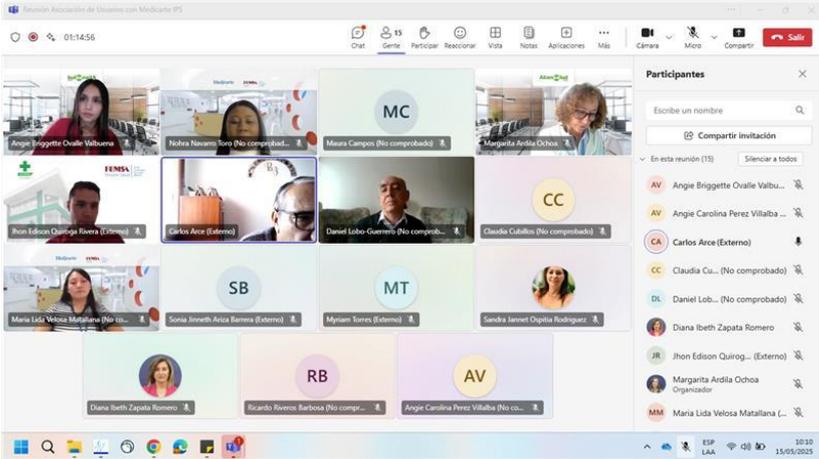


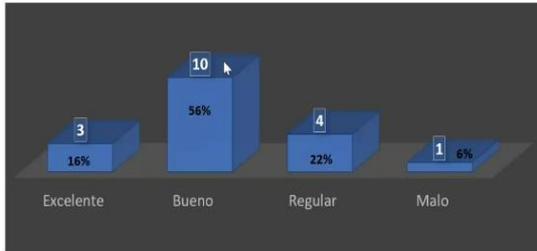
Acta N° 6		
Fecha: 15 de mayo 2025	Modalidad Mixta Virtual Microsoft Teams	Hora programada: 09:00 a.m. a 10:00 a.m.
I. OBJETIVO Y ORDEN DEL DÍA		
<p>Objetivo: Socializar los Indicadores, PQR y plan de mejora de Medicarte.</p> <p>Agenda</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Seguimiento a compromisos 2. Presentación Asociación de Usuarios 3. Presentación Medicarte 		
II. TEMAS ABORDADOS		
<p>Se inicia reunión con la presentación de los asistentes nombre y cargo. Se adjunta planilla de asistencia.</p>  <p>1. Seguimiento a compromisos reunión 16 julio/2024</p> <p>Margarita Ardila da la bienvenida, presenta a los asistentes y lee los compromisos derivados de la última reunión 16 julio 2024, a los cuales Medicarte dio cumplimiento.</p>		

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

2. Presentación Asociación de Usuarios

Maura Campos presenta el resultado de una encuesta realizada durante el acompañamiento que realizó el día 14 de mayo 2025 la Asociación a los usuarios en Medicarte, en total se realizaron 18 encuestas con preguntas orientadas a medir la experiencia de los usuarios desde el ingreso a la sede hasta que finaliza la atención en ventanilla.

Califique la percepción sobre los servicios de Medicarte



Como califica la persona que dispensa los medicamentos



Son automatizadas

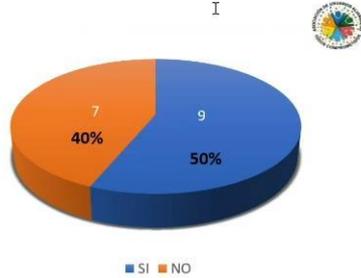
Que inconveniente se le ha presentado en forma repetitiva en la entrega de medicamentos



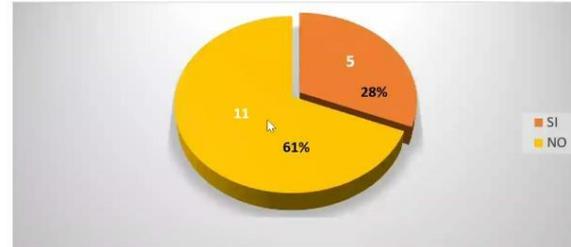
Que inconveniente se le ha presentado en forma repetitiva en la entrega de medicamentos



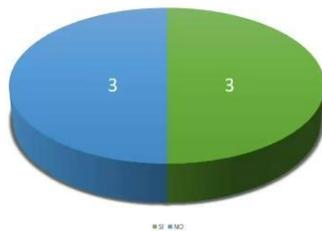
Le han cumplido con las dispensaciones a domicilio cuando no hay existencia de medicamento en la oficina en el tiempo estipulado



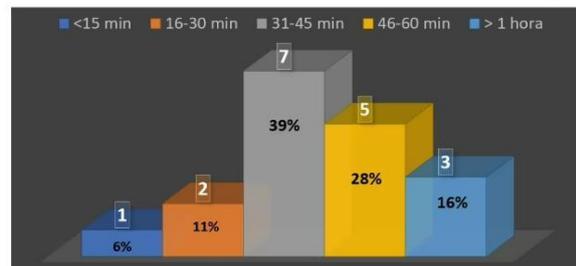
Ha solicitado la entrega de medicamentos a domicilio usando la página web de medicarte



Si su respuesta es afirmativa, la solicitud fue enviado en los tiempos estipulados



El Tiempo de Espera desde la asignación de turno esta entre



Le han dejado de dispensar medicamentos porque razón



Con base en lo anterior, desde la Asociación de Usuarios realizan las siguientes solicitudes:

Solicitudes

- Poder pedir turno por página para reclamar los medicamentos en oficina
- Unificar siglas de turnos en las tres sedes solicitud realizada por la Asociación y no se ha cumplido
- Solicitud de la copia de la formula medica original y copia
- Solicitud de carta de autorización para un tercero para reclamar los medicamentos
- Información sobre lo que debe cumplir la fórmula médica no le corresponde al usuario
- Requisitos que debe cumplir una formula de medicamento no le corresponde al usuario

Solicitudes



- A que se refiere con la respuesta “Validar”
- Usuarios oxígeno dependientes deben ser atendidos de inmediato no con turno prioritario
- A las 7 pm, cierran la oficina de la calle 93 y los usuarios que hacen fila en la calle son atendidos cuando se atienden la totalidad de los usuarios que están dentro de la oficina
- Durante la visita evidenciamos que se saltaron un turno para la dispensación del medicamento
- En la sede de las Américas no hay una persona fija para asignar los turnos ocasionando que siempre haya fila

Por último, resalta que si bien es cierto existen oportunidades de mejora a las cuales van a seguirle trabajando de la mano con Medicarte, el servicio que brinda el prestador es bueno.

Carlos Arce manifiesta que, anteriormente ya habían sugerido unificar las siglas o letras de los turnos en todas las sedes, sin embargo, al hacer la visita evidencia que esto no se ha logrado y en ocasiones causa confusión a los usuarios. Por su parte, Maura Campos sugiere que, en vez de indicar una letra y un número, se pueda llamar en pantalla por el nombre del usuario.

Jhon Quiroga explica que, esto representa un cambio tecnológico que en el momento no está contemplado ya que Medicarte maneja dos prestadores diferentes para el manejo del digiturno, uno para sede Calle 93 y otro para las demás sedes, por lo tanto, unificar los turnos es complejo, aun así el turno se entrega de acuerdo a si es población preferencial y a la cantidad de fórmulas para entrega de medicamentos, refiere que validará las sugerencias con la Gerencia de Medicarte.

Explica las siglas de los turnos de sede Calle 93:

Turno	Caja
AD269	4
AP092	14
AO018	4

AD = Paciente Adulto Mayor

AP = Paciente General

AO = Caja Rápida

Claudia Cubillos, pregunta si las líneas de Medicarte han cambiado, ya que anteriormente contaba con unos números para contactarse mediante WhatsApp y línea telefónica, pero ahora no funcionan (3173640654, Chapinero domicilios 3186330886, 318 8645480).

Jhon Quiroga solicita incluir este punto dentro de las solicitudes de la presentación, aclara que algunos de estos números son directamente de las sedes y la idea es que los funcionarios que están en sede se encuentren únicamente en atención presencial ya que de lo contrario esto conlleva a un aumento en los tiempos de atención, por lo tanto, Medicarte centralizo toda la atención telefónica en el Call Center.

Daniel Lobo Guerrero manifiesta que los funcionarios del Call Center no brindan una atención humanizada y no tienen empatía con los usuarios, ha durado 47 minutos en llamada sin obtener solución. Sugiere se fortalezca la humanización en el servicio al cliente. Así mismo, refiere que la solicitud de copias de los documentos representa mucho trabajo para los que dispensan, posibles errores en la digitación y demoras en la entrega a los usuarios.

Por otro lado, indica que hay ocasiones donde Aliansalud autoriza un medicamento, pero al ir a las sedes de Medicarte le informan al usuario que no está disponible hace cierta cantidad de tiempo y se direcciona nuevamente al usuario a la EPS y luego nuevamente a la farmacia lo que representa invertir tiempo y dinero.

De otra parte, refiere que en Cruz Verde cuando al usuario se le ordena un medicamento, pero en farmacia no lo tienen, le brindan otra alternativa, por ejemplo, le ordenaron medicamento Pregabalina Lyrica pero al no tenerlo le entregaron Pregabalina Epibalin, pregunta por qué Cruz Verde si tiene la potestad de cambiar el medicamento, pero en Medicarte le indican al usuario que no es posible hacer esto. Finaliza agradeciendo el espacio y la atención del prestador y de Aliansalud EPS.

Carlos Arce indica que, Medicarte brinda una buena atención y dentro de lo conversado con otros usuarios en una escala de 1 a10 califican al prestador con una puntuación de 8.5 y eso es de resaltar. Refiere que, la Asociación tuvo la oportunidad de participar en una de las capacitaciones que se le realizó a los funcionarios donde no solo había personal de línea de frente sino también Regentes y considera fue un espacio acertado donde logran sensibilizar y tocar fibras, resalta que es algo que se debe hacer continuamente.

Jhon Quiroga resalta que de estas reuniones con la Asociación de Usuarios salen cosas positivas para que desde Medicarte se puedan brindar respuestas más asertivas y humanas que finalmente permiten la mejora del servicio.

Carlos Arce sugiere que, al momento de hacer la entrega a domicilio, el usuario debería entregar la tirilla para constatar que si es la entrega y usuario correcto.

Jhon Quiroga explica que generalmente cuando el domiciliario entrega los medicamentos, la tirilla debe ir dentro del paquete para poder constatar que sea una entrega efectiva.

3. Presentación Medicarte

Por temas de tiempo, se acuerda programar una siguiente sesión para dar continuidad a la presentación de Medicarte y brindar respuesta a las solicitudes presentadas por la Asociación de Usuarios.

Siendo las 10:21 a.m. se da por finalizada la reunión.	
III.ASISTENTES	
<p>Maura Campos Carlos Arce Claudia Cubillos Daniel Lobo Guerrero Ricardo Riveros Myriam Torres</p>	Integrantes Asociación de Usuarios
<p>Jhon Quiroga Nohra Navarro Sonia Ariza María Velosa Angie Perez</p>	Medicarte
<p>Sandra Ospitia Diana Zapata Margarita Ardila Angie Ovalle</p>	Aliansalud EPS
III.COMPROMISOS	
<p>Dar respuesta a las siguientes solicitudes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Poder pedir turno por página para reclamar los medicamentos en oficina 2.Unificar siglas de turnos en las tres sedes solicitud realizada por la Asociación y no se ha cumplido 3.Solicitud de la copia de la formula medica original y copia 4.Solicitud de carta de autorización para un tercero para reclamar los medicamentos 5.Información sobre lo que debe cumplir la fórmula médica no le corresponde al usuario 6.Requisitos que debe cumplir una fórmula de medicamento no le corresponde al usuario 7.A qué se refiere con la respuesta “Validar” 8.Usuarios oxígeno dependientes deben ser atendidos de inmediato no con turno prioritario 9.A las 7 pm, cierran la oficina de la calle 93 y los usuarios que hacen fila en la calle son atendidos cuando se atienden la totalidad de los usuarios que están dentro de la oficina 10.Durante la visita evidenciamos que se saltaron un turno para la dispensación del medicamento. 11.En la sede de las Américas no hay una persona fija para asignar los turnos ocasionando que siempre haya fila 12.La línea telefónica no la contestan, no es claro si las cambiaron en algunas oportunidades se utilizó las siguientes: 	Medicarte



Acta de Reunión Asociación de Usuarios,
Medicarte y Aliansalud EPS



3173640654, Chapinero domicilios 3186330886 y 3188645480. 13. El domiciliario debería solicitar la tirilla del pendiente.	
IV. PROXIMA REUNIÓN	
11 julio 2025 Hora: 9:00 a 10:30am.	
V. ACTA ELABORADA POR	
Componente de Participación Social	