



ALCALDÍA DE
SANTIAGO DE CALI

Construyendo hoy la **Cali** del mañana

ALCALDÍA DE CALI

Socialización de informe de auditoría
en puntos de dispensación de
medicamentos
de las EPS que administran
recursos del régimen subsidiado
en el municipio de Santiago de Cali

Abril de 2015



Resolución
660 de
2009

Circular
006 de
2011

Responsabilidades
que tienen las EPS
que administran
recursos del
régimen
subsidiado frente a
sus usuarios

garantizar el suministro de
medicamentos de manera
oportuna, suficiente y con
pertinencia a la totalidad de
su población afiliada.



OBJETIVOS



Realizar seguimiento a cuarenta y ocho (48) dispensarios de medicamentos de las diferentes EPS seleccionadas.



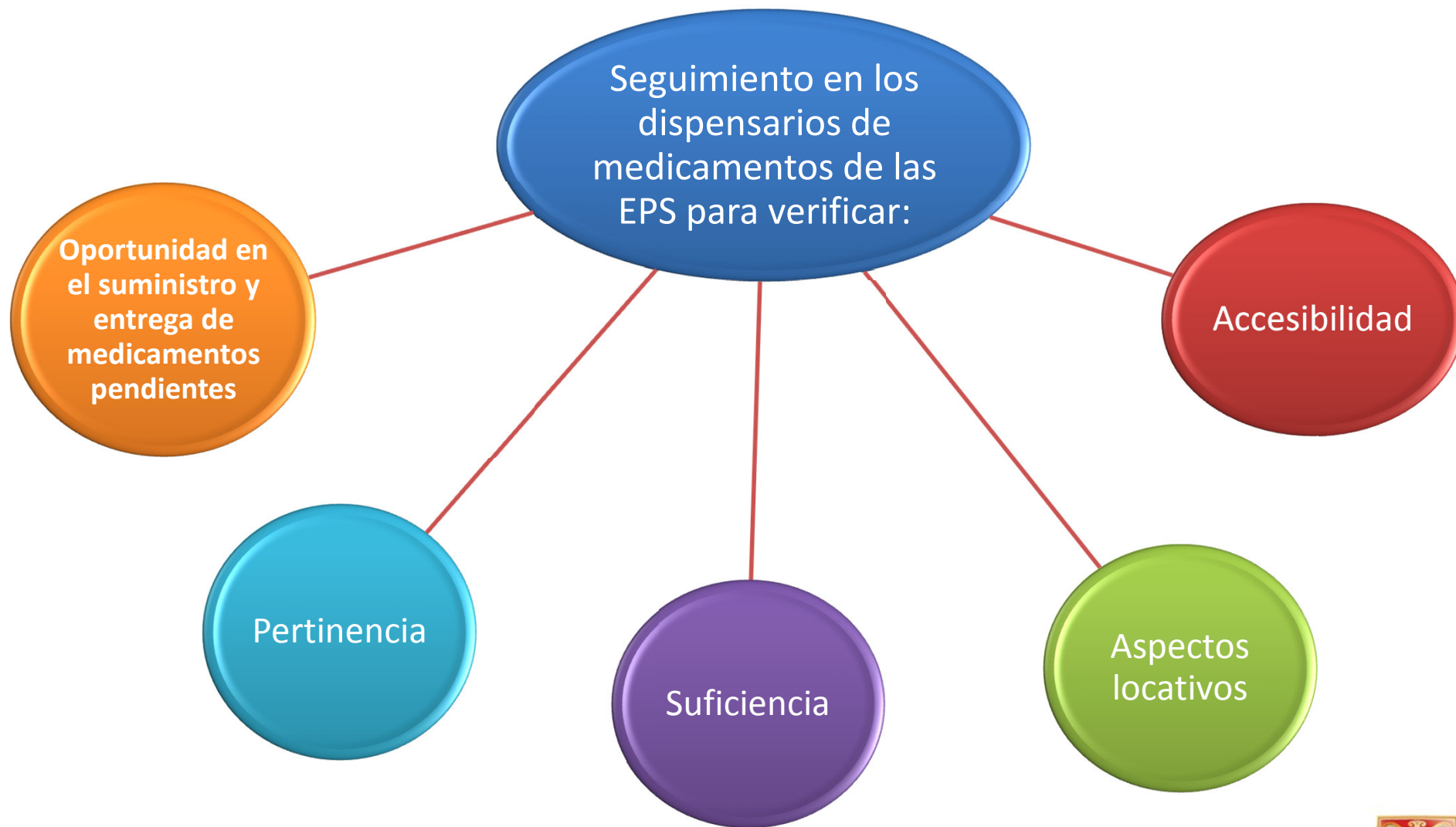
Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento que se suscriban con las EPS en el tema de medicamentos.



Reportar a la UES Departamental los hallazgos evidenciados en los dispensarios de medicamentos visitados.

Determinar el grado de cumplimiento de las EPS que administran recursos del régimen subsidiado en el suministro de medicamentos a sus afiliados





METODOLOGÍA



**Encuesta de percepción de
los usuarios**

Información general

- Horario
- Sala de espera cómoda
- Atención preferencial
- Registro de medicamentos
- Visitas de seguimiento a dispensarios

Requisitos básicos obligatorios

- Recursos humanos
- Infraestructura e instalaciones físicas
- Dotación y mantenimiento
- Documentación
- Procesos prioritarios asistenciales

Disponibilidad y suministro de medicamentos

- Programas de P y P
- Estrategias
- Enf. de interés en salud pública





Resultados



RESULTADOS:

- La SSPM realizó visitas de seguimiento a 42 puntos de dispensación de medicamentos contratados por las EPS Emssanar, Coosalud, Cafesalud, Caprecom, Mallamas, Asmet Salud, S.O.S, Nueva EPS, Salud Total y Saludcoop.
- Las EPS realizan convenios interadministrativos con proveedores privados y/o públicos para la entrega de medicamentos, convenios que en su mayoría se establecen por periodo de un año, tal como lo establece la norma.
- Del total de puntos programados seis (6) no se encontraron disponibles (Disfarma – Cra.43, Codimed SAS – El limonar, Farmacia Alterna – Siloe, Medex Cra. 39, Medicmed SAS – Cañaveralejo, Farmat – Cra.13).



Resultados cuantitativos :

Se utilizó la siguiente tabla de valoración para la evaluación de aspectos estructurales, accesibilidad, oportunidad y disponibilidad en los dispensarios.

Deficiente	Aceptable	Eficiente
Menor de 80%	Entre 80 y 94%	Mayor a 94%



Proveedor contratado: Cooemssanar – Drogas Osorio Amaya (Montebello) – Droguería Caridad del Cobre (Felidia)

Puntos de dispensación de medicamentos auditados		
La Floresta	El Cedro	Felidia
El Poblado I	Los Chorros	La Casona
El Poblado II	Terrón Colorado	Montebello
Alfonso López	Decepaz	Tequendama
La Fortaleza	El Vallado	Meléndez

En la evaluación de aspectos estructurales

CRITERIOS	DISPENSARIOS							
	EL VALLADO	DECEPAZ	LOS CHORROS	ALFONSO LOPEZ	MELENDEZ	POBLADO I	POBLADO II	EL CEDRO
RECURSO HUMANO	100%	100%	100%	100%	100%	50%	100%	100%
INFRAESTRUCTURA	90%	75%	70%	100%	100%	60%	90%	95%
DOTACION	87,5%	50%	68,7%	87,5%	93,7%	62,5%	87,5%	87,5%
DOCUMENTACION	50%	100%	50%	100%	0,0	75%	100%	100%
PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS	40%	90%	80%	90%	100%	80%	70%	100%
% DE CUMPLIMIENTO	73,1%	69,2%	67,3%	90,4%	86,5%	63,4%	82,6%	90.3%

CRITERIOS	LA FLORESTA	LA FORTALEZA	FELIDIA	MONTEBELLO	LA CASONA	TEQUENDAMA	TERRON COLORADO	TOTAL
RECURSO HUMANO	100%	100%	0	50%	100%	100%	100%	86.7%
INFRAESTRUCTURA	90,0%	100,0%	20,%	75%	85%	90%	75%	81.0%
DOTACION	100,0%	87,5%	31,2%	43,7%	87,5%	75%	56.2%	73.8%
DOCUMENTACION	100,%	100%	25%	100,%	100,%	100%	100%	80.0%
PROC. PROC. DOCUMENTADOS	90,%	80%	30%	60,%	80%	70%	70%	75.3%
% DE CUMPLIMIENTO	90,4%	88,4%	25%	61,5%	82,6%	78,8%	67.3%	77.8%

Deficiente Menor de 80%	Aceptable Entre 80 y 94%	Eficiente Mayor a 94%
----------------------------	-----------------------------	--------------------------



Evaluación de acceso y oportunidad en dispensarios de Emssanar:

Evaluación de la Accesibilidad y Oportunidad en dispensarios de la EPS

CRITERIO	DISPENSARIOS							
	EL VALLADO	DECEPAZ	LOS CHORROS	ALFONSO LÓPEZ	POBLADO I	POBLADO II	MELENDEZ	LA FORTALEZA
ACCESO	80,0%	40,0%	60,0%	100,0%	60,0%	80,0%	80,0%	100,0%
OPORTUNIDAD	80,0%	30,0%	20,0%	70,0%	50,0%	50,0%	50,0%	80,0%
SEGUIMIENTO Y CONTROL POR LA EPS	100,0%	50,0%	37,5%	87,5%	75,0%	87,5%	62,5%	87,5%
% CUMPLIMIENTO	85,7%	39,3%	39,3%	85,7%	60,7%	71,4%	64,3%	89,3%

CIRTERIOS	MONTEBELLO	LA FLORESTA	FELIDIA	LA CASONA	TEQUENDAMA	TERRON COLORADO	EL CEDRO	TOTAL
ACCESO	60,0%	100,0%	60,0%	70,0%	70,0%	80,0%	100,0%	76%
OPORTUNIDAD	50,0%	50,0%	0,0%	20,0%	0,0%	50,0%	50,0%	43%
SEGUIMIENTO Y CONTROL POR LA EPS	37,5%	75,0%	0,0%	37,5%	37,5%	25,0%	75,0%	58%
% CUMPLIMIENTO	50,0%	75,0%	21,4%	42,9%	35,7%	53,6%	75,0%	59%

Deficiente Menor de 80%	Aceptable Entre 80 y 94%	Eficiente Mayor a 94%
----------------------------	-----------------------------	--------------------------



Proveedor contratado: Disfarma

Puntos de dispensación de medicamentos auditados	
Terrón Colorado	Decepaz
Alfonso Bonilla Aragón	San Fernando

En la evaluación de aspectos estructurales:

CRITERIOS	DISPENSARIOS				
	DECEPAZ	TERRÓN COLORADO	SAN FERNANDO	BONILLA ARAGÓN	TOTAL
RECURSO HUMANO	100%	100%	100%	100%	100%
INFRAESTRUCTURA	75%	80%	80%	95%	82.5%
DOTACION	87,5%	81,2%	81,2%	93,7%	85.9%
DOCUMENTACION	50%	75%	50%	100%	68.8%
PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS	40%	90%	90%	100%	80.0%
% DE CUMPLIMIENTO	71%	82,7%	80,8%	96,2%	82.7%

Evaluación de la Accesibilidad y Oportunidad en dispensarios de la EPS

CRITERIOS	DISPENSARIOS			
	DECEPAZ	TERRÓN COLORADO	ALFONSO BONILLA A.	TOTAL
ACCESO	80%	70%	80%	76.6%
OPORTUNIDAD	70%	0%	40%	36.7%
SEGUIMIENTO Y CONTROL POR LA EPS	37,5%	37,5%	75%	50%
% CUMPLIMIENTO	64,3%	35,7%	64,3%	56.7%

Deficiente Menor de 80%	Aceptable Entre 80 y 94%	Eficiente Mayor a 94%
----------------------------	-----------------------------	--------------------------

Proveedor contratado: Medicmed SAS, ESE Sur Oriente.

Puntos de dispensación de medicamentos auditados	
ESE Sur Oriente	Montebello
Alfonso López	San Cayetano
Siloé	Decepaz
Terrón Colorado	La Floresta
Los Chorros	

En la evaluación de aspectos estructurales:

CRITERIO	DISPENSARIOS				
	ESE SURORIENTE	MELENDEZ	SILOÉ	TERRÓN COLORADO	MONTEBELLO
RECURSO HUMANO	100%	100%	100%	100%	100%
INFRAESTRUCTURA	85,0%	100,0%	75,0%	90,0%	70,0%
DOTACIONI	87,5%	93,7%	68,7%	87,5%	43,7%
DOCUMENTACION	75,0%	0,0%	50,0%	50,0%	25,0%
PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS	100,0%	100,0%	80,0%	100,0%	20,0%
% DE CUMPLIMIENTO	88,0%	90,4%	71,2%	88,5%	46,2%

CRITERIOS	DECEPAZ	SAN CAYETANO	LOS CHORROS	LA FLORESTA	ALFONSO LÓPEZ	TOTAL
RECURSO HUMANO	100%	0%	0%	100%	100%	70,0%
INFRAESTRUCTURA	95,0%	45,0%	80,0%	85,0%	90,05%	81.5%
DOTACION	81,25%	56,2%	56,2%	100%	87,5%	76.3%
DOCUMENTACION	100,0%	50,0%	50,05	100,0%	75,05	55%
PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS	60,0%	60,0%	70,0%	70,05	70,05	73.0%
TOTAL	84,6%	50,0%	65,35	88,4%	84,6%	75.8%

Deficiente	Aceptable	Eficiente
Menor de 80%	Entre 80 y 94%	Mayor a 94%

Evaluación de la Accesibilidad y Oportunidad en dispensarios de la EPS

CRITERIOS	DISPENSARIOS				
	ESE SURORIENTE	ALFONSO LÓPEZ	SILOÉ	TERRÓN COLORADO	MONTEBELLO
ACCESO	60%	80%	80%	90%	70%
OPORTUNIDAD	10,0%	40,0%	40,0%	100,0%	40,0%
SEGUIMIENTO Y CONTROL POR LA EPS	50,0%	75,0%	62,5%	100,0%	0,0%
TOTAL	39,3%	64,3%	60,7%	96,4%	39,3%

CRITERIOS	SAN CAYETANO	DECEPAZ	LA FLORESTA	LOS CHORROS	MELENDEZ	TOTAL
ACCESO	70%	100%	80%	80%	80%	79.0%
OPORTUNIDAD	30,0%	50,0%	20,0%	20,0%	50,0%	40.0%
SEGUIMIENTO Y CONTROL POR LA EPS	62,5%	62,5%	25,0%	37,5%	62,5%	53.7%
% CUMPLIMIENTO	53,5%	71,4%	42,8%	46,4%	64,3%	57.8%

Deficiente Menor de 80%	Aceptable Entre 80 y 94%	Eficiente Mayor a 94%
----------------------------	-----------------------------	--------------------------



Proveedor contratado: Red de Salud del Centro, Norte, Ladera y Oriente

Puntos de dispensación de medicamentos auditados	
Hospital Primitivo Iglesias	Hospital Joaquín Paz Borrero
Centro de Salud Meléndez	Hospital Carlos Holmes Trujillo

En la evaluación de aspectos estructurales en dispensarios de la EPS

CRITERIO	DISPENSARIOS				
	HOSPITAL PRIMITIVO	CENTRO S. MELENDEZ	H. JOAQUÍN PAZ	H. CARLOS HOLMES	TOTAL
RECURSO	0%	100%	100%	100%	75.0%
INFRAESTRUCTURA	70,0%	100,0%	100,0%	80,0%	87.5%
DOTACION	68,7%	93,7%	100%	68,7%	82.8%
DOCUMENTACION	50,0%	0%	75,0%	50,0%	43.8%
PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS	30,0%	100, %	60,0%	20,0%	52.5%
% CUMPLIMIENTO	57,7%	90,4%	90,4%	63,5%	75.5%

Evaluación de la Accesibilidad, Oportunidad y Suficiencia

CRITERIOS	DISPENSARIOS				
	H. PRIMITIVO	MELENDEZ	H. JOAQUÍN PAZ	H. CARLOS HOLMES	TOTAL
ACCESO	30%	80%	70%	60%	60.05
OPORTUNIDAD	10,0%	50,0%	90,0%	40,0%	47.5%
SEGUIMIENTO Y CONTROL POR LA EPS	25,0%	62,5%	12,5%	50,0%	37.5%
TOTAL	21,4%	64,3%	60,7%	50,0%	56.4%

Deficiente	Aceptable	Eficiente
Menor de 80%	Entre 80 y 94%	Mayor a 94%

Proveedor contratado: Red de Salud del Norte y Oriente.

Puntos de dispensación de medicamentos auditados	
Hospital Carlos Holmes Trujillo	Hospital Joaquín Paz Borrero

En la evaluación de aspectos estructurales en Dispensarios de la EPS

CRITERIOS	DISPENSARIOS		
	H. JOAQUÍN PAZ	H. CARLOS HOLMES	TOTAL
RECURSO HUMANO	100%	100%	100%
INFRAESTRUCTURA	100%	80,0%	90.0%
DOTACION	100,0%	68,7%	84.4%
DOCUMENTACION	75,0%	50,0%	62.5%
PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS	60,0%	20,2%	40.0%
% DE CUMPLIMIENTO POR PUNTO	90,4%	63,5%	76.95%

Evaluación de la Accesibilidad, Oportunidad y Suficiencia de la EPS

CRITERIOS	DISPENSARIO		
	H. JOAQUIN PAZ	H. CARLOS HOLMES	TOTAL
ACCESO	70%	60%	65.0%
OPORTUNIDAD	90%	40%	65.0%
SEGUIMIENTO Y CONTROL POR LA EPS	12.5%	50%	31.0%
% CUMPLIMIENTO	60.7%	50%	55,4%

Deficiente Menor de 80%	Aceptable Entre 80 y 94%	Eficiente Mayor a 94%
----------------------------	-----------------------------	--------------------------

**Proveedor contratado: Farmart, Droguería Alianza de Occidente,
Hospital Joaquín Paz Borrero.**

Puntos de dispensación de medicamentos auditados	
Tequendama	San Fernando
Hospital Joaquín Paz	

En la evaluación de aspectos estructurales en dispensarios de la EPS

CRITERIOS	DISPENSARIOS		
	TEQUENDAMA	H. JOAQUÍN PAZ	TOTAL
RECURSO HUMANO	100%	100%	100%
INFRAESTRUCTURA	80,0%	100,0%	90%
DOTACION	93.7%	100%	96.9%
DOCUMENTACION	100,0%	75,0%	87.5%
PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS	100,0%	60,0%	80.0%
% DE CUMPLIMIENTO	90,30%	90,40%	90.4%

En la evaluación de la Accesibilidad y Oportunidad en dispensarios de la EPS

CRITERIOS	DISPENSARIOS			
	TEQUENDAMA	SAN FERNANDO	H. JOAQUIN PAZ	TOTAL
ACCESO	80%	70%	70%	73%
OPORTUNIDAD	100%	30%	90%	73%
SEGUIMIENTO Y CONTROL POR LA EPS	75%	62.5%	12.5%	66%
TOTAL	85.7%	53.5%	60.7%	66%

Deficiente Menor de 80%	Aceptable Entre 80 y 94%	Eficiente Mayor a 94%
----------------------------	-----------------------------	--------------------------

Proveedor contratado: Comfandi

Puntos de dispensación de medicamentos auditados	
Avenida las Américas	San Nicolás



En la evaluación de aspectos estructurales en dispensarios de la EPS

CRITERIOS	DISPENSARIOS		
	SAN NICOLAS	COMFANDI LAS AMERICAS	TOTAL
RECURSO HUMANO	100%	100%	100%
INFRAESTRUCTURA	95,0%	85,0%	90%
DOTACION	87,5%	75%	81.3%
DOCUMENTACION	100%	100%	100%
PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS	100,0%	90,0%	95%
% DE CUMPLIMIENTO	90.38%	80.77%	85.6%

Evaluación de la accesibilidad y oportunidad dispensarios de la EPS

CRITERIOS	DISPENSARIO		
	SAN NICOLAS	AMERICAS	TOTAL
ACCESO	100%	80%	90%
OPORTUNIDAD	100%	70%	85%
SEGUIMIENTO Y CONTROL POR LA EPS	62.5%	62.5%	62.5%
% CUMPLIMIENTO	89.2%	71.4%	80.4%

Deficiente	Aceptable	Eficiente
Menor de 80%	Entre 80 y 94%	Mayor a 94%

Proveedor contratado: Audifarma S.A.

Puntos de dispensación de medicamentos auditados

Clínica Nuestra Señora del Rosario



En la evaluación de aspectos estructurales en dispensarios de la EPS

CRITERIOS	DISPENSARIO	
	Clínica Nuestra Señora del Rosario	TOTAL
RECURSO HUMANO	100%	100%
INFRAESTRUCTURA	85%	85%
DOTACION	100%	100%
DOCUMENTACION	100%	100%
PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS	100%	100%
% DE CUMPLIMIENTO	98.0%	98.0%

Evaluación de la Accesibilidad y Oportunidad en dispensarios de la EPS

CRITERIOS	DISPENSARIO
	Clínica Nuestra Señora del Rosario
ACCESO	70%
OPORTUNIDAD	100%
SEGUIMIENTO Y CONTROL POR LA EPS	87.5%
% CUMPLIMIENTO	85.7%

Deficiente Menor de 80%	Aceptable Entre 80 y 94%	Eficiente Mayor a 94%
----------------------------	-----------------------------	--------------------------

Proveedor contratado: Audifarma Avellaneda

Puntos de dispensación de medicamentos auditados

Carrera 1



Evaluación de aspectos estructurales en dispensarios de la EPS:

CRITERIOS	DISPENSARIO
	AVELLANEDA
RECURSO HUMANO	100%
INFRAESTRUCTURA	95%
DOTACION	100%
DOCUMENTACION	75%
PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS	100%
% DE CUMPLIMIENTO	99%

Evaluación de la Accesibilidad y Oportunidad en dispensarios de la EPS

CRITERIOS	DISPENSARIO
	AVELLANEDA
ACCESO	90%
OPORTUNIDAD	80%
SEGUIMIENTO Y CONTROL POR LA EPS	100%
% CUMPLIMIENTO	89.2%

Deficiente Menor de 80%	Aceptable Entre 80 y 94%	Eficiente Mayor a 94%
----------------------------	-----------------------------	--------------------------

Proveedor contratado: Epsifarma de Occidente

Puntos de dispensación de medicamentos auditados

Clínica Cali Norte.



Evaluación de aspectos estructurales en dispensarios de la EPS

CRITERIOS	DISPENSARIO
	Clínica Cali Norte
RECURSO HUMANO	100%
INFRAESTRUCTURA	100%
DOTACION	75%
DOCUMENTACION	100%
PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS	100%
% DE CUMPLIMIENTO	92.3%

Evaluación de la Accesibilidad y Oportunidad en dispensarios de las EPS

CRITERIOS	DISPENSARIO
	Clínica Cali Norte
ACCESO	100%
OPORTUNIDAD	40%
SEGUIMIENTO Y CONTROL POR LA EPS	50%
% CUMPLIMIENTO	64.2%

Deficiente	Aceptable	Eficiente
Menor de 80%	Entre 80 y 94%	Mayor a 94%

CUMPLIMIENTO DE ASPECTOS ESTRUCTURALES POR EPS:

CRITERIOS	DISPENSARIOS DE EPS									
	EMSSANAR	CAPRECOM	COOSALUD	CAFESALUD	MALLAMAS	ASMET SALUD	SOS	SALUD TOTAL	NUEVA EPS	SALUDCOOP
RECURSO HUMANO	86.7%	100%	70.0%	75.0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
INFRAESTRUCTURA	81.0%	82.5%	81.5%	87.5%	90.0%	90%	90%	85%	95%	100%
DOTACION	73.8%	85.9%	76.3%	82.8%	84.4%	96.9%	81.3%	100%	100%	75%
DOCUMENTACION	80.0%	68.8%	55%	43.8%	62.5%	87.5%	100%	100%	75%	100%
PROCEDIMIENTOS DOCUMENTADOS	75.3%	80.0%	73.0%	52.5%	40.0%	80.0%	95%	100%	100%	100%
% DE CUMPLIMIENTO	77.8%	82.7%	75.8%	75.5%	76.95%	90.4%	85.6%	98.0%	99%	92.3%

Deficiente	Aceptable	Eficiente
Menor de 80%	Entre 80 y 94%	Mayor a 94%

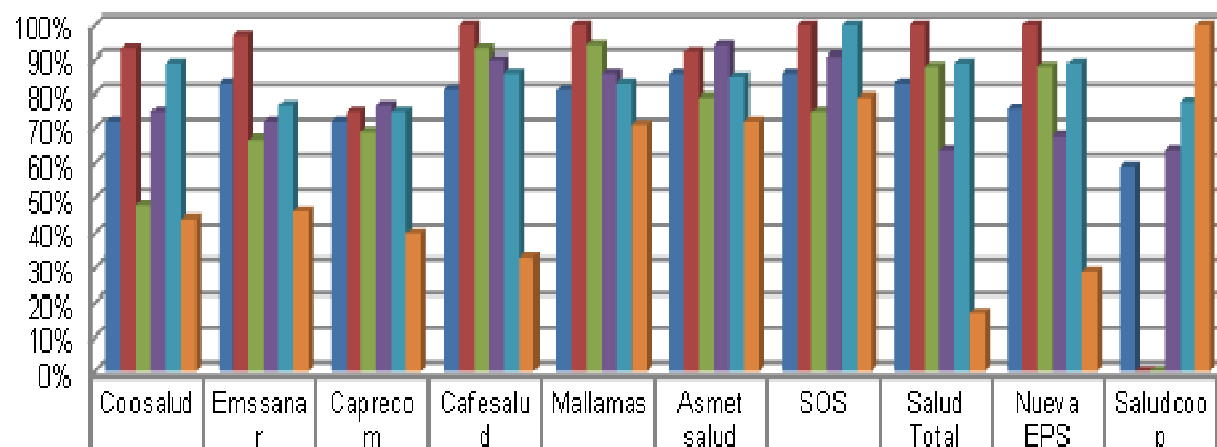
CUMPLIMIENTO DE LA ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD POR EPS:

CIRTERIOS	DISPENSARIOS DE EPS									
	EMSSANAR	CAPRECOM	COOSALUD	CAFESALUD	MALLAMAS	ASMET SALUD	SOS	SALUD TOTAL	NUEVA EPS	SALUDCOOP
ACCESO	76%	76.6%	79.0%	60.05	65.0%	73%	90%	70%	90%	100%
OPORTUNIDAD	43%	36.7%	40.0%	47.5%	65.0%	73%	85%	100%	80%	40%
SEGUIMIENTO Y CONTROL POR LA EPS	58%	50%	53.7%	37.5%	31.0%	66%	62.5%	87.5%	100%	50%
% DE CUMPLIMIENTO	59%	56.7%	57.8%	56.4%	55.4%	66%	80.4%	85.7%	89.2%	64.2%

Deficiente	Aceptable	Eficiente
Menor de 80%	Entre 80 y 94%	Mayor a 94%

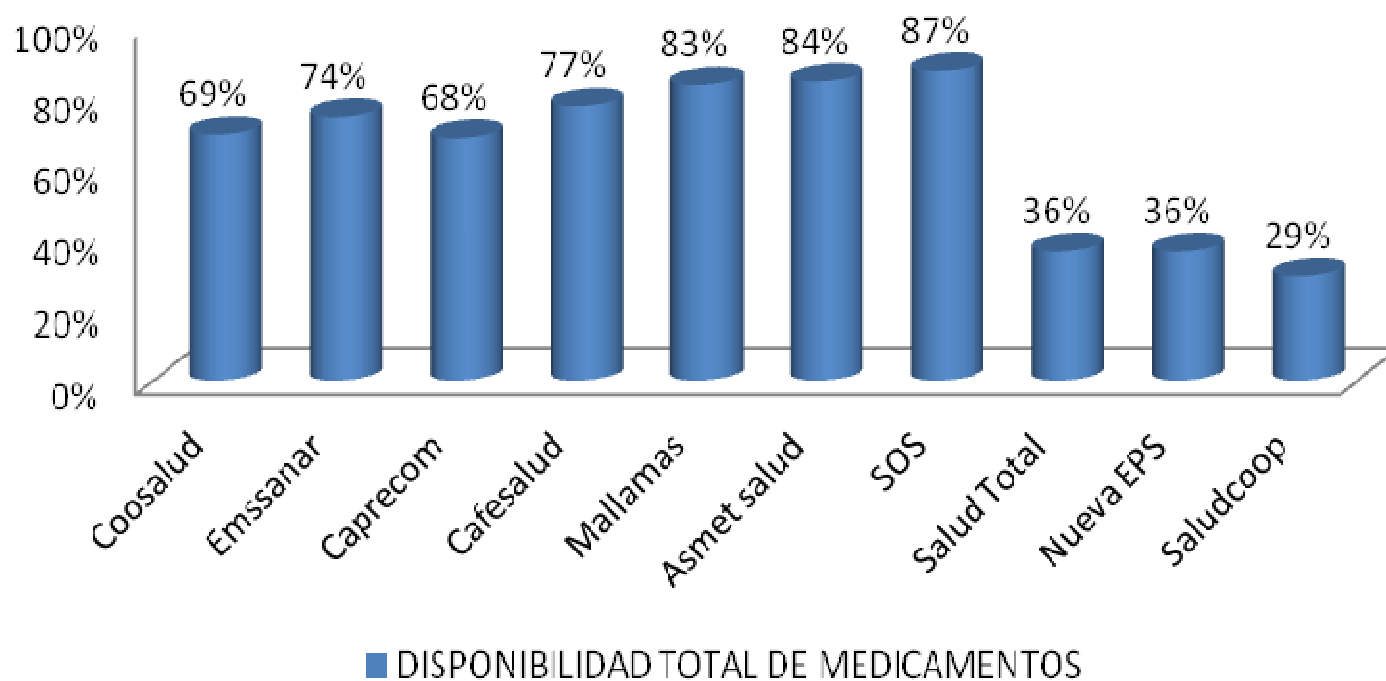
DISPONIBILIDAD DE MEDICAMENTOS:

EPS VERIFICADAS



	Coosalud	Emssana r	Capreco m	Cafesalu d	Mallamas	Asmet salud	SOS	Salud Total	Nueva EPS	Saludcoo p
■ HIPERTENSIÓN ARTERIAL Y DIABETES	72%	83%	72%	81%	81%	86%	86%	83%	76%	59%
■ CONTROL PRENATAL	93%	97%	75%	100%	100%	92%	100%	100%	100%	0%
■ PLANIFICACIÓN FAMILIAR	48%	67%	69%	93%	94%	79%	75%	88%	88%	0%
■ MEDICAMENTOS DE AIEPI	75%	72%	77%	90%	86%	94%	91%	64%	68%	64%
■ ENFERMEDADES DE TRANSMISIÓN SEXUAL	89%	77%	75%	86%	83%	85%	100%	89%	89%	78%
■ ENFERMEDADES DE SALUD MENTAL	44%	46%	40%	33%	71%	72%	79%	17%	29%	100%





Percepción de los usuarios
respecto al suministro de
medicamentos por parte de los
dispensarios dispuestos por las
EPS



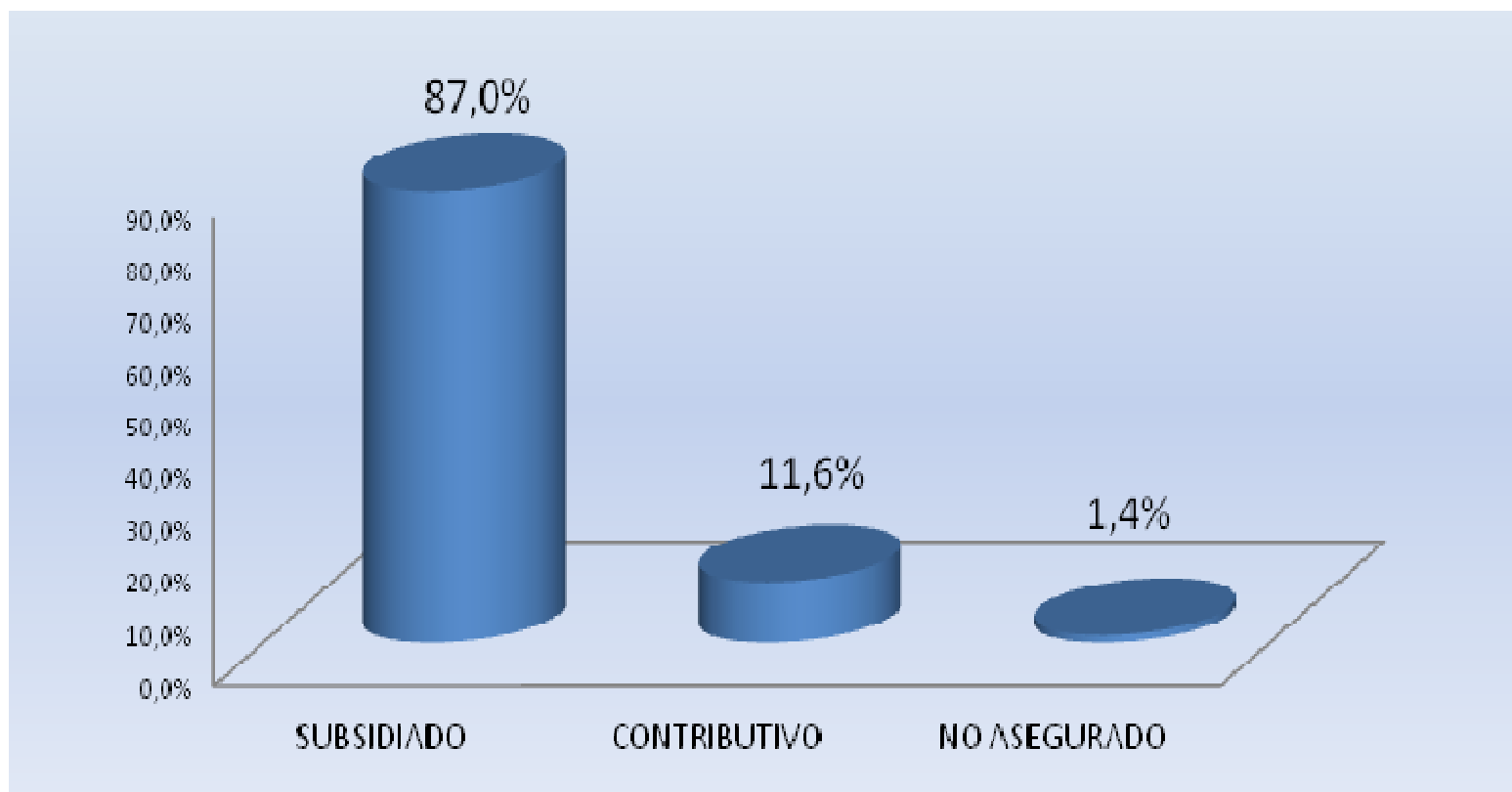


Mediante cálculo muestral del IC 95% y un error del 10%, se aplicó 432 encuestas de manera presencial a igual número de usuarios que se encontraban en los puntos de dispensación seleccionados.

Datos generales de los usuarios encuestados:

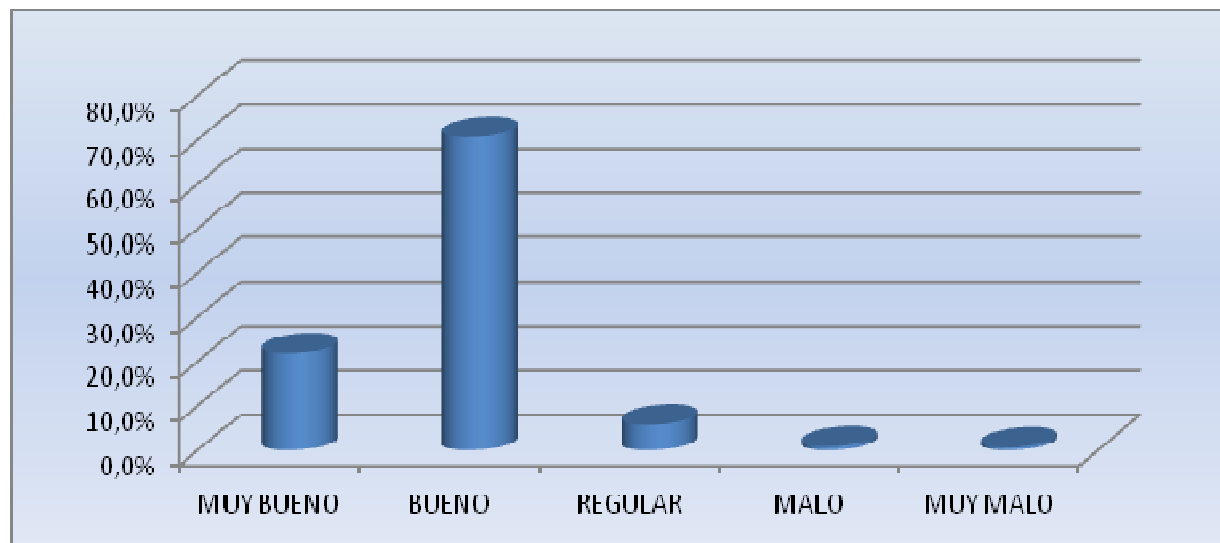
Régimen de seguridad social

La mayor parte de la población encuestada que en ese momento se encontraba en el dispensario está afiliada al régimen subsidiado (el 87%), una pequeña proporción (11.6%) son contributivo.



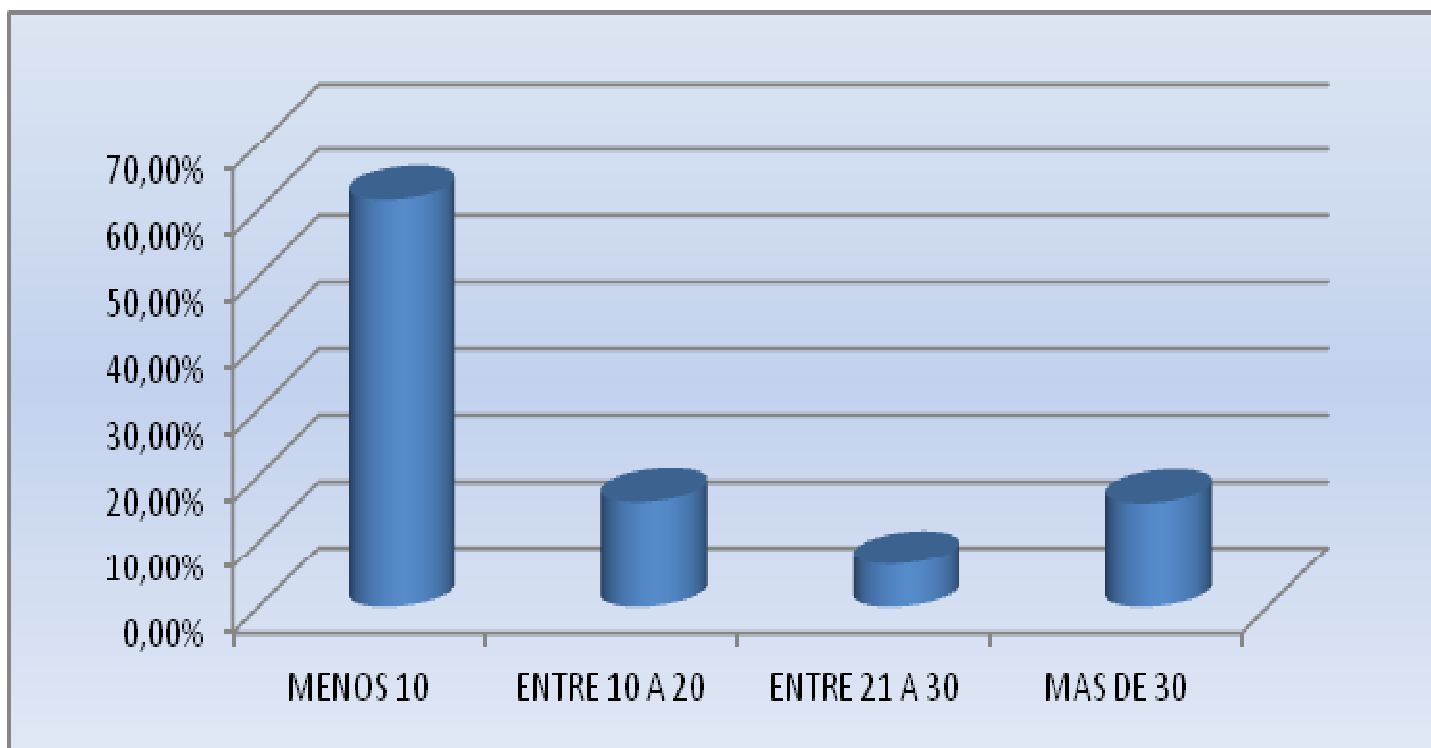
Calidez en la atención

La gran mayoría de los usuarios encuestados (el 92.6%) manifestaron sentirse muy conformes con el trato brindado por el personal del dispensario, solo un 7.4% considera que la actitud de quienes los atendieron no es la mejor.



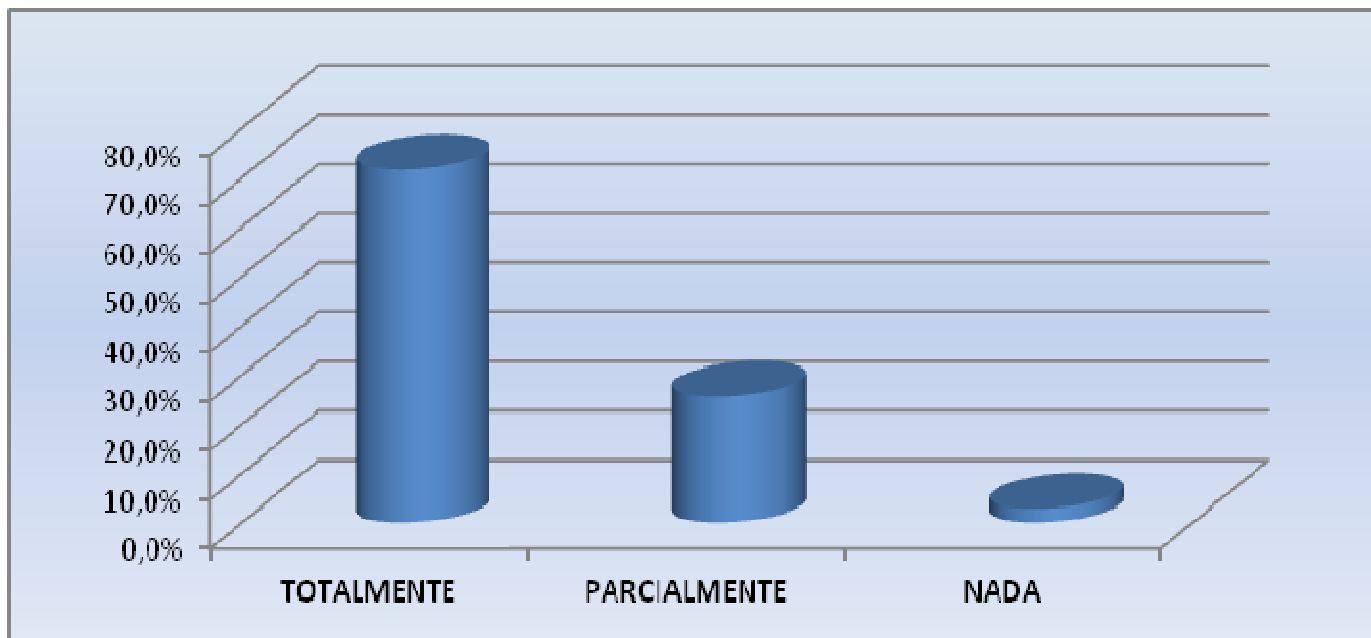
Oportunidad en el despacho de medicamentos

El 61.5% de los usuarios consideran como muy buena la oportunidad en el despacho de los medicamentos en los dispensarios, pues debieron esperar menos de 10 minutos para que le sean entregados los medicamentos solicitados, en tanto que un 16% considera que la espera fue en promedio de 15 minutos.



Suficiencia en entrega de medicamentos

Al ser indagados respecto a si en los dispensarios le entregaron la totalidad de medicamentos solicitados, el 71.6% de los usuarios manifiesta que sí, en tanto que una cuarta parte de ellos (el 25.6%) se queja que en los dispensarios solo le entregan una parte de lo solicitado.

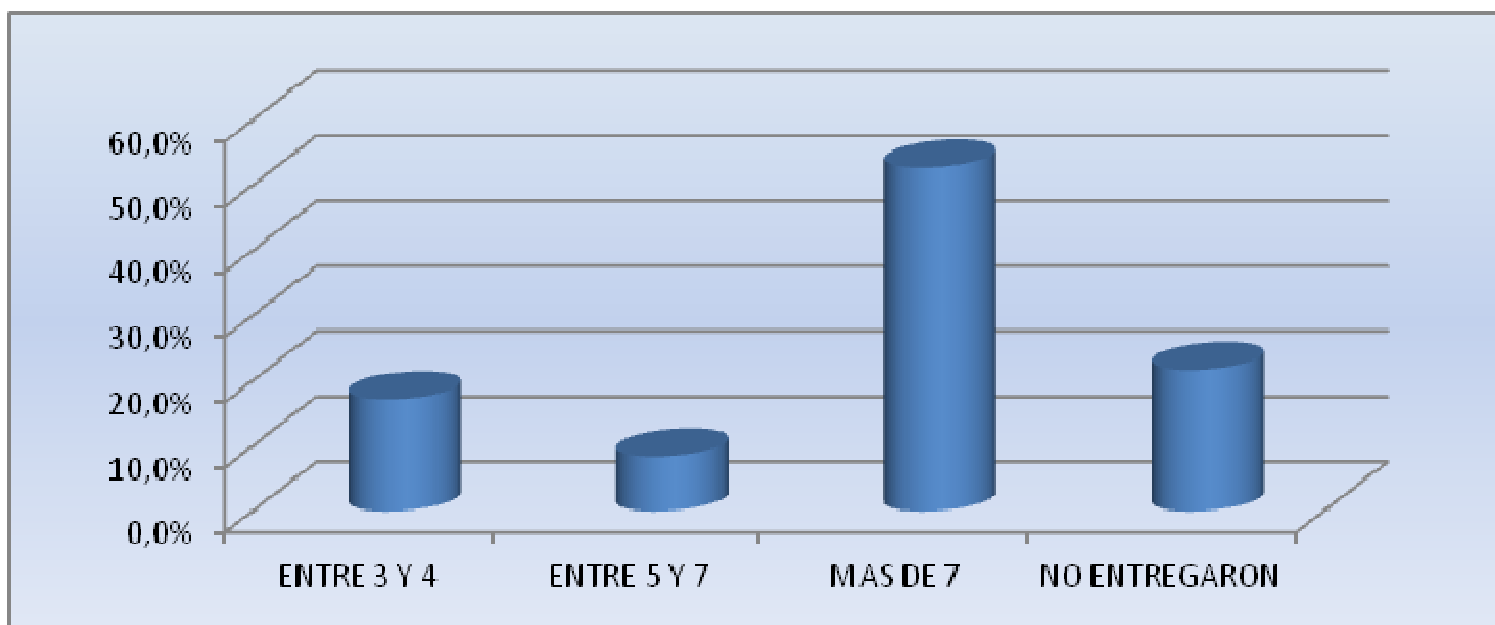


Medicamentos pendientes

El 41.3% de los usuarios afirma que no fueron entregados

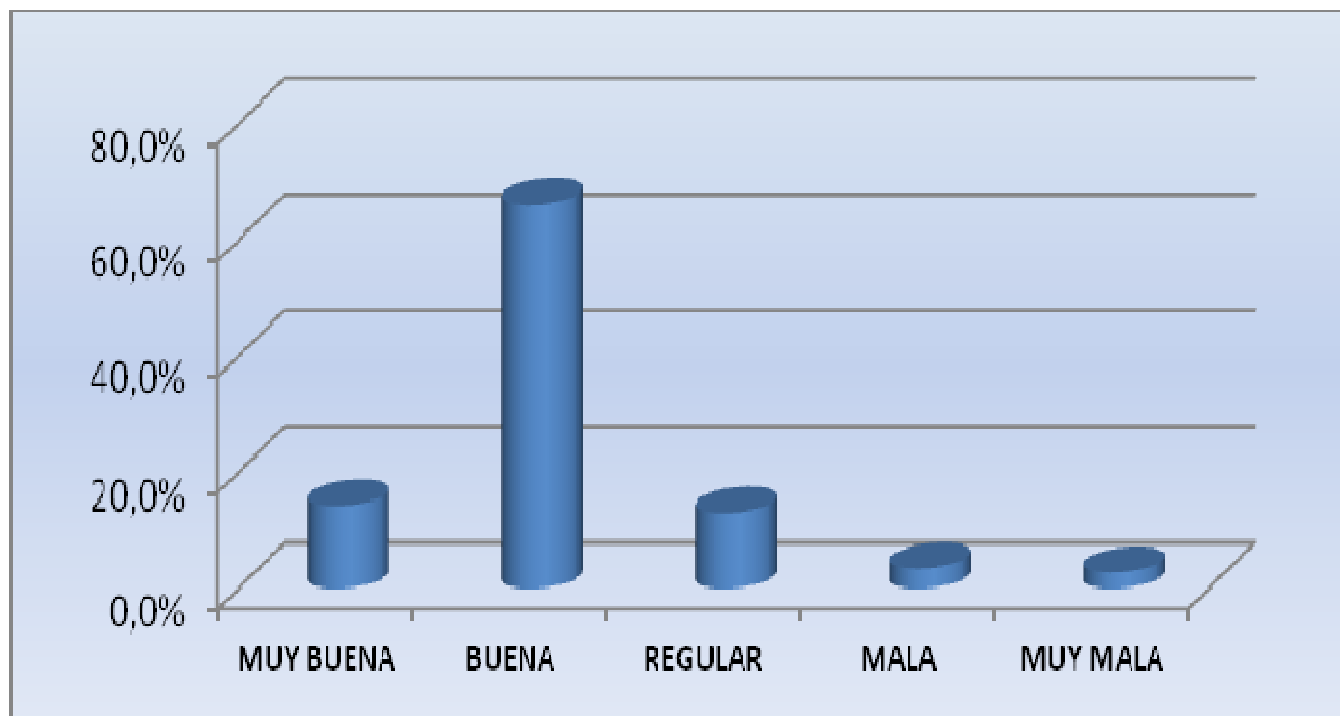
Oportunidad en entrega de medicamentos pendientes

El 52.7% de los usuarios tuvieron que esperar más de 7 días para que le fueran entregados los medicamentos pendientes, en tanto que un 25.6% debió esperar entre 3 y 7 días, y la situación más crítica la vivieron el 21.7% de los usuarios quienes manifestaron que finalmente no le entregaron los medicamentos pendientes.



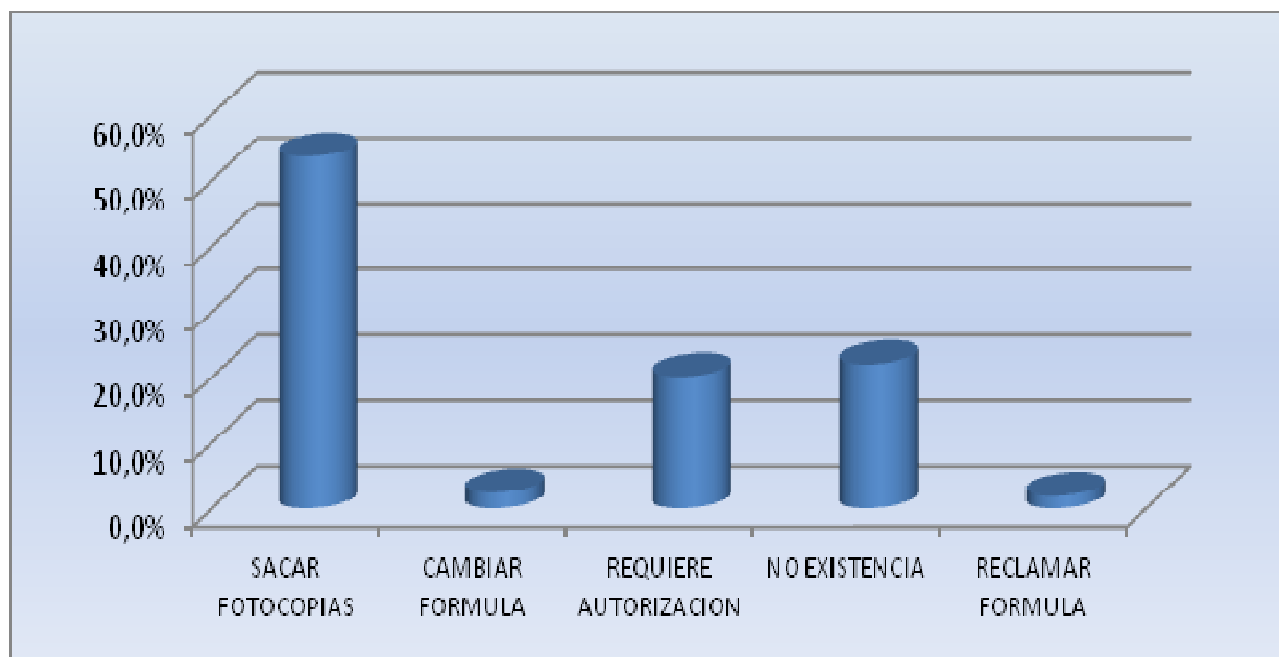
Comodidad en los dispensarios

Si bien un 80% de los usuarios encuestados tienen una opinión favorable respecto a la comodidad en los puntos de dispensación, el restante 20% considera que en algunos dispensarios existen incomodidades, especialmente en las salas de espera.



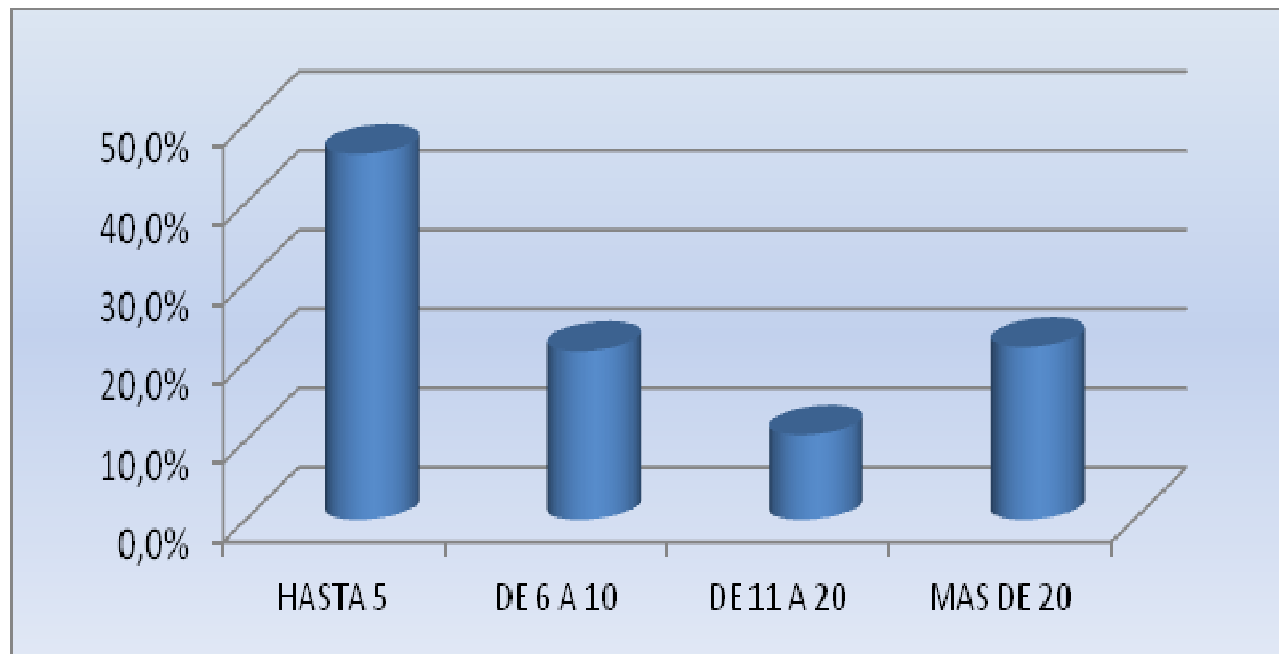
Situaciones administrativas

Sacar fotocopias se constituye en el trámite más repetitivo en que deben incurrir los usuarios (el 53.6%) para que le sean entregados los medicamentos requeridos; luego un 20.1% aduce que para la entrega deben presentar una autorización por tratarse de un medicamento no POS.



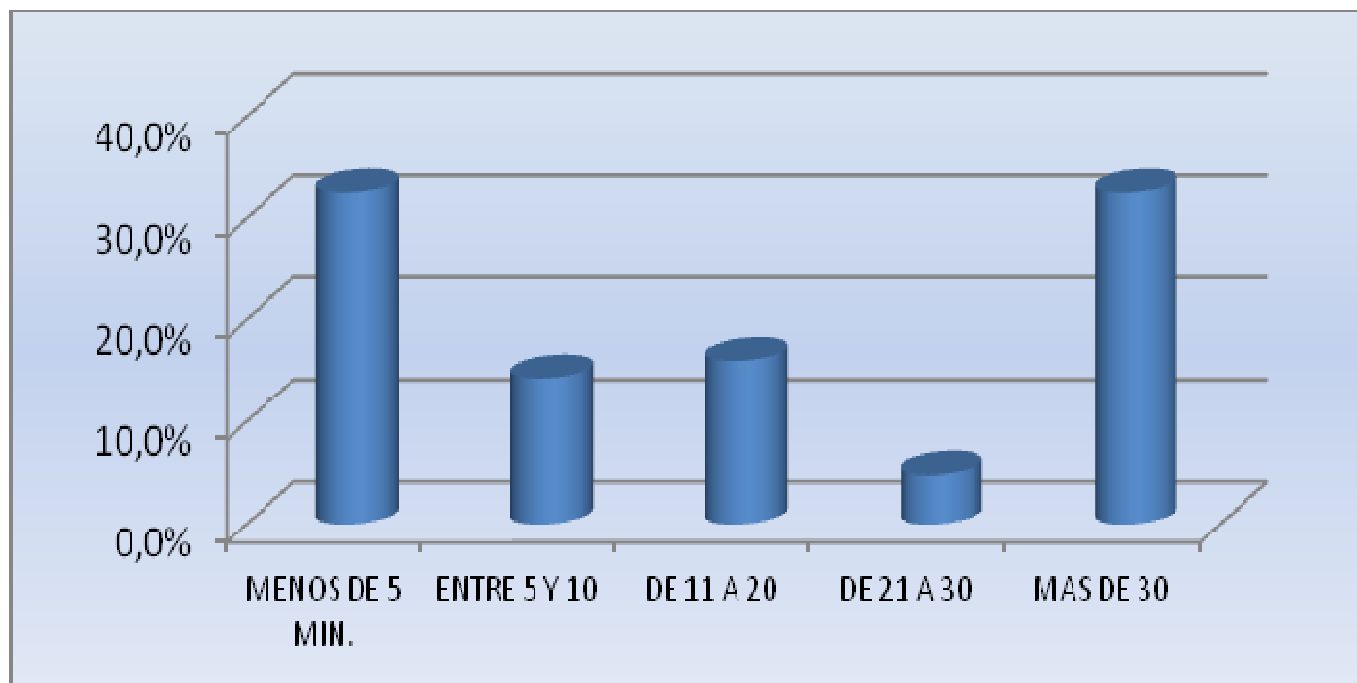
Situación de Filas

Frente a la situación de filas para ingresar y/o reclamar los medicamentos las opiniones fueron divididas. Mientras una mitad manifiesta tener que sortear largas y tediosas filas, la otra mitad opina lo contrario.



Tiempo de permanencia en la fila

En promedio, cada usuario encuestado tuvo que esperar 21 minutos haciendo fila en el dispensario. Sin embargo, una tercera parte de ellos (el 32%) aduce haber tenido que esperar más de 30 minutos para ser atendido.



PRINCIPALES HALLAZGOS:



- ✓ En algunos dispensarios no se evidencia resolución de funcionamiento por parte de la UES Departamental.
- ✓ Los medicamentos que quedan pendientes no se entregan en el domicilio del afiliado dentro de las 48 horas siguientes a su solicitud.
- ✓ Algunos puntos de distribución no cuenta con ventanilla y/o demarcación de la casilla de atención preferencial.
- ✓ No hay oportunidad en la atención preferencial a la población adulta, embarazadas y población discapacitada.



- ✓ En algunos dispensarios no disponen de registros de los medicamentos entregados a los usuarios que permitan realizar seguimiento a la oportunidad y suficiencia.
- ✓ En algunos puntos de dispensación no tienen disponibilidad del manuales de procesos y procedimientos en el que se tenga en cuenta las recomendaciones del fabricante para la conservación de medicamentos.
- ✓ En algunos puntos de dispensación no se cuenta con un sistema de climatización y/o de control de temperatura y humedad que garantice la vida útil de los productos farmacéuticos.



- ✓ En algunos dispensarios no se evalúa la satisfacción de los usuarios, y cuando eventualmente lo hacen, no se conocen los resultados de las mediciones realizadas.
- ✓ La auditoría evidenció que en la totalidad de punto evaluados no había disponibilidad del 100% de los medicamentos requeridos en los programas de promoción y prevención, estrategia AIEPI (canasta AIEPI), enfermedades crónicas no transmisibles, enfermedades de transmisión sexual y salud mental.
- ✓ La EPS no realiza de manera programada, visitas de seguimiento en estos puntos de dispensación.



RECOMENDACIONES:

- La Secretaría de Salud Pública Municipal considera que las EPS deben realizar procesos rigurosos de auditoría en procura de mejorar la calidad en la prestación de los servicios, como lo define: la Ley Anti Trámites, la Ley del adulto mayor, entre otros.
- Se requiere garantizar el suministro de los medicamentos que hacen parte de las estrategias como AIEPI, Servicios Amigables e intervención en Enfermedades Crónicas no Transmisibles.



•La EPS debe realizar ejercicios de análisis causales que permitan identificar y determinar acciones preventivas y correctivas orientadas a subsanar, en tiempo real, la deficiencias existentes en los diferentes puntos de dispensación de medicamentos.

COMPROMISOS Y ACUERDOS:

1. Las EPS deben suscribir planes de mejoramiento según observaciones.
2. La Secretaria de Salud Pública Municipal realizará seguimiento a los planes de mejoramiento que suscribieron las EPS.
3. Se visitaran otros puntos de dispensación de medicamentos no tenidos en cuenta en este primer ciclo de auditorias.



GRACIAS...

