

REUNIÓN No.009

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO / FIN
16-07-2024	Virtual-Microsoft Teams	09:00 a.m. - 11:00 a.m.

I. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA

OBJETIVO

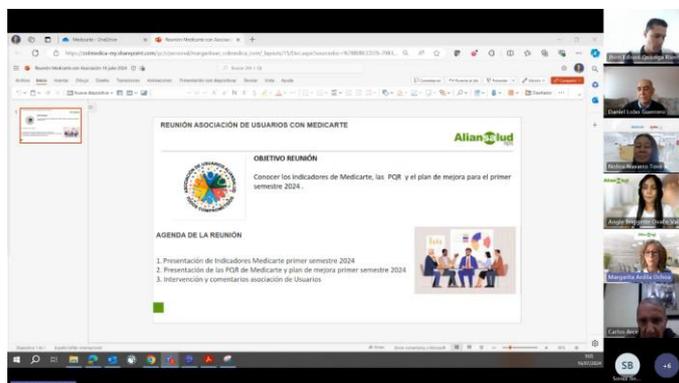
Realizar reunión de seguimiento a las PQR, indicadores y plan de mejora de Medicarte.

AGENDA DEL DÍA

1. Presentación de las PQR de Medicarte y Plan de mejora I semestre 2024
2. Presentación de indicadores Medicarte I semestre 2024
3. Intervención y comentarios Asociación de Usuarios

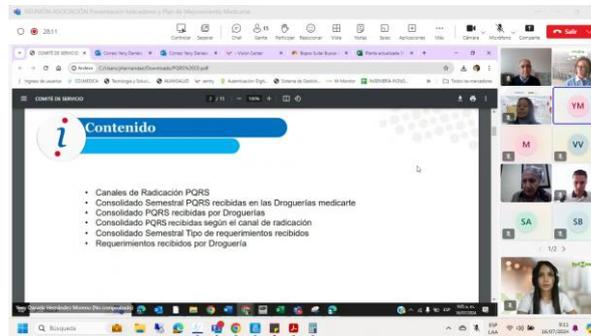
II. ASUNTOS TRATADOS

Margarita Ardila Profesional de Participación Social da la bienvenida a los asistentes e inicia presentando el objetivo de la reunión y la agenda del día.

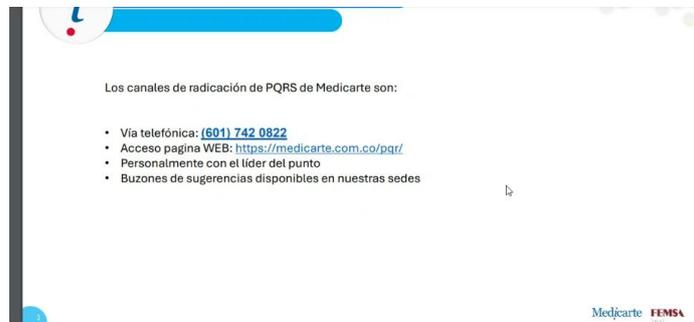


1. Presentación de las PQR de Medicarte y Plan de mejora I semestre 2024

Diana Marcela González encargada de PQR droguerías Medicarte, inicia con los contenidos que serán abordados durante la presentación:

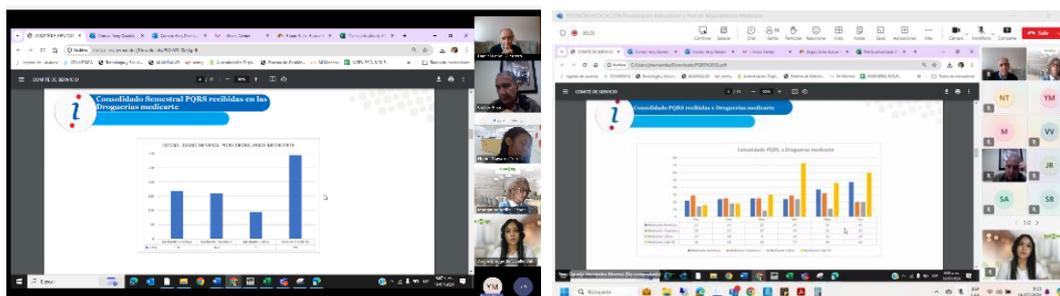


- Canales de Radicación PQR



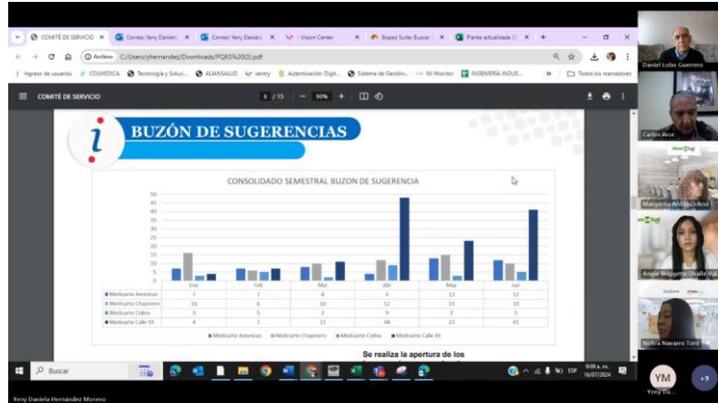
- Consolidado de PQR

Medicarte Américas 179, Medicarte Colina 95, Medicarte Chapinero 160 y Medicarte 93 243. Menciona que se evidencia crecimiento en la sede calle 93 y una menor cantidad de PQR en sede colina.



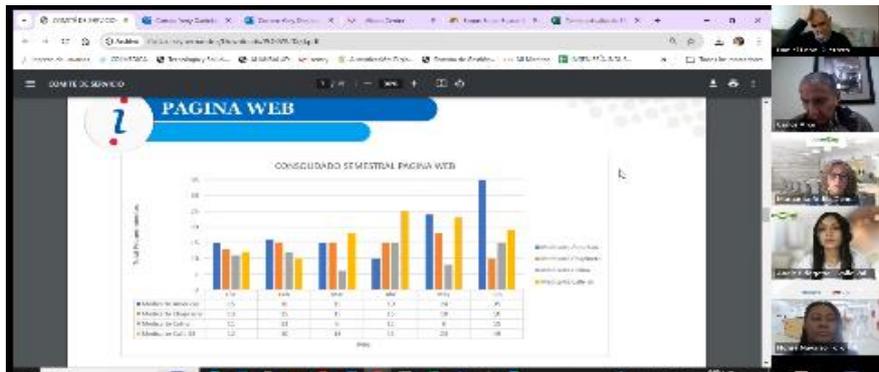
- Buzón de Sugerencias

Explica que la apertura de los buzones de sugerencias se realiza los martes y viernes en horas de la mañana en presencia de un usuario como testigo. Resalta que la sede donde se utiliza con mayor frecuencia el buzón de sugerencias por parte de los usuarios es la sede Calle 93.



- Página web

Indica que se ve un crecimiento de PQR para sede Américas y sede Calle 93, mientras que se mantiene igual sede Colina y sede Chapinero.



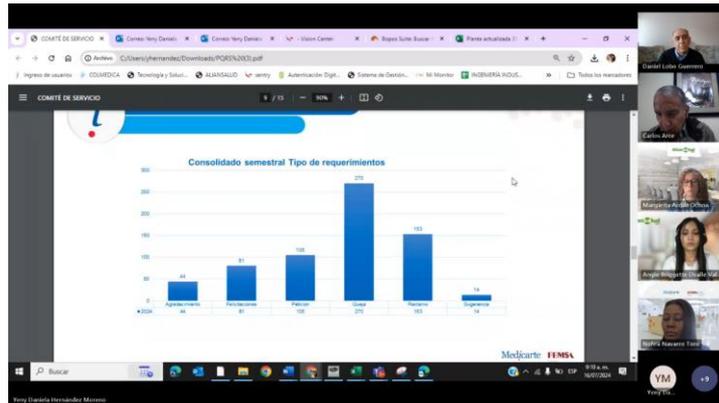
- Call Center

Explica que se implementó un nuevo canal para la captación por medio de la línea telefónica, en la cual se han recibido de enero a junio 11 PQR.

	AMERICAS	CALLE 93	COLINA	CHAPINERO	TOTAL
ENERO	0	0	0	0	0
FEBRERO	1	1	1	4	7
MARZO	1	1	0	0	2
ABRIL	0	0	0	2	2
MAYO	0	0	0	0	0
JUNIO	0	0	0	0	0
TOTAL	2	2	1	6	11

- Consolidado semestral de requerimientos

Explica que en cada una de las sedes, así como se han recibido quejas también se han recibido agradecimientos, resaltando que en las sedes Calle 93 y Américas es donde se evidencia mayor aumento de agradecimientos y felicitaciones.

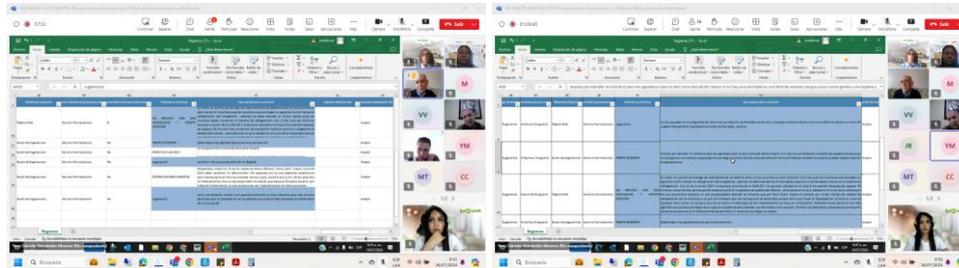


- Causa de PQR

CAUSA DE LA PQR	CANTIDAD
Dificultad en la comunicación por canales virtuales	1
Aviso y limpieza	2
Solicitud no corresponde a Medicare	4
Infraestructura	5
Horarios de atención	7
Copagos y cuota moderadora	9
Generación de pendiente	10
Información errada o insuficiente	15
Entrega errada de medicamentos o insumos	14
Fallas tecnológicas	15
Tramites administrativos excesivos	16
Demoras en la atención en servicio farmacéutico	41
Desabastecimiento de medicamentos	42
Actitud por parte del personal asistencial (auxiliar)	43
Agradecimiento	44
Entrega incompleta de medicamentos o insumos	57
Entrega de medicamentos a domicilio	62
Felicitaciones	81
Demoras en el servicio de atención domiciliar	96
Oportunidad en la entrega de pendiente	114
TOTAL	667

Maura Campos pregunta cuales son las sugerencias que están entregando los usuarios.

Diana González presenta las sugerencias recibidas:



Myriam Torres sugiere que, se informe a los usuarios por medio de algún aviso o pieza, que se requiere llevar fotocopias de los documentos, ya que de esta manera es posible agilizar la entrega de los medicamentos.

Carlos Arce menciona que, cuando en la orden médica se ordenan dos medicamentos uno con autorización y otro de entrega directa, se le solicita al usuario en las sedes de Medicarte llevar dos copias y eso no debería ser tema para los usuarios.

Frente a esto, John Quiroga Coordinador de Sedes de Medicarte, indica esto debe ser un tema a validar con el médico tratante, ya que él es quien debe garantizar la entrega de las fórmulas correspondientes, Medicarte requiere la documentación como constancia de entrega de los medicamentos. Así mismo, indica que el servicio de fotocopias desde Medicarte elevaría el tiempo de atención e inclusive anteriormente los mismos pacientes indicaban que les molestaba que los funcionarios se pusieran a sacar fotocopias, además que esto puede llegar a retrasar el servicio si se daña o algo sucede con la fotocopidora.

Indica que la sugerencia de los usuarios de tener algún pendón o aviso para que el paciente pueda conocer los documentos y copias que debe llevar, es válida y estudiarán la posibilidad de poderlo realizar. Finaliza mencionando que desde Medicarte seguirán trabajando para lograr tener una mejor percepción del servicio.

Maura Campos indica que en la sede Calle 93 se implementó el sello para saber la información que debe diligenciar el usuario a la hora de firmar, sin embargo, en las demás sedes no han visto el uso del sello. Por su parte, Carlos Arce menciona que la sede Calle 93 la cual tiene un horario de atención de 24 horas cierra la puerta a las 7 p.m. y los usuarios quedan expuestos en la calle, sugiere que, al ser una sede de atención continua este abierta las 24 horas.

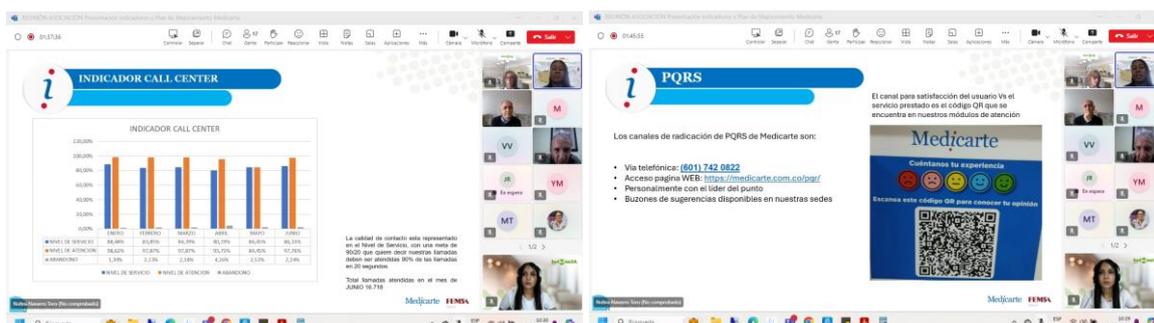
John Quiroga explica que el sello se debe utilizar en cada sede, por lo que validarán que los funcionarios lo estén implementando. Explica que el cierre de la puerta de la sede es por un tema de seguridad, así mismo que al generar la apertura para la entrega de medicamentos controlados en la sede Calle 93 se incrementó el número usuarios que asisten allí, sin embargo, resalta que se han venido implementando cambios y se continuará tomando acciones de mejora.

2. Presentación de indicadores Medicarte I semestre 2024

Nohra Navarro, presenta los indicadores de Gestión y resultados:

- Medicamentos pendiente por novedad de laboratorio

- Indicador de cumplimiento de pendientes entregados en el rango de 48 horas, 72 horas, 96 horas y más
- Indicador Call Center
- Tiempo de atención tanto en cajas rápidas como en las regulares
- Tiempos de espera
- Total de usuarios atendidos
- Gestión canal de domicilios
- PQR – Plan de mejora causales



Causa	Descripción	Acciones	Responsables
Atención	Atención a través de plataformas digitales de medicación	Implementar una plataforma de atención de gestión de medicación	...
Atención	Atención a través de plataformas digitales de medicación	Implementar una plataforma de atención de gestión de medicación	...
Atención	Atención a través de plataformas digitales de medicación	Implementar una plataforma de atención de gestión de medicación	...

Carlos Arce pregunta si es posible que dentro de alguna de las capacitaciones de atención al usuario que Medicarte realiza a los funcionarios, este presente un asociado. Agradece el apoyo de Medicarte y el servicio que brindan. Nohra Navarro toma nota y refiere lo validará.

Maura Campos indica no se les ofrece a todos los usuarios la posibilidad de realizar el pago con tarjeta, frente a lo que Nohra Navarro refiere validarán que se brinde esta opción a todos los usuarios.

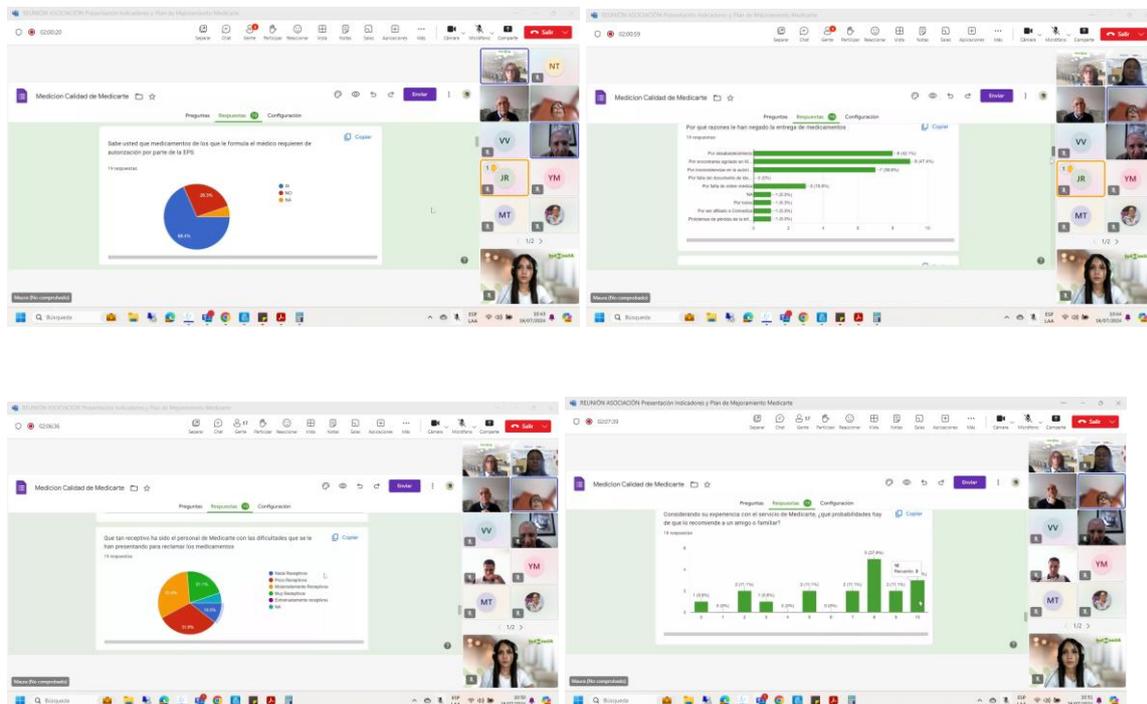
3. Intervención y comentarios Asociación de Usuarios

Durante el desarrollo de la reunión los integrantes de la Asociación de Usuarios realizaron sus comentarios frente a lo presentado por Medicarte.

Al finalizar la presentación por parte de Medicarte, Maura Campos presenta los resultados del sondeo de necesidades que la Junta Directiva realizó a los demás asociados para evaluar la calidad de Medicarte.

Dentro de las respuestas de las 19 personas que contestaron, se evidenció que:

- La sede más utilizada por parte de los asociados es la sede Américas
- Los tiempos de entrega a domicilio supera las 48 horas
- 5 personas no saben que medicamentos requieren de autorización.
- La atención por parte del personal orientador es buena
- La atención por parte del personal en módulos es buena
- Los días en que con más frecuencia los asociados reclaman sus medicamentos son lunes, jueves y sábados en horario de la mañana
- 11 asociados relacionaron que Medicarte no apoya con la solución en cuanto a error en autorización médica
- Frente a calificación del servicio en general de Medicarte, 7 asociados calificaron como neutro, 8 asociados calificaron como satisfactorio
- Frente a si el personal que atiende es receptivo, 6 asociados calificaron como moderadamente receptivos y 6 calificaron como poco receptivos
- Buena recomendabilidad por parte de los asociados



Nohra Navarro y Margarita Ardila agradecen el trabajo y apoyo de la Asociación de Usuarios.

No se presentaron más comentarios ni observaciones, se da por finalizada la reunión.

III.COMPROMISOS

Validar posibilidad de implementar un aviso en sedes de Medicarte sobre los documentos que requieren presentar los usuarios para reclamar los medicamentos

Reforzar uso del sello en las sedes de Medicarte

Reforzar la entrega de turno de acuerdo con cantidad de medicamentos

Validar la posibilidad de participación de 1 asociado en capacitación de atención al cliente a funcionarios de Medicarte

Reforzar con funcionarios, el brindar la posibilidad de pago por los diferentes medios habilitados.

Filtrar en la fila de usuarios sede calle 93, para confirmar que cuente con soportes completos y no pierda el tiempo

Medicarte

IV.ASISTENTES

Maura Campos
Claudia Cubillos
Carlos Arce

Junta Directiva de la Asociación de Usuarios

Myriam Torres
Daniel Loboguerrero

Integrantes Asociación de Usuarios

John Quiroga
Nohra Navarro
Diana González
Viviana Rojas
Yeny Hernández
Sonia Ariza

Medicarte

Maria Litzi Ospina
Maria Fernanda Pulido
Sandra Ospitia
Ximena Rojas
Margarita Ardila
Angie Ovalle

Áreas de Medicamentos, Convenios médicos y Participación Social de Aliansalud EPS

VI.ACTA ELABORADA POR

Angie Ovalle – Analista de Participación Social