

Acta N° 13																										
Fecha: 11 de julio 2025	Modalidad Mixta Virtual Microsoft Teams	Hora programada: 09:00 a.m. a 10:00 a.m.																								
I.OBJETIVO Y ORDEN DEL DÍA																										
Objetivo: Dar continuidad a la reunión del 15 mayo 2025.																										
Agenda:																										
<ol style="list-style-type: none"> 1. Socializar los indicadores, PQR y plan de mejora de Medicarte. 2. Comentarios Asociación de Usuarios. 																										
II.TEMAS ABORDADOS																										
<p>Angie Ovalle da inicio a la reunión mencionando los asistentes que se encuentran presentes, Junta Directiva de la Asociación de Usuarios, equipo de Medicarte, Convenios Médicos y componente de Participación Social. Se adjunta planilla de asistencia.</p> <p>Explica el objetivo de la reunión y la agenda del día.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Socializar los Indicadores, PQR y plan de mejora de Medicarte. <p>Carolina Perez realiza la presentación de los indicadores de requerimientos recibidos durante el II semestre del 2024 y I semestre 2025, dentro de ello presenta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Canales de Radicación • Consolidado semestral pqr recibidas en las droguerías de Medicarte • Consolidado semestral pqr recibidas por droguería • Consolidado semestral pqr recibidas según el canal de radicación • Consolidado semestral tipo de requerimientos recibidos • Requerimientos recibidos por droguería 																										
<table border="1"> <caption>Consolidado semestral Tipo de requerimientos</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>II SEM 2024</th> <th>I SEM 2025</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Agudización</td> <td>64</td> <td>67</td> </tr> <tr> <td>Felicitaciones</td> <td>81</td> <td>56</td> </tr> <tr> <td>Faltas</td> <td>155</td> <td>285</td> </tr> <tr> <td>Urges</td> <td>270</td> <td>389</td> </tr> <tr> <td>Medicamentos</td> <td>678</td> <td>908</td> </tr> <tr> <td>Seguros</td> <td>55</td> <td>85</td> </tr> <tr> <td>Solicitud de información</td> <td>29</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>			Categoría	II SEM 2024	I SEM 2025	Agudización	64	67	Felicitaciones	81	56	Faltas	155	285	Urges	270	389	Medicamentos	678	908	Seguros	55	85	Solicitud de información	29	
Categoría	II SEM 2024	I SEM 2025																								
Agudización	64	67																								
Felicitaciones	81	56																								
Faltas	155	285																								
Urges	270	389																								
Medicamentos	678	908																								
Seguros	55	85																								
Solicitud de información	29																									

CONSOLIDADO PQRS POR DROGUERÍA

Consolidado PQRS x Droguerías medicarte

Medicare	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Medicare Americas	144	166	133	72	159
Medicare Chaparro	91	124	152	197	63
Medicare Colina	32	52	53	91	38
Medicare Calle 93	71	122	112	201	123

CONSOLIDADO PQRS POR DROGUERÍA

Consolidado PQRS x Droguerías medicarte

Medicare	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Medicare Americas	144	166	133	72	159
Medicare Chaparro	91	124	152	197	63
Medicare Colina	32	52	53	91	38
Medicare Calle 93	71	122	112	201	123

Carlos Arce y Maura Campos sugieren que en las próximas presentaciones se puedan organizar los datos mediante una gráfica de torta para que la información se visualice de una manera más clara para los usuarios. Adicional, preguntan que ha realizado Medicarte frente a las sugerencias recibidas.

Carolina Perez, agradece y toma nota de las sugerencias, explica que desde el área de servicio al Cliente de Medicarte se busca brindar a la Asociación de Usuarios información completa y detallada frente a cada requerimiento. Internamente se revisa cada una de las sugerencias recibidas y se trabaja directamente con las áreas involucradas para buscar acciones de mejora y de esta manera brindar un mejor servicio, algunas sugerencias que se han recibido han sido sobre los tiempos de atención, entrega de medicamentos y una de las mayores causales ha sido el tiempo de entrega de los medicamentos pendientes, es así que se ha venido trabajando en brindar respuesta y entrega en unos tiempos oportunos.

Otra sugerencia es la humanización del servicio, siendo para Medicarte de gran importancia el trato con dignidad y respeto, el ir más allá de solamente entregar un medicamento, que se brinde al usuario una experiencia exitosa al asistir a las droguerías, por esto, se ha venido realizando un despliegue de capacitaciones en las sedes, enfocadas en temas de trato adecuado, comunicación asertiva y los procedimientos, realizando retroalimentaciones y fortaleciendo todas las acciones que el funcionario debe realizar durante la dispensación de medicamentos.

Maura Campos indica que la sugerencia de los pendientes está relacionada con que se le indica al usuario que en 2 o 3 días se le entrega el pendiente, pero al pasar ese tiempo no recibe los medicamentos ni alguna información por parte de Medicarte.

Carolina Perez menciona que como plan de mejora desde el Call Center se están realizando llamas diariamente a pacientes que tienen pendientes para brindar información de cómo va el proceso y la gestión que está haciendo Medicarte.

Carlos Arce indica no ha recibido llamadas por ninguno de sus pendientes, en ocasiones le envían mensajes de texto donde le indican que Cruz Verde se encuentra haciendo el alistamiento del medicamento, pero finalmente no llega, ha tenido que recurrir a algunos funcionarios de Medicarte para poder solucionar, esto hace que se pierda la credibilidad en el canal de domicilios.

Claudia Cubillos manifiesta su hija cuenta con un pendiente desde el 12 de junio, apoya y brinda acompañamiento a otra usuaria, quien cuenta con pendientes desde 10 de mayo y 28 de junio.

Angie Ovalle, agradece las observaciones por dar a conocer estos casos, solicita a la usuaria compartir por interno los datos de los usuarios que tienen los pendientes para la revisión y respuesta por parte de Medicarte.

Daniela Hernández complementa explicando que la implementación de las llamadas se inició hace mes y medio y se están realizando después de las 48 horas si el paciente no ha obtenido su medicamento, esto con el fin de comunicarle sobre el estado de su pendiente. Así mismo, se realiza una segunda llamada, a partir de las 72 horas.

Margarita Ardila, solicita hacer seguimiento a los casos que se están mencionando durante la reunión para identificar que sucedió o si es algún medicamento desabastecido.

Daniel Lobo Guerrero comparte por medio del chat de la reunión un comunicado que acaba recibir, allí le mencionan que ya fue entregado un medicamento que se encontraba pendiente, sin embargo, el comunicado no es claro, no se menciona cuál es el medicamento ni desde cuándo estaba pendiente, explica que este tipo de respuestas generan confusión en los usuarios.

De antemano le ofrecemos disculpas por los inconvenientes presentados y queremos manifestar que la situación fue puesta al interior de la compañía en cada detalle relatado por usted, en aras de que este tipo de inconvenientes no se vuelvan a presentar y se escaló el tema con el área central de abastecimiento para que verifique las ordenes despachadas y realice los planes correctivos correspondientes.

Sin embargo, le informamos que validando en nuestro sistema se evidencia que el medicamento **pendiente** bajo el volante de autorización y/o fórmula **823-2200557** fue dispensado a satisfacción.

Esperamos aclarar su comunicado, sin perjuicio de las aclaraciones que estime necesarias, para lo cual quedamos a su entera disposición, ya que la finalidad de Cruz Verde como entidad prestadora de servicios farmacéuticos, es garantizarles un excelente servicio a nuestros usuarios bajo parámetros óptimos de calidad.

Le invitamos a que siga comunicándose con nosotros para conocer su percepción sobre el servicio, a través de nuestro buzón digital <https://buzondigital.cruzverde.com.co/>.

Cordialmente,

Adicional, informa que su esposa toma medicamento Polietilenglicol, ha probado varias marcas, pero no tolera la marca Farmalax, por lo tanto, la EPS autoriza Evalax, pero al llegar a la farmacia le entregan específicamente el medicamento que no tolera, al explicarle esto a quien entrega en farmacia, le informan que le van a enviar el medicamento a domicilio, al revisar el medicamento que lleva el domiciliario, evidencian que es el mismo que ya menciono que no tolera. Como se lo entregaron al vigilante del conjunto donde viven, no pudieron explicarle eso al domiciliario, al ir a una sede de Medicarte les informan que ya no es posible hacer el cambio puesto que ya lo recibieron. Refiere si se autoriza Evalax debería ser ese el medicamento que se entregue al usuario.

Carolina Perez explica que el comunicado que acabo de recibir es emitido por la Central de Pendientes de Cruz Verde y hace referencia a un medicamento pendiente del 29 abril 2025, el cual fue entregado el 09 mayo 2025. Es un comunicado ofreciendo excusas por la demora en la entrega del medicamento.

Alexandra Catita explica que las fórmulas medicas deben ir con el nombre del principio activo y Medicarte entrega el mismo principio activo, solamente se entrega una marca especifica en los casos en que el médico tratante lo solicite por algún fallo terapéutico reportado.

Sandra Ospitia, explica que se venían presentando unas demoras importantes en el tema de dispensación y se establecieron acciones y planes de mejora con Medicarte, logrando una mejora significativa, pasando de tener aproximadamente 1500 pendientes por semana a 500 o 300 en este momento, siendo una disminución de más de un 60%.

Así mismo, explica que la norma indica que se debe dispensar en denominación común internacional, existen pacientes que tienen ciertas restricciones o patologías específicas donde los medicamentos no se pueden cambiar, es así que la dispensación es evaluada por el área de Autorizaciones, se dispensa la marca que se encuentra disponible en el momento independientemente del valor, con la finalidad de que el usuario pueda empezar el tratamiento; cuando los usuarios no toleran cierto tipo de marcas o cuando es un medicamento de estrecho margen terapéutico, estos vienen dispensándose de acuerdo con la marca que especifica el profesional de la salud.

Maura Campos solicita se aclare a que se refieren con Denominación Común Internacional, Sandra Ospitia aclara, es el principio activo del medicamento.

Carlos Arce indica que el autorizador cuando recibe la solicitud para generar la autorización debería tener la información de las existencias con las que cuenta Medicarte.

Andrea Artunduaga explica que se autorizan los medicamentos en Denominación Común Internacional que es como debe venir la formulación y ya con la actualización que se hizo en conjunto con el equipo de Medicarte, la dispensación se hará no basado en una marca específica, sino en la disponibilidad que tenga el prestador garantizando que el medicamento autorizado sea el dispensado para garantizar una entrega más oportuna.

Medicarte comparte un informe donde notifican las novedades propiamente de los laboratorios, es decir, cuando hay un proceso de desabastecimiento, los autorizadores buscan una alternativa de prestador adicional para cumplir con la entrega, es importante tener presente que el tema del desabastecimiento de laboratorios, es algo que se está presentando para todas las EPS y desde Aliansalud se está trabajando para garantizar tener un stock, pero cuando el proceso ya es desde el laboratorio se debe hablar y en los casos en que se requiera, validar un posible cambio de opción terapéutica a cargo del profesional.

Cuando el usuario tiene un medicamento con el cual ha hecho un efecto adverso, es decir, no lo tolera o le genera molestias, el profesional debe diligenciar un formato llamado FOREAM, donde se especifica si hay un fallo terapéutico a una molécula específica, esto con el fin de que la EPS tenga presente ese efecto adverso con esa molécula. Es importante que el profesional

realice el correcto diligenciamiento y el reporte correspondiente para determinar a qué molécula, cuál es el lote y demás información a tener en cuenta.

El formato Foream no es para justificar una marca comercial específica, por ejemplo, si un usuario presentó una reacción alérgica al acetaminofén genérico, hay otras moléculas bajo las cuales se puede determinar la dispensación y no necesariamente debe ser una marca específica, el formato se utiliza para reportar cualquier efecto adverso que el usuario haya tenido con un medicamento. Allí se debe especificar el lote, cuál fue el efecto adverso, entre otros datos que se deben tener en cuenta para que el equipo de gestión farmacéutica pueda entrar en conjunto a hacer una revisión de qué pudo haber sucedido, si ese lote específico le generó efectos adversos, no solo a ese usuario, sino también a otros usuarios y poder empezar a hacer seguimiento al laboratorio o si ya es por la condición clínica del paciente.

Myriam Torres menciona que es entendible que se pueden presentar inconsistencias o daños en el digiturno, sin embargo, es importante que la persona orientadora continúe asignando los turnos de acuerdo con la cantidad de fórmulas, indica que se entrega la misma secuencia para todos los usuarios, independientemente de cuántos medicamentos vaya a reclamar, esto conlleva a que los usuarios que van por un solo medicamento tengan que esperar hasta hora y media.

Por otro lado, comenta que presentó un pendiente del medicamento Hialuronato Sódico 4% quedaron de enviarlo a domicilio entre 24 y 48 horas, se presentó un día festivo y esto alargó el tiempo de entrega, el miércoles pasado tuvo que ir a Medicarte a reclamar otro medicamento y al comentarle a la funcionaria que la atendió que no le había llegado el medicamento, le dijo que en efecto aún se encontraba pendiente de despacho, sin embargo, en ese momento le llegó un mensaje de Medicarte donde le informaban que el medicamento no estaba disponible, que se dirigiera a donde su médico tratante para cambiar la formulación. Dos días después de haber recibido el mensaje, le llegó a su casa el medicamento. Sugiere que Medicarte establezca un canal de comunicación interno con todas las áreas para no confundir a los usuarios con diferentes direccionamientos.

Viviana Rojas menciona que el proceso que se tiene establecido en cada una de las farmacias es que aun cuando se presente falla del digiturno o en las pantallas, se debe dar continuidad a las mismas prioridades como preferencial, general y caja rápida, esta última sigla se entrega cuando el usuario solicite solo 1, 2 o 3 medicamentos. Refiere validarán con las sedes para garantizar la entrega correcta de los turnos.

Maura Campos refiere en las reuniones se continúa tomando el número de documento de quien comenta el caso, pero la Asociación trabaja en pro de los usuarios, para que el plan de mejora se oriente a un mejor servicio para todos los usuarios. Adicional, pregunta si es posible conocer cuántas personas están inconformes con el medicamento que le llega a domicilio, si lo que les llega no es realmente lo que ellos están solicitando y en caso de ser así, a donde se debe dirigir el usuario o contactar para la corrección.

Angie Ovalle indica que el tomar nota de los números de cédula independientemente de que sean casos de la Asociación de Usuarios, le permite a la EPS a través de estos casos particulares se puedan identificar acciones de mejora para brindar un mejor servicio a todos los usuarios.

Carlos Arce resalta el trabajo que tanto Medicarte como Aliansalud han venido realizando, menciona se ha visto un progreso, una atención más humanizada y en una calificación de 1 a 10, a Medicarte le brinda un 8.

Nohra Navarro informa que durante un tiempo es quien ha venido realizando el apoyo a la Asociación de Usuarios, sin embargo, debido a definiciones internas pasa a otro proyecto y de aquí en adelante la Química Farmacéutica Leidy Medina Navarro será quien realice el apoyo y acompañamiento. Agradece a la Asociación de Usuarios por sus comentarios y sugerencias.

Carlos Arce agradece el apoyo que brindó Nohra a la asociación, resalta su disposición y compromiso.

Leidy Medina se presenta y reitera su disposición para apoyar y acompañar a la asociación y confirma su correo electrónico. Alexandra Catica, menciona que una vez se cuente con un número corporativo para la nueva Química, lo confirmarán, por el momento, agradece la comunicación sea por el correo electrónico lcmedina@medicarte.com.co



No se presentan más comentarios, se da por finalizada la reunión siendo las 10:24 a.m.

III. ASISTENTES

<p>Maura Campos Carlos Arce Claudia Cubillos Daniel Lobo Guerrero Myriam Torres</p>	<p>Integrantes Asociación de Usuarios</p>
<p>Alexandra Catica Nohra Navarro Carolina Pérez Leidy Medina Daniela Hernández Viviana Rojas</p>	<p>Medicarte</p>
<p>Andrea Artunduaga Sandra Ospitia</p>	<p>Aliansalud EPS</p>

<p>Omar Lancheros Margarita Ardila Angie Ovalle</p>	
<p>III.COMPROMISOS</p>	<p>RESPONSABLE</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Validar la entrega pendiente de los medicamentos de los usuarios Daniela Cerinza y Johan Sosa. 2. Revisar la estructura de los comunicados que se envían a los usuarios, no son claros. 3. Confirmar el proceso de entrega de turnos cuando el digiturno o las pantallas presenten alguna falla. 4. Revisar el canal de comunicación entre las áreas de Medicarte, hay incongruencia en la información que le brindan a los usuarios. 5. Brindar respuesta a la siguiente pregunta, ¿Es posible conocer cuántas personas están inconformes con el medicamento que le llega a domicilio, porque no corresponde con lo solicitado?, ¿A dónde debe dirigirse el usuario cuando recibe algo que no corresponde a los solicitado? 	<p>Medicarte</p>
<p>IV.PROXIMA REUNIÓN</p>	
<p>Por definir.</p>	
<p>V.ACTA ELABORADA POR</p>	
<p>Componente de Participación Social</p>	