

ACTA DE VISITA No. 003

SEDE VISITADA	
Medicarte IPS – Sede Chapinero	

TIPO DE VISITA		FECHA	HORA	
PROGAMADA	NO PROGRAMADA		INICIO	FIN
	x	27 de septiembre de 2021	10:15 am	11:30 am

I. OBJETIVOS

1. Constatar el cumplimiento de las condiciones de accesibilidad, higiene, seguridad y calidad de las instalaciones e infraestructuras física, técnica y humana disponibles para los servicios.
2. Identificar deficiencias de la prestación de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos necesarios.
3. Presentar propuestas de mejora en beneficio de la oportunidad y calidad de los servicios de salud.
4. Verificar el cumplimiento de las medidas de bioseguridad con ocasión al Covid-19.
5. Apoyar y complementar la labor de los organismos de control en la realización de sus funciones legales y constitucionales.

II. OBSERVACIONES Y HALLAZGOS**1. EXTERIOR AL EDIFICIO**

1. A las 10:15 am se contaron veinticinco personas haciendo fila para ingresar a la sede. Manifestaron que la demora para entrar era de alrededor de una hora.
2. Según el Regente de Farmacia – señor Jorge Andrés Camacho - cuando llueve se facilita la entrada a la sala de espera.

2. PRIMER PISO

- a. A las 10:15 am se encontraban veinte personas en la sala de espera.
- b. En la sala de espera se cuenta con un buzón de sugerencias, pero no tiene un aviso que lo identifique. El regente de farmacia señala que los reclamos los resuelve Servicio al Cliente.

3. OTRAS OBSERVACIONES Y HALLAZGOS

- a. Medicarte cerró una de las salas de espera que estaba anteriormente disponible, para el alistamiento de domicilios. Ahora se cuenta con una única sala.
- b. Una usuaria presente manifestó que frecuentemente se cae el sistema y los usuarios deben esperar que desde Medellín se solucione la falla, lo cual a veces tarda un tiempo considerable. Al respecto el regente de farmacia informó que cuando se presentan fallas en el software y se cae el sistema recogen las fórmulas de los usuarios presentes y al día siguiente se hacen los envíos de medicamentos a domicilio.
- c. El regente de farmacia menciona que los días de mayor afluencia de usuarios son los lunes, jueves y los martes luego de lunes festivos.
- d. Cruz Verde es quien entrega los pendientes.

4. BUENAS PRÁCTICAS

<ol style="list-style-type: none"> a. Ayuda a los usuarios que requieren impresión de los documentos. b. Cumplimiento de medidas de bioseguridad. c. El aseo y dotación de los baños disponibles para usuarios. 	
III. SOLICITUDES Y PROPUESTAS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Colocar un aviso al buzón. 2. Considerar la apertura de la sala de espera que se eliminó para dar paso al alistamiento de domicilios. 	
IV. SOLICITUDES A LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS	
<p>El regente de farmacia solicita a la ASU colaboración para educar a los usuarios para que:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. no soliciten medicamentos o insumos médicos que no están en las fórmulas o no han sido autorizados, 2. traigan los documentos de identificación, las fórmulas y las autorizaciones debidamente organizadas, 3. soliciten los medicamentos a domicilio o si deben reclamarlos de manera presencial, hagan uso del agendamiento de citas, 4. entiendan que la entrega de medicamentos conlleva un proceso que hay que cumplir a cabalidad y unos tiempos asociados. 	
V. COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN LA VISITA	RESPONSABLES
1. Informar a la ASU sobre las solicitudes del regente de farmacia.	Stella Sandoval
2. Escalar la solicitud de apertura para la entrega de medicamentos en modalidad presencial del local que ahora está destinado a alistamiento de entregas a domicilio.	Jorge Andrés Camacho
3. Escalar la solicitud de colocar un aviso que identifique el buzón de sugerencias, para que se facilite su uso masivo.	
V. FIRMA DE LOS ASISTENTES	
INTEGRANTES	NOMBRES
ASOCIACIÓN DE USUARIOS - CCCS	Stella Sandoval Carlos Alberto García
PARTICIPANTES IPS	Jorge Andrés Camacho