| | | |
|---|---|---|
| Alcaldía Municipal Sahagún - Córdoba<br>Secretaría de SALUD | **ACTA DE REUNION Y/O VISITA** | **VERSION 02**<br>**FECHA: 2024-06-06** |
| | **PROCESO DE GESTION DE CALIDAD** | **Página 1 de 1** |

| |
|---|
| **LUGAR:** LOGIFARMA |
| **FECHA (aaaa/mm/dd):** 2024/09/24 |
| **RESPONSABLE:** Lina Jiménez, Elexa Villadiego, Karen Díaz |

| **OBJETIVO DE LA REUNION Y/O VISITA** |
|---|
| Realizar auditoría para verificar la calidad en la prestación del servicio farmacéutico al gestor farmacéutico Logifarma, operador de CAJACOPI EPS en el municipio de Sahagún. |
| **TEMA DE LA REUNION Y/O VISITA** |
| - Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad-SOGC<br>- PQRS<br>- Servicio Farmacéutico |
| **DESARROLLO DE LA REUNION Y/O VISITA** |
| Siendo las 9: 30 am en las instalaciones de LOGIFARMA se llevó a cabo la visita de auditoría para verificar la calidad en la prestación del servicio farmacéutico que presta dicho operador, quien es el gestor de entrega de medicamentos de los usuarios afiliados a la EPS CAJACOPI en el municipio de Sahagún.<br><br>Por parte de la Secretaria de Salud, el equipo asignado está compuesto por Lina Jiménez, Profesional Universitario líder de SIAU, Elexa Villadiego, contratista de apoyo a la gestión y Karen Díaz, del área de Prestación de Servicios. De igual manera hizo acompañamiento el veedor en salud Nilson Torres, quien se constituye como un garante comunitario que vela por la prestación de los servicios de salud en la jurisdicción y Andrea Durango y Angélica Cano como Regentes y directores técnicos del establecimiento, haciendo parte del equipo que acompañará el proceso.<br><br>La Dra. Lina hace la presentación del objetivo de la visita a los usuarios en sala y al personal que hace parte del establecimiento. De cara a los usuarios, quienes finalmente son los que reciben y utilizan los servicios, y con el fin de conocer de primera mano la satisfacción en la prestación de este, haciendo énfasis en la oportunidad de la entrega de medicamentos, atención preferencial, dificultades presentadas en el proceso de dispensación.<br><br>En la sala de espera se evidencia poca afluencia de usuarios, la cual tiene una capacidad instalada para 23 usuarios. Para la atención se evidencian 2 ventanillas, de las cuales una está señalizada para la atención de |

población priorizada de acuerdo a la normatividad vigente; ante esto, se hacen entrevistas a los pacientes que estaban a la espera de la atención si conocían el proceso diferencial en cuanto al tipo de población y si se les había asignado turnos prioritarios para ello, y se evidencia que no se está implementando dicha ventanilla y mucho menos los usuarios tienen conocimiento al respecto, puesto que asignan turnos por orden de llegada sin tener en cuenta el enfoque diferencial. Por ello, la Dra. Karen, resalta que LOGIFARMA debe hacer efectivo la ventanilla preferencial y educar a los usuarios en qué consiste este proceso.

En cuanto al tiempo de espera en sala, los usuarios reportan que en aproximadamente 30 minutos con atendidos; y con respecto a la entrega de medicamentos, informan que se generan pendientes ay que en muchas ocasiones el operador no los tiene disponible, y ante la no disponibilidad de estos, usuarios refieren que, regresan en varias oportunidades al establecimiento para reclamarlos y aun así, reciben la negativa de la entrega por no contar aun con éste. Ante esta situación, cabe resaltar lo que el Ministerio de Salud y Protección Social indica; ***"Los medicamentos deben entregarse en el momento en que el paciente los reclame. En el caso excepcional de que no se suministren todos estos, las EPS deberán entregarlos en un lapso no mayor a 48 horas, contado desde el momento en que el afiliado los reclame. Esta entrega deberá hacerse en el lugar de residencia o trabajo del afiliado, cuando este lo autorice (artículo 131 del Decreto 019 de 2012, reglamentado por la Resolución 1604 de 2013)."*** Con respecto al aviso de pendientes ya disponibles, la regente informa que el sistema automáticamente envía un mensaje de texto al usuario, indicándole que se acerque al punto de servicio para reclamar su medicamento, sin embargo, si el usuario a los días no se acerca, desde LOGIFARMA envían informe al servicio al cliente para que se contacten telefónicamente con el usuario. Se recomienda verificar los datos actualizados de los usuarios para evitar que no se puedan comunicar con el usuario.

Con respecto a la estrategia que están utilizando de los medicamentos pendientes, se cuestiona el hecho de que pacientes que viven en zonas alejadas de difícil acceso, con situación económica precaria, sin acceso a tecnología o redes, se está poniendo una barrera de una u otra forma para que ese usuario no pueda acceder a un medicamento oportunamente.

Del mismo modo, los usuarios refieren que, al buscar medicamentos pendientes, no se tiene en cuenta que inicialmente tomaron un turno, hicieron filas, esperaron la atención y de igual manera les toca volver a hacer el proceso, por eso, solicitan que se permita acceder a medicamentos pendientes sin tener que tomar fichos de primera vez.

Por ello, se exhorta a LOGIFARMA a dar cumplimiento a la normatividad vigente en cuanto a la entrega oportuna, eficiente y accesible de los medicamentos además de plantear estrategias efectivas para mejorar el servicio de entrega de pendientes, resaltando que, una de ellas puede ser tener en lo posible suficiente disponibilidad de medicamentos, para no generar tanto pendientes y evitar que esta población afecte los tiempos de atención.

Ante lo anterior, LOGIFARMA informa que, no cuentan con servicio domiciliario para la entrega de medicamentos pendientes, y en cuanto se tiene disponibilidad del medicamento, se llama a los números que tenga registrado el usuario en el sistema. Sin embargo, La Dra. Jiménez, se informa que, se cuenta con un área de SAC (Servicio de Atención a la Comunidad), que es un canal que puede ser usado por el usuario ante

inconvenientes en la prestación del servicio en caso tal que como primera puerta se acerquen a su EPS y en 72horas no reciban respuesta del caso.

La Dra. Elexa enfatiza que la Secretaría de salud municipal está presta a escuchar y a ser gestor y garantes en la prestación de los servicios de salud.

Seguidamente, la Dra. Karen indaga a los usuarios, por la accesibilidad de los turnos para la atención, horarios, a lo que los usuarios indican que el horario de atención es continuo hasta las 4pm, no tienen que madrugar para la toma de turnos. Seguidamente, se indica que, esta visita es con el fin de mejorar la prestación de servicios, y este tipo de intervenciones se realiza para replantear los procesos y crear estrategias para que la satisfacción del usuario mejore.

Finalmente, el equipo de la Secretaria de Salud junto al veedor, se reúnen con las regentes para resaltar los puntos que se deben tener en cuenta para la mejora del servicio. La Dra. Lina inicia resaltando que, las PQRS han disminuidos y eso es un punto a favor, en anteriores visitas se dejó un compromiso de no exigir cédula original al usuario que reclame el medicamento, y se evidencia el cumplimiento de éste, sin embargo, el tema de atención preferencial aún está sin dar cumplimiento, lo que se insta a subsanar este tema.

La Dra. Karen pregunta por el número de ordenes diarias que gestionan para la entrega de medicamentos, lo que la regente responde que aproximadamente 150-200/día. Esta demanda hace cuestionar, si es eficiente contar con 2 ventanillas y 2 personas, una de ellas para atención preferencial, para la atención de estos, incluido los pendientes que diariamente se presentan. Ante esto, la regente comenta que, cuando se desocupa de las funciones administrativas, colabora con las actividades operativas y técnicas y de dispensación, ya que, a raíz de la baja en formulación se tuvo que salir de otra persona que cumplía con funciones de dispensación, sin embargo, informan que, si aumenta ésta, se puede optar por la contratación de otra persona.

Cabe resaltar que, los tiempos de atención actual no son altos, y los usuarios presentes confirman que la insatisfacción no es por este tema.

Un punto importante es el tema de la gestión por parte de tramitadores o de usuarios con varias ordenes por reclamar, lo que ocasiona que un solo usuario puede demorar mas de lo normal en la atención, sin embargo, se infiere que, sobre todo en usuarios de zona rural, que para evitar el gasto de transporte hacia el caso urbano, se le facilita a través de un tramitador enviarlas órdenes para reclamar los medicamentos, ante esto, informan desde Logifarma que se le da más de un ficho a esa persona, pero que se podría plantear una estrategia adicional, como la de dejar las ordenes y pasar por sus entregas en el transcurso del día y no tener que tener en sala mucho tiempo a los usuarios, y poder tener una rotación mejor del personal a la espera: además la Dra. Elexa sugiere emplear estrategias que han funcionado en otros operadores y es ir atendiendo en sala los usuarios con solo una orden y evacuar más rápida, con previa educación al usuario.

Por último se evidencia durante la visita, que desde la IPS están generando ordenes de prescripción de medicamentos mal diligenciado, lo que impide o limita la entrega de dispensación, sin embargo, se evidencia que si la orden es genera en la ESE CAMU San Rafael, se le indica al usuario acercarse a la oficina de Trabajo

Social para que le gestionen en tiempo real la corrección y poderle prestar el servicio en Logifarma, con previo diligenciamiento de un formato donde indica la corrección a realizar en la orden.

El tema del mal diligenciamiento es un tema que afecta al usuario, comenta la Dra. Karen, quien finalmente es el que se le niega el servicio por un tema ajeno a él, desde Logifarma, la regente indica que realizan un informe semanal de error de prescripción, el cual es enviado a los auditores de fórmulas, los cuales se encargan de enviar informe a la EPS para que éstas a su vez intervengan y soliciten al prestador que emite mal diligenciado la orden las acciones pertinentes.

En la medida de la visita de inspección y vigilancia, se dejan compromisos que LOGIFARMA como operador logístico de CAJACOPI EPS debe dar cumplimiento, estableciendo un plan de mejoramiento que permita que la calidad en la atención de sus servicios sea satisfactoria.

Finalmente, el veedor indica que los usuarios son el eje fundamental para que el servicio funcione, por ello es importante brindar un buen trato y prestar un servicio de calidad. Por parte del equipo de la Secretaria de Salud, agradece el acompañamiento, la atención y la receptividad ante sugerencias y recomendaciones en aras de mejorar.

Con el fin de tomar evidencias de la auditoría, se solicita permiso a los usuarios para tomar evidencias fotográficas, de acuerdo a la norma de protección de datos.

**EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS**

Alcaldía Municipal
Sahagún - Córdoba

REPÚBLICA DE COLOMBIA
Alcaldía Municipal
Sahagún - Córdoba
NIT. 800.096.777-8

Secretaría de SALUD

TEMA: Auditoria al servicio farmaceutico y velar por los derechos de los usuarios

FECHA (aaaa/mm/dd): 2024/09/24

LUGAR: LOGIFARMA

| NOMBRES Y APELLIDOS | IDENTIFICACION | INSTITUCION O ENTIDAD | CARGO | TELEFONO | FIRMA |
|---|---|---|---|---|---|
| Andrea Domingo | 1066178703 | Logifarma | Regente Director Tecnico. | 3007459234 | |
| Angelica Cano Arieta | 64700038 | Logifarma | Regente director Tecnico. | 3143001342 | |
| NILSON TORRES | 78739267 | VEEDUR-SALUD | | 3128136462 | |
| Karen Diaz Acuña | 1069466256 | DLS - Sahagún | Contratista | 3017540439 | |
| Lina Jimenez D. | 30582871 | DLS Sahagún | Profesional Universitario | 3162466001 | |
| Elexa Villadiego P | 1069489990 | DLS Sahagún | Contratista | 3013204797 | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |