

ACTA No. 019

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
14-10-2021	Microsoft Teams	09:00 am

I. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA

OBJETIVO:

Seguimiento a las acciones de mejora Medicarte IPS, hasta III trimestre 2021

ORDEN DEL DÍA:

1. Contexto interno y externo
2. Seguimiento a respuesta de las acciones de mejora Medicarte IPS hasta III trimestre 2021
3. Intervención de colaboradores de Medicarte
4. Caso para analizar y emitir respuesta sobre la trazabilidad en la gestión de Medicarte IPS

II. ASUNTOS TRATADOS

- Se realiza identificación de los asistentes

- 1. Contexto interno y externo

Carlos Gonzalez hace mención a la circular externa No 008 de la Superintendencia Nacional de Salud en lo que se refiere a las PQR y el objetivo del mejoramiento de la salud de los usuarios de Aliansalud EPS y los objetivos específicos. Se recuerdan las definiciones de Petición; reclamo y PQR con riesgo de vida contempladas en dicha circular. Así mismo, se hace mención a la carta emitida de Aliansalud, el 14 de septiembre, por la doctora María del Pilar Ossa, donde adjunta la respuesta de Medicarte IPS a los informes presentados el mes anterior. El señor Gonzalez menciona que Cruz verde compro el 75% de Medicarte en 2018. Cruz verde tiene mas de cuatrocientos puntos de venta en Colombia y Medicarte tiene diez y siete sedes en trece ciudades del país. El negocio de las droguerías y farmacias en Colombia está representado por Audifarma; Farmacenter (Copidrogas); Cruz Verde; la Rebaja y Farmatodo. Cabe anotar que estamos ante una organización de calidad como Cruz Verde que debe garantizar gestiones excelentes en cuestión de dispensación de medicamentos esenciales.

- 2. Seguimiento a respuesta de las acciones de mejora Medicarte IPS hasta III trimestre 2021

Acto seguido Carlos González pasa a la socialización de las respuestas emitidas por Medicarte de cada una de las PQR señaladas en el Excel, punto por punto de los compromisos y acciones de mejora, que se resumen a continuación:

1. En el proceso de dispensación que tiene establecido MEDICARTE se encuentra que al momento de realizar la dispensación de medicamentos y dispositivos médicos a los pacientes se les debe entregar baucher en donde se encuentra el listado de los medicamentos entregados y el baucher del valor de copago cancelado.

Como plan de mejora en esta solicitud se realizará retroalimentación al personal de las farmacias para esta actividad que está establecida en el procedimiento de dispensación se cumpla al 100%.

2. Para agilizar los tiempos de espera en las salas de medicarte se le sugiere al paciente cuando ingresa a la sala que mientras está esperando su llamado vaya firmando las fórmulas y/o autorizaciones que llevan para reclamar los medicamentos ya que esto hace que bajen los tiempos de atención y por ende bajen los tiempos de espera pues tenemos pacientes que llegan a reclamar de 5 formulas en adelante o que al momento de firmar requieren un tiempo largo. Sin embargo, siempre que se le entrega los medicamentos ellos deben firmar el baucher de dispensación se les informa que antes de firmar y retirarse de la sala verifique que sus medicamentos estén completos y bien dispensados proceso que hace parte de la educación al paciente que medicarte brinda al paciente. También se diseñó una leyenda en el baucher. (Información registrada en el gráfico adjunto titulado Indicador Comportamiento tiempos de espera Versus Cantidad de Transacciones).

3. Cada IPS maneja su propio Call Center, si se requiere elevar un caso particular se radica a través de una solicitud o PQR.

4. Diariamente se envía a Aliansalud el indicador e informe de domicilios que realiza Medicarte, es importante que Aliansalud informe quien sería la persona que divulgaría esta información a la ASU-CCCS y que recibiría esta información de manera mensual o definir la periodicidad que requieran. (información registrada en el grafico adjuntotitulado Gestión Canal Domicilios entrega 48 horas y grafico entrega <=5 días)

5. El indicador de citas de entrega de medicamentos atendidas y programadas. (Información registrada en gráfico adjuntotitulado Comportamiento de citas atendidas al corte).

6. PLAN DE MEJORA: se generó un espacio con Aliansalud para brindar una capacitación a los usuarios de la EPS en el manejo de la plataforma de ECOTSL ya que es importante que ellos conozcan que al momento de realizar una solicitud para una misma vivienda deben solo generar una solicitud y en esta adjuntar las fórmulas y autorizaciones de las personas que requieran los medicamentos, ya que si hacen solicitudes diferentes al momento de sacarlas de la plataforma estas salen en el orden que la envié el sistema y es por esto que no se puede identificar si ya hay una solicitud anterior.

Adicional a esto contamos con videos en youtube que explican el uso de la plataforma, se solicitara al proveedor actualización del video en donde se explique cómo hacer una solicitud para grupos familiares.

<https://www.youtube.com/watch?v=V4kIX-6qtpk&t=70s>

7. Los envíos se van a realizar en la medida en que van llegando las solicitudes

8. PLAN DE MEJORA: Se escalará la solicitud al proveedor de la plataforma de domicilios que tenemos actualmente para ver con ellos viabilidad de esta solicitud, sin embargo, como se indicó en el numeral anterior desde Medicarte se está dispuesto a solicitar un espacio y capacitar a los usuarios de Aliansalud en el uso y manejo de la plataforma de solicitud de domicilios

9. PLAN DE MEJORA: A continuación, se relacionan los planes de mejora que se tienen para el abastecimiento y pendientes de Aliansalud: (información registrada en gráfico adjunto titulado Comportamiento medicamentos pendientes y gráfico de cantidades líneas dispensadas versus % faltantes).

- Refuerzo del inventario de las sucursales Medicarte para disminuir la generación de pendientes.
- Realizar inventario cíclico para reforzar productos que puedan presentar ruptura.
- Generación de tomas físicas en cada una de las sucursales de Medicarte con el fin de realizar los ajustes requeridos en los inventarios.
- Validación y actualización del vademécum para reforzar la generación de alternativas con el fin de contar con mayor disponibilidad de los productos en las sucursales.
- Reporte diario al área de convenios Aliansalud de aquellos medicamentos que presenten novedad y generen mayor impacto en la operación del convenio.
- Reporte semanal de novedades al área de convenios Aliansalud para que sea comunicado al área de autorizaciones
- Ejecución de sesiones semanales entre las dos compañías para realizar validación de novedades, generación de alternativas.
- Cambios de laboratorios para suplir los requerimientos de la demanda PBS –no estrecho margen.
- Cambio de empresa transportadora para servicios de domicilios para atención de pendientes.
- Seguimiento de tiempos y cumplimiento de la empresa transportadora.
- Implementación de nueva funcionalidad en el sistema de dispensación para el Reporte de novedades, con el fin, evitar la generación de pendientes de productos con novedad y comunicar oportunamente a los usuarios para dar gestión oportuna a las solicitudes.

10. PLAN DE MEJORA: Se realizará capacitación al personal de domicilios con el fin de mejorar el proceso de empaque de los medicamentos y el proceso de entrega de medicamentos en el lugar de residencia del paciente.

11. Actualmente en Medicarte si contamos con un procedimiento de entrega de medicamentos y dispositivos médicos por el canal de domicilios, como plan de mejora en este punto se realizará capacitación a todo el personal de domicilios tanto auxiliares como transportadoras y adicional a esto se realizará seguimiento del cumplimiento del mismo.

12. Actualmente contamos con canales de comunicación con Aliansalud por medio de correo electrónico y telefónicos, en donde los auxiliares de farmacia del Fromm deben escalar a las personas de Aliansalud los inconvenientes presentados por los pacientes en las salas de espera con el fin de solucionarle al paciente en el momento y que este no tenga que trasladarse de nuevo a las oficinas de Aliansalud. Los casos que se escalan son los siguientes.

- Cambios de autorizaciones cuando este tiene algún error

- Cambio de autorizaciones cuando en esta está autorizado un medicamento descontinuado o agotado.

1. En medicarte se cuenta con canales de recepción de quejas, reclamos o felicitaciones los cuales relaciono a continuación:

- Línea telefónica: Contamos con una línea de call center en donde el paciente se puede comunicar y consultar el estado de su pendiente, el estado de su domicilio o interponer una PQR.

- Página web: en la página web de medicarte contamos con un botón de PQRD el paciente puede ingresar a la página <https://medicarte.com.co/pqrs/> identificar el botón de PQRD y plasmar su petición, queja, reclamo, denuncia o felicitación

- Buzón de sugerencias: El buzón de sugerencias está ubicado en la sala de espera de cada una de las sedes para todos los usuarios y visitantes, allí mismo permanecen los formatos y el lapicero para permitir el uso de manera oportuna y adecuada.

- Oficina de atención al usuario: En la sede medicarte chapinero y cima contamos con oficina de atención a usuario a la cual puede acceder cualquier paciente que lo requiera. Contamos con visitas por parte de la Líder de atención al usuario una vez por semana a las sedes de Américas y colina.

- Correo electrónico: contamos con un correo institucional en donde se reciben todas las quejas y reclamos que llegan a Aliansalud y son direccionadas a nosotros para su respuesta y gestión, actualmente no contamos con un correo abierto para pacientes ya que contamos con otros canales que son más efectivos y seguros en temas de confiabilidad y manejo de datos. (Información registrada en grafico adjunto titulado Indicador de Quejas x 10.000 usuarios y principales razones de inconformidad).

2. El indicador de tiempos de espera actualmente se lleva de forma mensual: por ejemplo el Indicador julio se incrementó un 3 % de usuarios en sala vs junio, para contrarrestar la situación se ajustó la malla de turnos en sedes chapinero y Cima de acuerdo a la capacidad instalada.

3. Actualmente medicarte cuenta con un Cronograma y despliegue de capacitaciones en servicio al cliente el cual se realiza en cada sede una vez cada semestre (Cronograma relacionado en documento Respuesta a requerimientos de la ASU)

4. En los servicios farmacéuticos se creó un correo para los auxiliares del Fromm el cual se les da a los pacientes cuando llegan al servicio y traen los documentos en medio digital, adicional a esto esté correo se publicará en un acetato a la entrada del servicio para que los pacientes lo vean y conozcan que tenemos esta opción.

Es importante resaltar que todas estas actividades aumentan el tiempo de atención de los pacientes, la atención puede ser más rápida si los pacientes llevan todo impreso y ordenado. Pero igual es un plus que nosotros damos y el cual se está ofreciendo en la atención de la dispensación de medicamentos y dispositivos médicos en sedes.

AMERICAS Medicarteamericas1@gmail.com

CHAPINERO Auxchapimedicarte@outlook.com

CIMA PISO 6 Medicartecima@hotmail.com

COLINA Farmaciacolina2020@gmail.com

5. Cada servicio farmacéutico cuenta con un regente de farmacia el cual es el coordinador y responsable de todos los procesos del servicio farmacéutico que lideran, en las droguerías de Colina y Américas esta publicado el diploma del regente de farmacia responsable del servicio, este está en un lugar visible para que los usuarios lo vean y si lo necesitan pregunten por él.

En el proceso de dispensación que tiene establecido MEDICARTE se encuentra que al momento de realizar la dispensación de medicamentos y dispositivos médicos a los pacientes se les debe entregar baucher en donde se encuentra el listado de los medicamentos entregados y el baucher del valor de copago cancelado.

Considerando las solicitudes encontradas en este punto se enviará los siguientes indicadores al correo a Margarita Ardila para que ella realice el traslado de la información a la asociación de usuarios de Aliansalud.

- Indicador de tiempos de espera
- Indicador de entregas de domicilios
- Indicador de gestión de citas para entrega de medicamentos
- Indicador de PQR

Acto seguido en el siguiente punto III, se revisan los gráficos adjuntos enviados por Medicarte y se hace un análisis, explicación y reflexión de cada uno.

III. OBSERVACIONES E INQUIETUDES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN.

El señor Fernando Marín pide la palabra y hace mención a la lista de chequeo que debe llenar el usuario al ser llamado al módulo y que se hace engorroso y parecería que es por cumplir ya que el funcionario dice: “ponga

vistos buenos" lo cual es poco práctico. En el caso de los buzones no tienen letrero ni aviso o guía para darle seriedad a los buzones. Carlos García pide la palabra y hace una observación sobre los indicadores y lo que dicen los Baucher, el indicador de los tiempos de espera. Alexandra Katica pide la palabra y da claridad al tema del formato que la secretaria de salud exige su diligenciamiento. Asimismo, comenta que, respecto a los buzones, se están diseñando códigos QR que se ubican en cada sitio, el usuario escanea el código QR y emite su PQR que se podría analizar diariamente como indicador. Stella interviene para comentar la visita que tuvo con Carlos García a la sede Chapinero y tiene varios puntos a tratar que se verán más adelante.

Acto seguido se revisan los gráficos adjuntos enviados por Medicarte y Carlos Gonzalez hace un análisis, explicación y reflexión de cada uno. Margarita los presenta en pantalla.

Cabe anotar que se tienen los tres primeros trimestres 2021 lo cual hace valioso el análisis. Se evidencia una población de 237.647 usuarios; el indicador de PQR bajó en el último trimestre del 5.4% al 4.3% x 10.000 usuarios; las principales razones de inconformidad se incrementó de 342 en el segundo trimestre a 353 en el tercer trimestre se anota que debe haber un parámetro de logro ante el cual medir el comportamiento trimestral de inconformidad por cada subcausal. En el gráfico de comportamiento de faltantes se mejoró la disponibilidad de medicamentos. En el gráfico de indicador de domicilios menos de 48 horas el indicador muestra el 19% de logro, en el indicador de canal de domicilios a <=5 días, se está cumpliendo con la meta y en septiembre presenta un 98% de efectividad y un 2% por mejorar. El indicador de agendamiento de citas viene bajando de forma sostenida, de 1223 en abril a 796 en septiembre. Carlos Gonzalez anota que los usuarios de cita crean inconformismo con los que están en la cola, siempre y cuando solo hay una persona atendiendo la entrada y entrega de documentación. En cambio, se nota que el indicador de tiempos de espera ha venido aumentando significativamente pasando de 46.719 a 51.824 en septiembre, un comportamiento inversamente proporcional al agendamiento de citas. El indicador de ausentismos afecta el desempeño de las sedes y deben ser cubiertos a la mayor brevedad en la sede correspondiente. Se presenta déficit de capacidad instalada en algunas sedes o de subutilización de módulos. Los tiempos de espera llega a 19.11 minutos, se anota que un usuario estuvo 42 minutos desde la cola fuera hasta que lo atendieron.

Carlos García pregunta si el tiempo de espera incluye estar adentro o también afuera. Fernando Marín interviene comentando que, del total de usuarios adscritos a Medicarte, alrededor del 45% son de prepagada, Margarita anota que no incluye prepagada sino solo Aliansalud. Fernando relata su experiencia en medicarte Colina donde le informaron que Cruz verde afecta el buen desempeño de los medicamentos, así como la dinámica para la atención de citas. Betsy anota sobre los horarios nocturnos donde solo una persona atiende y no es suficiente, así mismo, con los faltantes es un asunto delicado.

Stella pide la palabra para comentar acerca de la vivita no programada a medicarte Chapinero, que fue atendida por el regente Jorge Andrés Camacho y hay varias cosas que comentar: estaban 25 personas en cola entre las 7am y 10 am, creando malestar entre los usuarios; que se cae el sistema (en Medellín) y por ende toman la formulación y despachan el medicamento al otro día; se disminuyeron las salas de espera por el alistamiento a los domiciliarios; el buzón no tiene aviso ni papel; reestructuración de la capacidad instalada colocar tres (3) cajas más para la sede chapinero urgente; El software presentó fallas en autorizaciones, lo que generó anulaciones masivas a las solicitudes.

Carlos García anota que en Chapinero la población adulta desconoce el sistema como tal.

Interviene Betsy para anotar sobre una crema que no ha llegado, así mismo que la plataforma está caída y las personas que van en la noche y no se sienten atendidas con diligencia, que los funcionarios tengan en cuenta los tiempos de espera. Esta fallando la comunicación oportuna de Medicarte respecto a la existencia de los medicamentos y tiempos de espera.

- 3. Intervención de colaboradores de Medicarte.

Alexandra Katica pide la palabra y expresa que respecto a los tiempos de espera se debe tener en cuenta el tiempo del auxiliar en la entrega de la medicación; la cantidad de formulas con que llegan los pacientes. Hay usuarios que llegan con la información digital y hay que imprimirla, lo que demora los servicios de atención y aumenta el tiempo de espera en sala y el tiempo en el módulo. Medicarte vela por la calidad del servicio, mas que la cantidad de funcionarios, lo anterior se mira en las reuniones y estadísticamente se trabajan las mallas de atención y las horas pico y valle de atención. En cuanto a las incapacidades se detectan y se envía apoyo teniendo en cuenta los tiempos de desplazamiento y traslado de los funcionarios. En cuanto al indicador PQR en septiembre se quejaron

ACTA DE REUNIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

4 por cada 10.000 usuarios. Se solicita que los usuarios utilicen los canales virtuales así bajaría el tiempo en sala. Si se encuentra el sistema caído utilizar el canal de domicilios sin costo (bajó de 8.000 a \$6.000 el domicilio).

Carlos García habla sobre los domicilios y que han funcionado así mismo, resalta la cantidad de formulación que llevan algunas personas y sugiere que se seleccione ente los que llevan pocos y los que llevan mucho y direccionarlos a módulos respectivos.

Alexandra Katica habla sobre los filtros de los usuarios que llevan hasta tres medicamentos y agilizan el servicio y que se esta trabajando en la sede chapinero para agilizar la atención.

Betsy acota que no es plus el cuidado en la dispensación de medicamentos, lo que hay es déficit de funcionarios y que si llevan varias fórmulas que hagan de nuevo la cola y tomen otro turno.

Alexandra aclara que el plus esta en el domicilio y el listado de citas.

Fernando insiste en el cuidado en la dispensación de medicamentos, la cual es una situación muy delicada. La Tobramicina de Betsy

- 4. Caso para analizar y emitir respuesta sobre la trazabilidad en la gestión de Medicarte IPS

Carlos González interviene para relatar el caso de una usuaria en la dispensación de medicamentos con Medicarte. Por protección de datos y confidencialidad de la información se envía el caso internamente desde Aliansalud a Medicarte y no se publicará en la presente acta el total del relato.

Bogotá 1 de septiembre de 2021

Señores Aliansalud EPS

Ref: solicitud de entrega de medicamentos

Me dirijo a ustedes para solicitar su ayuda con la gestión de medicamentos, con la cual he tenido problemas últimamente. Recientemente me fue ordenado por medio de MiPres, Aunque ya fueron tramitados, ninguno solo los parches fueron entregados.

Medicarte, entidad con la cual la comunicación no ha podido ser clara. La solicitud se hizo por la plataforma virtual el pasado 24 de agosto Medicarte inicialmente me informó que llegaría en 24 horas, lo cual me tranquilizó. Sin embargo, el ver que no llegó, se me recomendó acercarme a la sede Medicarte de chapinero, donde me explicaron que particularmente ...no se me podía entregar ya que este tipo de producto solamente se me podía ordenar y entregar a domicilio cinco días hábiles después de la radicación. Sin embargo, ya pasaron mas de seis días, y Medicarte me informa que no puede dar una fecha ya que se debe a que Cruz Verde no se los entrega.

Los parches fueron entregados por Cruz Verde, sin embargo, al ser un convenio nuevo fue difícil poderlos obtener. La falta de socialización de este nuevo convenio me dificultó mucho conseguir los parches porque:

- a. No fue clara la sede donde los dispensaban
- b. El personal de Cruz Verde no estaba enterado del convenio y
- c. La documentación requerida es diferente a la recibida por Medicarte, por ejemplo, en Medicarte es suficiente con la orden de Aliansalud, pero Cruz Verde pide formula del médico, fórmula MiPres y autorización de Aliansalud.

En cuanto el medicamento ..., fue solicitado igualmente ...por medio de MiPres. Sin embargo, Aliansalud cerro el proceso en mi plataforma. Esta es la fecha que no sé cómo reclamarlo porque cuando escribo preguntando, se me dice que el medico ya lo tramitó y debo validar respuesta por correo para descargar la autorización. El correo no ha llegado y no se me ha informado como proceder.

Escalo esta solicitud a ustedes con el fin de que me ayuden a recibir a la mayor brevedad posible mis medicamentos y así solucionar esta situación que me esta causando una carga innecesaria en mi tratamiento. Además, es mi interés señalarles también algunos inconvenientes, que ya he tenido mas de una vez en el último año de tratamientos, que, de mejorarse, seguro implementaran la calidad de tratamiento también para otros pacientes cubiertos por Aliansalud.

La carta –PQR fue radicada en Aliansalud con el número 00169681. Margarita propone revisar y estudiar el caso con Medicarte y emitir una respuesta Alexandra está de acuerdo.

IV. COMPROMISOS

Los siguientes indicadores e información que solicitamos entregar a la ASU y remitirla al CCCS trimestralmente con las PQR de Medicarte son:

- Indicador e informe de domicilios que realiza Medicarte mensualmente y que entrega a Aliansalud

RESPONSABLES

Medicarte-Aliansalud-ASU-CCCS

ACTA DE REUNIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

<ul style="list-style-type: none"> • Indicador e informe del Comportamiento citas atendidas al corte atendidas y programadas. • Numero de Capacitaciones a los usuarios de la EPS en el manejo de la plataforma de ECOTSL y cronograma de capacitaciones en servicio al cliente realizado semestralmente en cada sede. • Indicador Comportamiento tiempos de espera Versus Cantidad de Transacciones. • Indicador e información sobre Comportamiento medicamentos pendientes y gráfico de cantidades líneas dispensadas versus % faltantes. • Indicador e informe titulado Indicador de Quejas x 10.000 usuarios y principales razones de inconformidad. • Resultados indicador código QR por cada sede • Indicador mallas de atención por cada sede horas pico y horas valle. 		
V. PROXIMA REUNIÓN		
Por definir.		
VI. ASISTENTES Reunión virtual (ASU-MEDICARTE IPS)		
INTEGRANTES	NOMBRES	CARGO
ASOCIACIÓN DE USUARIOS-ASU	José Fernando Marín Stella Sandoval Carlos Ernesto González Carlos Alberto García Betsy Rueda	Integrantes ASU y Comité de Calidad y Control Social CCCS-ASU
MEDICARTE-IPS y	Alexandra Katica Carolina Pérez Adriana Palomino	Directora Técnica Trabajadora Social Líder sedes atención usuario
ALIANSALUD EPS	Margarita Ardila Jenny Olave	Profesional Participación Social y Atención Usuario Orientadora de Servicios
VII. HORA DE TERMINACIÓN		
11:00 am		