

**MESA DE TRABAJO No.005**

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
27-06-2023	Calle 99 # 49 - 38 auditorio piso 1	09:00 AM

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

**OBJETIVO:**

Contribuir al mejoramiento de los servicios de dispensación de medicamentos y dispositivos por MEDICARTE a sus usuarios de Aliansalud EPS, velar por la defensa de los derechos de dichos usuarios y fortalecer la participación social en salud.

**ORDEN DEL DÍA:**

1. Análisis de las estadísticas PQR 2022 y primer trimestre 2023
2. Observaciones y hallazgos de las visitas de inspección a los servicios de MEDICARTE realizadas en la presente vigencia.
3. Cumplimiento de los mecanismos de protección al usuario en cuanto a los servicios suministrados por MEDICARTE
4. Ampliación de la información sobre las medidas de mejora implementadas por MEDICARTE en el presente año e Información de la línea base y análisis del último cálculo disponible de los indicadores definidos en los Acuerdos de Voluntades Aliansalud EPS - Medicare que estén vigentes, así: (1) indicadores de acceso y oportunidad de la dispensación de medicamentos y su nivel de cumplimiento; (2) indicadores del nivel de satisfacción de los usuarios y su nivel de cumplimiento; (3) indicadores de resultados en salud, éxito terapéutico, adherencia al tratamiento, complicaciones, cuando apliquen, y su nivel de cumplimiento.
5. Frecuencia y resultados (en salud y en aspectos relacionados con la calidad de la atención) de las auditorías y actividades de seguimiento y evaluación de los servicios suministrados por MEDICARTE en la presente vigencia. Valor agregado de dichos ejercicios para la mejora de la dispensación de medicamentos.
6. Preguntas, proposiciones y varios
7. Síntesis de compromisos establecidos y cierre de la reunión.

**II. ASUNTOS TRATADOS**

Se genera apertura del espacio con el saludo y presentación de cada uno de los asistentes y la lectura del orden del día. Seguido de esto, el señor Carlos González Coordinador del Comité, realiza la introducción haciendo referencia a cuál es el objeto de cada una de las reuniones y seguimientos que realiza el Comité de Calidad y Control Social.

**1. Análisis de las estadísticas PQR año 2022 y I Trimestre 2023**

La señora Stella Sandoval da paso al análisis de las diferentes causales de inconformidad que se presentaron durante la vigencia del año 2022 y en el primer trimestre del año 2023, para ello presenta una gráfica elaborada con base a la información suministrada por Aliansalud EPS.

Tabla Nro.1  
Número total de PQR según causales de inconformidad - Vigencia 2022 y primer trimestre de 2023

CAUSAL REAL	SUBCAUSAL	I Trimestre 2022	II Trimestre 2022	III Trimestre 2022	VI Trimestre 2022	I Trimestre 2023
INCONS. ENTREGA MED Y/O DISP EN FARMACIA	1. NO ENTREGA DE MED Y/O DISPOSITIVOS	237	281	386	466	527
	2. DESABASTECIMIENTO DEL MEDICAMENTO	50	122	236	248	256
	3. ENTREGA PARCIAL DE MED Y/O DISPOSITIVOS	24	22	43	39	26
	4. NO ENTREGA PEND. DENTRO 48 HORAS MED Y/O INSUMOS	67	66	38	16	7
	5. ENTREGA DE MED Y/O DISPO DIFERENTES A LOS FORMULADOS	2	7	4	2	6
OTRAS CAUSALES	OTRAS (INCONF. TIEMPO DE ESPERA EN FARMACIA, ACTITUD PERSONAL FARMACIA, INCONF. COBRO CUOTA MODERADORA INST. PDS,...)	15	12	31	17	14
<b>TOTAL PQR</b>		<b>395</b>	<b>510</b>	<b>738</b>	<b>788</b>	<b>836</b>

Fuente: Tablas de Excel suministradas por Aliansalud EPS

Resalta que la causal con mayor cantidad de PQR corresponde a *Inconsistencia en entrega de medicamentos y/o dispositivos en farmacia*, conformada a su vez por las siguientes subcausales:

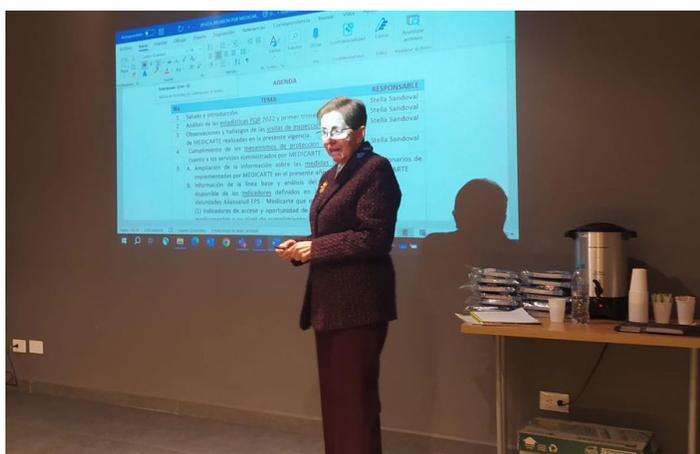
- No entrega de medicamentos y/o dispositivos
- Desabastecimiento del medicamento (presentando mejora en comparación al cierre de IV del año 2022)
- Entrega parcial de medicamentos y/o dispositivos
- No entrega pendientes dentro 48 horas medicamentos y/o insumos
- Entrega de medicamentos y/o dispositivos diferentes a los formulados

Así mismo, menciona que las causales *Desabastecimiento del medicamento* y *No entrega pendientes dentro 48 horas medicamentos y/o insumos*, presentan una mejoría en comparación al cierre del IV trimestre del año 2022.

## 2. Observaciones y hallazgos de la visita de inspección a los servicios de MEDICARTE realizadas en la presente vigencia

Seguido de esto, se da paso a los hallazgos y las observaciones derivadas de las 3 visitas de inspección realizadas a Medicarte, para ello realizan un cuadro comparativo donde detallan aspectos como cantidad de personas ubicadas en la fila, cantidad de personas al interior esperando a ser atendidas, promedio de tiempo de espera y cantidad de módulos en atención, a su vez resalta que fueron atendidos por cada uno de los regentes de la sede quienes fueron realizando varias observaciones de cada sede, dentro de las que resaltan las siguientes:

1. **MEDICARTE COLINA** 10 de marzo de 2023 - 3:05 a 3:50 pm:
  - Se lleva un indicador de fórmulas erradas en transcripción y se alcanza un promedio de 100 al mes.
  - Se cuenta con el personal requerido más cuando hay ausencia o incapacidades, se dificulta la atención.
2. **MEDICARTE AMÉRICAS** 14 de abril de 2023 - 10:00 a 11:45 am:
  - En los casos de desabastecimiento, cuando está a su alcance, realizan cambios.
  - Manejan un archivo de “AGOTADO POR INDUSTRIA” que les llega tanto a Medicarte como a Aliansalud; sin embargo, la EPS continúa autorizando medicamentos desabastecidos.
3. **MEDICARTE CHAPINERO** 03 de mayo de 2023 -8:15 -10:00 am:
  - Se ha disminuido el desabastecimiento por los laboratorios, que ya empiezan a tener materias primas.
  - Existe una base de asignación en la cual de manera mensual hay una actualización de lo que se debe cobrar por fórmula. Si el usuario cancela o no cancela la decisión es de la entidad.



## 1. Solicitudes y propuestas del comité a Medicare

- Que se habilite en el sitio Web de Aliansalud la opción de agendamiento de cita para la dispensación de medicamentos en sede y se publiquen en sitio visible las indicaciones al respecto.
- Suministrar formatos y esfero para el uso del buzón de sugerencias.
- Publicitar el link de la Asociación de usuarios en sitio visible: [asociaciondeusuariosaliansalud@gmail.com](mailto:asociaciondeusuariosaliansalud@gmail.com)
- En las sedes en las cuales se presentan demoras y filas en el exterior, aumentar la agilidad en la atención, teniendo en cuenta que hay suficientes cubículos para atender.
- Capacitar a los agentes respecto a la importancia de la correcta liquidación de la cuota moderadora.
- En Medicare Américas:
- Implementar el turno preferencial para los usuarios de una sola formula y que agilizaría el flujo de atención.
- Ubicar la cartelera en un sitio visible para los usuarios Medicare
- Con periodicidad mensual, suministrar al CCCS los siguientes indicadores, en beneficio de la oportunidad y calidad de los servicios de dispensación de medicamentos y equipos médicos que suministra Medicare.
- Indicadores de la gestión del Call Center: número de llamadas atendidas, tiempos de respuesta, tasa de abandono, calidad del contacto.
- Indicador de cumplimiento de pendientes entregados en el rango de 48 horas, 72 horas y 96 horas y más.
- Indicadores de tiempos de atención tanto en las cajas rápidas como en las regulares.
- Indicadores de total de usuarios atendidos mensualmente por sede y con entregas a domicilio.
- Promedio diario de usuarios de Aliansalud atendidos por sede de medicarte.
- Total de medicamentos no entregados por desabastecimiento.

## 2. Solicitudes y propuestas de Medicare al Comité

- Concientizar a los usuarios para que traigan la documentación organizada, que no traigan fórmulas vencidas, que traigan las fotocopias de las fórmulas de entregas de varios meses, para agilizar los trámites de verificación y entrega de medicamentos.
- Solicitar a los usuarios que presten atención a las fórmulas post fechadas, dado que Medicare entrega lo correspondiente al mes.
- Solicitarles a las IPS (Bienestar y UMD) que cumplan con los formatos de fórmula establecidos en la norma.
- Inculcar a los usuarios el respeto por los agentes.

### **3. Cumplimiento de los mecanismos de protección al usuario en cuanto a los servicios suministrados por MEDICARTE**

La señora Stella Sandoval hace las siguientes observaciones y solicita se revisen en la página web de Aliansalud para poder aplicar correctamente lo estipulado en el decreto 441:

- En la página web de Aliansalud en la sesión de noticias se evidencia que sede de Medicarte Chapinero sigue siendo de atención las 24 horas.
- Especificar en red de prestadores cual es la sede de aplicación de medicamentos. En este punto se aclaró por parte de Medicarte que si se presentó una contingencia el día 05 junio y por este motivo se direccionaron aplicaciones a sede Medicarte Chapinero.
- La sede de Medicarte Cima se encuentra en página web como una de las novedades de exclusión de prestadores y aun así se entregan algunos medicamentos. Se aclara por parte de Medicarte que esta sede es únicamente para medicamentos Biológicos de seguimiento o si requieren aplicación.
- En el espacio de Acceso a los Servicios Médicos redactar de manera más clara, ya que con la frase *“Los medicamentos ambulatorios derivados de la atención realizada en consulta externa general o especializada, son suministrados en la red de dispensación y pueden ser reclamados por el usuario en los puntos de despacho las 24 horas del día”* se entiende que todas las farmacias funcionan las 24 horas del día.
- Que en el sitio Web de Aliansalud EPS y en las sedes de Medicarte se informe a los usuarios sobre la facilidad de radicar las solicitudes de autorización directamente en el sitio Web de Aliansalud; de igual manera, que quede explícita la posibilidad de la modalidad de entrega a domicilio. Que haya claridad sobre el servicio de aplicación de medicamentos.

### **4. Ampliación de la información sobre las medidas de mejora implementadas por Medicarte**

Alexandra Catica, Coordinadora Asistencial, comienza haciendo énfasis en dos aspectos, por un lado menciona que presentaron un ataque cibernético lo que incremento las radicaciones de PQR por parte de los usuarios y por otro lado, reitera que a nivel nacional se ha presentado un desabastecimiento de principios activos y esto de acuerdo a lo indicado por los diferentes medios de comunicación es debido a que los laboratorios no cuentan con la suficiente materia prima, siendo estos dos un detonante bastante fuerte para que incrementen las PQR.

Explica a su vez las acciones de mejora que han implementado frente a las diferentes PQR, tales como reuniones semanales con Aliansalud analizando cuáles son las PQR, identificando cuáles son las causales que presentan mayor cantidad de quejas y que hacen que aumenten los indicadores de inconformidad, también realizan la validación del Vademécum donde se evidencia todo lo que se tiene contratado, es así que teniendo en cuenta el desabastecimiento de los medicamentos genéricos se realizó una ampliación del portafolio del Vademécum logrando así entregar más medicamentos comerciales o de marca con el fin de generar una entrega oportuna a cada uno de los usuarios, esto logró que las PQR por entrega de pendientes disminuyeran.



**5. Frecuencia y resultados (en salud y en aspectos relacionados con la calidad de la atención) de las auditorías y actividades de seguimiento y evaluación de los servicios suministrados por MEDICARTE en la presente vigencia. Valor agregado de dichos ejercicios para la mejora de la dispensación de medicamentos.**

No se aborda este punto, esto debido a que por temas personales el representante del área de Convenios Médicos de la EPS Aliansalud no pudo estar presente, sin embargo, se explica al comité que se transmitirá al área y se emitirá respuesta.

**6. Preguntas, proposiciones y varios**

Se permite un espacio para preguntas:

**Carlos Garcia :** Devolución de Medicarte y EPS sin solución cuando es un medicamento desabastecido, aquí la Analista de Participación Social, Angie Ovalle aclara que Medicarte entrega nota de devolución y este soporte junto con la orden medica el usuario lo puede radicar bien sea en página web de Aliansalud o en Oficina de Atención presencial para validar si otro prestador cuenta con el medicamento, en caso de no contar con el medicamento, se direccionara con su médico tratante para validar otra opción terapéutica.

**Fernando Marín:** En Medicarte entregan un formato de dispensación, el cual cuenta con muchos campos por llenar y en muchos casos los usuarios no lo leen, solicita sea más amigable, ante esto Alexandra Catica aclara es un requisito de la Secretaria de Salud sobre el cual, si han solicitado poder disminuir los campos a diligenciar, pero no es posible modificarlo sin la autorización de la Secretaria.

Por otro lado, pregunta, ¿Que utilidad le da la EPS a la información que brinda Medicarte de medicamentos desabastecidos?, esto haciendo referencia a que muchas veces los médicos tratantes ordenan medicamentos desabastecidos, allí la señora Stella Sandoval solicita se emita respuesta por parte de convenios médicos.

**Stella Sandoval:** Realiza la siguiente pregunta ¿A quién le corresponde dar los indicadores de resultados en salud, de adherencia al tratamiento?, aquí da un ejemplo: Cuando a un usuario no se le entrega el medicamento y se interrumpe su tratamiento, esto haciendo énfasis al decreto 441 que habla de la provisión de tecnologías y dispensación de medicamento, a e esto, Alexandra Catica refiere en el momento no cuentan con esa respuesta, ya que no es Medicarte el encargado de realizar las fórmulas médicas, pero refiere lo validara con el área de Convenios médicos.



REUNIÓN I SEMESTRE CON MEDICARTE Y ASOCIACIÓN DE USUARIOS - CCCSS

III. COMPROMISOS	RESPONSABLES
<p>Envío de indicadores mensuales al comité de Calidad y Control Social.</p> <p>Respuesta al punto N.5, adicional de la pregunta realizada al final de la sesión: ¿Qué utilidad le da la EPS a la información que brinda Medicare de medicamentos desabastecidos? Documento “AGOTADO POR INDUSTRIA”.</p> <p>¿A quién le corresponde dar los indicadores de resultados en salud, de adherencia al tratamiento?, ejemplo: Cuando a un usuario no se le entrega el medicamento y se interrumpe su tratamiento, haciendo énfasis al decreto 441 que habla de la provisión de tecnologías y dispensación de medicamento.</p> <p>Validar las solicitudes realizadas en el punto 3. Cumplimiento de los mecanismos de protección</p> <p>Dar respuesta a las solicitudes de la Asociación de usuarios.</p>	<p>Medicarte</p> <p>Convenios</p> <p>Convenios</p> <p>Aliansalud EPS</p> <p>Todos</p>
<b>IV. PROXIMA REUNIÓN</b>	
17-11-2023	
<b>V. DATOS DE LA REUNIÓN</b>	
Titulo	REUNIÓN I SEMESTRE CON MEDICARTE Y ASOCIACIÓN DE USUARIOS - CCCSS
Hora inicio	27/06/2023 09:00 am
Hora Fin	27/06/2023 11:00 am
Asistentes: <b>11</b>	<p>Carlos Arce</p> <p>Stella Sandoval</p> <p>Betsy Rueda</p> <p>Jose Fernando Marín</p> <p>Carlos González</p> <p>Carlos García</p> <p>Nohora Cruz – Directora Farmacéutica</p> <p>Karen Cruz - Líder Atención al Usuario Medicare</p> <p>Alexandra Catica – Coordinadora Asistencial</p> <p>Margarita Ardila Ochoa – Profesional de Participación Social</p> <p>Angie Ovalle Valbuena - Analista de Participación Social</p>
<b>VI. ELABORÓ ACTA</b>	
Angie Ovalle Valbuena - Analista de Participación Social de Aliansalud EPS.	