interviene la señora Stella y observa que en un momento determinado se agilizó la comunicación gracias a una persona que le suministro el celular de atención al usuario. ¿Cómo entra el usuario a solicitar la cita o domicilio a la página de medicarte o Aliansalud? Se responde que se entra por la página de Medicare. El direccionamiento en la página web se cambió y no se pudo acceder. Se recomienda el envío de paquete de medicamentos del paciente. Se recomienda al paciente, hacer el pedido por núcleo familiar y se puede implementar en la web la opción de grupo familiar. Yuridia interviene para comentar que se haga un monitoreo y seguimiento del servicio y que se hagan los correctivos necesarios, sobre la entrega de medicamentos.

<p><b>PROCESO O ÁREA CAUSAL DE INSATISFACCIÓN EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2021</b></p>	<p><b>MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN MEDICARTE- PQR PRIMER TRIMESTRE 2021</b></p>	<p><b>PROPUESTAS / SOLICITUDES DEL COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL A MEDICARTE IPS</b></p>
<p><b>1. INCONS. ENTREGA MED Y/O DISP EN FARMACIA</b></p> <p><b>TOTAL: 419 PQR</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No entrega de med y/o dispositivos</li> <li>• No entrega pend. Dentro 48 horas med y/o insumos</li> <li>• Entrega parcial de med y/o dispositivos</li> <li>• Desabastecimiento del medicamento</li> <li>• Entrega de med y/o dispositivos diferentes a los formulados</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Entrega de la factura al momento de entrega del medicamento.</li> <li>2. Firma en formato de entrega previa revisión y confirmación de los medicamentos.</li> <li>3. Apoyo y refuerzo entre el call center de la EPS y las IPS de la red complementaria.</li> <li>4. Resultados que se ha logrado en el tema de la entrega oportuna de medicamentos a domicilio.</li> <li>5. Resultados del Sistema de cita para entrega de medicamentos en los puntos de atención de medicarte.</li> <li>6. Fijarse en los lotes de las medicinas para la misma dirección, así sea de diferentes pacientes, para hacer un único envío y reducir costos de envío.</li> <li>7. Coordinar entre Aliansalud y Medicarte las entregas, para haya consistencia en las estrategias y racionalidad en el número de envíos.</li> <li>8. Implementar en el formulario de solicitud de medicamentos el concepto de GRUPO FAMILIAR CON EL MISMO LUGAR DE RESIDENCIA, lo cual reduce la ruta de entregas.</li> <li>9. compromiso de Medicarte en lo referente al tiempo máximo de entrega del medicamento, para reducir la incertidumbre del paciente.</li> <li>10. Monitorear las entregas ya que se están haciendo sin el debido cuidado (entregan varias bolsas, no hay factura, incompletas las entregas, y si hacen firmar el recibido).</li> <li>11. Pareciera no existir un procedimiento oficial para las entregas de medicamento o no se está siguiendo por parte de los repartidores.</li> <li>12. Efectividad del personal de contacto tanto en Aliansalud como en Medicarte IPS, para resolver problemas administrativos y evitar desplazamientos o demoras innecesarias.</li> </ol>

ACTA DE REUNIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

<b>PROCESO O ÁREA CAUSAL DE INSATISFACCIÓN EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2021</b>	<b>MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN MEDICARTE- PQR PRIMER TREMESTRE 2021</b>	<b>PROPUESTAS / SOLICITUDES DEL COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL A MEDICARTE IPS</b>
<b>2. INCONF. SERVICIO FARMACIA</b>  <b>TOTAL: 7 PQR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inconf. Tiempo de espera en farmacia</li> <li>• Actitud personal farmacia</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Considerar la apertura de un correo electrónico de atención al usuario en la IPS Medicaarte para el análisis de casos tal y como se realizaba de manera presencial.</li> <li>2. Indicadores de atención al usuario para reducir los tiempos de espera en farmacia.</li> <li>3. Capacitación al personal de farmacia para dar una mejor atención a los usuarios.</li> <li>4. Aceptación para que el paciente presente las formulas y autorizaciones en el celular ya que los usuarios no tienen como imprimir las formulas.</li> <li>5. Efectividad de la existencia de un coordinador que apoye al personal nuevo que se contrata para atender la emergencia y a apoyar todos los procesos administrativos.</li> </ol>
<b>PROCESO O ÁREA CAUSAL DE INSATISFACCIÓN EN EL PRIMER TRIMESTRE DE 2021</b>	<b>MOTIVOS DE INSATISFACCIÓN MEDICARTE- PQR PRIMER TREMESTRE 2021</b>	<b>PROPUESTAS / SOLICITUDES DEL COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL A MEDICARTE IPS</b>
<b>3. COBRO INJUSTIFICADO INST. POS</b>  <b>TOTAL: 1 PQR</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inconf. Cobro cuota moderadora inst. Pos</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Siempre entregar factura del cobro de la cuota moderadora.</li> </ol>
		<b>OTRAS PROPUESTAS / SOLICITUDES DEL COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL A MEDICARTE IPS</b>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Posibilidad de dar un paso adelante y se pudieran elaborar estadísticas en la forma de proporciones, razones o porcentajes, y quizás posteriormente algunos índices (tipo población atendida/población potencial x 100) que son mucho más útiles y "expresivos" para los análisis y las evaluaciones que las frías cifras absolutas.</li> <li>2. La posibilidad de elaborar series históricas para aquellos indicadores más relevantes. De esta manera, se hace posible evaluar, por ejemplo, si a lo largo del tiempo Medicaarte IPS, mejora o desmejora la prestación de un determinado servicio o la atención a un determinado tipo de queja o reclamo.</li> </ol>

ACTA DE REUNIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

Se menciona la labor y seguimiento de los lineamientos dinámicos que sigue Medicarte IPS, para poder dar cumplimiento en el servicio y atención de los usuarios, pero se considera importante reconocer que se han presentado situaciones que requieren una atención y seguimiento de lo cual esperan una respuesta de MEDICARTE y lo que se pueda decir al respecto para contribuir a la mejora de los servicios de los usuarios.

**III. OBSERVACIONES E INQUIETUDES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN.**

El señor Fernando Marín insiste en que le expliquen el procedimiento en la dispensación de medicamentos, ya que es preocupante que se presenten los casos de entrega de medicamentos y/o dispositivos diferentes a los formulados y como lograr que eso sea cero. A lo cual responde la Dra. Alexandra que se cuenta con un programa USO SEGURO DE MEDICAMENTOS, que a través de cámaras y en tiempo real se audita al cierre de turno cualquier error y se corrige inmediatamente. Así mismo el Regente de farmacia que audita todo lo relacionado a medicamento; auditorias de semaforización, almacenamiento; lista de chequeo, control de medicamentos plaza y de control de alto riesgo, alertas visuales, etc. El programa hace el seguimiento y se notifica a la Directora técnica y se toman las medidas del caso. Medicarte sigue responsablemente los protocolos de adulto seguro. Yuridia hace la observación sobre la entrega de los medicamentos de alto control, que se informe sobre ello. Se responde que la sede salitre Cruz verde, que es la sede habilitada para esto y que la normatividad lo permita, se pretende tener una sede sur, norte y occidente, depende del Fondo Nacional de Estupefacientes. Fernando pregunta sobre la ASU de Medicarte, no está conformada como tal. Carolina Pérez interviene para ampliar la respuesta y solicita que los usuarios de Aliansalud soliciten hacer parte de la IPS Medicarte, solicita un correo para poder pertenecer a la ASU y en la web también.

Jenny Olave comenta sobre la habilitación de la grabación por el Chat pero se observa que no deja entrar, Jenny pedirá los permisos para solicitar entrada y/o enviar un link para la elaboración del Acta.

**IV. COMPROMISOS**

1. Entrega de respuesta escrita 1 09 2021

**RESPONSABLES**

Medicarte IPS y Aliansalud EPS

**V. PROXIMA REUNIÓN**

Por definir.

**VI. ASISTENTES** Reunión virtual (ASU-MEDICARTE IPS)

INTEGRANTES	NOMBRES	CARGO
ASOCIACIÓN DE USUARIOS-ASU	José Fernando Marín Stella Sandoval Carlos Ernesto González Carlos Alberto García Yuridia Gutiérrez	Integrantes Comité de Calidad y Control Social CCCS-ASU
MEDICARTE-IPS y  ALIANSALUD EPS	Alexandra Catica Carolina Pérez Mónica Alejandra Acuña Adriana Palomino Margarita Ardila Jenny Olave	Directora Técnica Trabajadora Social (Cruz Verde) dispensación Líder de sedes (4) atención usuario Profesional Participación Social Coordinadora Atención al Usuario

**VII. HORA DE TERMINACIÓN**

10:52 am

Anexos: Documento Informe PQR-1 Trimestre 2021 primera entrega

Archivo de Excel 4-CCCS-MEDICARTE-PQR Primer trimestre 2021-v1