	FORMATO	**VERSION 01**
	ACTA DE REUNION	**FECHA: 2020-10-01**
	PROCESO DE GESTION DE CALIDAD	**Página 1 de 18**

LUGAR: SALON DEL CONSEJO MUNICIPAL – ALCALDIA SEDE SAN JUAN	
FECHA: 2024/08/29	**Hora de Inicio:** 8:15 AM **Hora de Finalización:** 9:00 AM

OBJETIVO DE LA REUNION
AUDITORIA ENTIDAD AUDIFARMA DE ACUERDO A LA ORIENTACIONES DE LA SECRETARÍA DE SALUD Y SEGURIDAD SOCIAL Y VELAR POR LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS
TEMA DE LA REUNION
Vigilancia, inspección y control en la farmacia de Audifarma teniendo en cuenta las reiterativas Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias (PQRSD) presentadas por los usuarios en la prestación del servicio, con el fin de velar por sus derechos
DESARROLLO DE LA REUNION
Siendo las 8:15 de la mañana del día 6 de septiembre de 2024 se desarrolló auditoria a la farmacia Audifarma por parte del equipo de la Secretaría de Salud y Seguridad Social y con el acompañamiento de Veedor en Salud, con el fin de realizar vigilancia, inspección y control de acuerdo a las fallas identificadas, el aumento en la insatisfacción de los usuarios, las reiteradas PQRSD interpuestas por la comunidad, en la cual se ha evidenciado la demoras en la entrega de medicamentos, inconsistencias en procesos de entrega, la generación de pendientes, la no entrega de medicamentos, aglomeraciones de usuarios, la extensas horas que debe esperar el usuario desde la entrega del ficho hasta la dispensación del medicamento, entre otras, y así mismo, lograr la concertación de acciones que permita mejorar en la prestación de servicios de salud de los usuarios afiliados por parte de la Farmacia. Se inicia con el recorrido por las instalaciones de la farmacia y se hace la presentación del equipo de la Secretaría de salud, la doctora Adriana González – Secretaria de Salud, la doctora Karen Diaz y Elexa Villadiego Auditoras de área de prestación de servicio, la profesional Universitaria Lina Jiménez coordinadora de participación social y el veedor en salud Nilson Torres ante los funcionarios de la farmacia de Audifarma y los usuarios presentes en el lugar, se les informa a todos el objetivo de la visita y se procede a escuchar a los ciudadanos para conocer la situación y perspectivas de la atención y prestación de servicios.

Durante la visita usuarios expusieron las siguientes problemáticas:

1. Usuario que se encontraban con tres (3) fórmulas de la misma casa, que era perteneciente a zona rural, que solo le entregaban un (1) solo ficho para entrega de dos fórmulas y la otra fórmula debía regresar el día siguiente para tomar su turno, usuario expresa que es traumática la situación porque debe hacer el gasto de transporte por dos días y se le suma a eso el tiempo que genera esperar la respectiva entrega.
2. Usuario de la tercera edad que se encuentra en el recinto desde la 6:00 de la mañana para reclamar un pendiente y siendo las 8:30 am solo van por el ficho siete (7) y tiene el ficho veintiuno (21), informa que se acercó de forma amable ante los funcionarios para solicitar información de si el medicamento ya llegó o no para el seguir esperando, pero no recibe respuesta alguna.
3. Usuario con pendiente de medicamentos de un (1) mes que no le hacen efectiva la entrega.
4. Usuario que expresa que en la entidad Audifarma no cuenta con un baño y las horas de espera oscilan entre cuatro (4) y cinco horas (5) y hay días que hasta mucho más.
5. Usuario que expresan que las instalaciones no cuentan con espacio suficiente y es muy lento el proceso porque hay pocos funcionarios atendiendo.
6. Usuario que expresa que les toca quedarse de pie porque no hay más sillas, pero tampoco se puede colocar más porque el sitio es muy pequeño.
7. Usuario que informa que deben madrugar a tomar turnos o ficho.

Se solicita desde la Secretaría de Salud un espacio con el funcionario encargado de Audifarma para revisar el tema y concertar las acciones que permitan subsanar las situaciones, por lo que atiende a la solicitud la señora Yesenia Mercado de Audifarma, debido a que la regente de la Farmacia Carolina More se encontraba de permiso, procede a tomar la palabra la doctora Karen Diaz – Auditora de la Secretaría de Salud donde informa a la señora Yesenia Mercado que se ha recibido quejas de la Regente Carolina More donde los usuarios expresan que no es una persona receptiva, no es amable y no trata de buscar solución, si no que es muy radical, que si no hay el medicamento no lo hay, y si te gusta o no te gusta es tu asunto, por lo que es importante revisar la forma como se está atendiendo.

La profesional universitaria Lina Jiménez expresar que en la Secretaría de Salud se ha recibido de forma física y verbal quejas interpuestas por la actitud de la regente Carolina More, y si es cierto que en ocasione llegan usuarios alterados, pero nosotros como atención al usuario tenemos que abordar la situación de la mejor forma, calmar a los usuarios y no generar más controversia, además es importante recordar los términos para entrega de pendientes porque la norma establece que son cuarenta y ocho (48) horas para entregar estos, sin embargo, se encuentra pacientes con pendientes de cinco (5), diez (10), veinte (20) días, un (1) mes y hasta más sin entrega, por ejemplo hoy tenemos el pendiente de un usuario que hoy llegó a la Secretaría de Salud con fecha de 15 de agosto de 2024 y a la fecha no le han solucionado y ustedes como

entidad deben cumplir con la normatividad y como aliados de las EPS que prestan un servicio tienen que tener en cuenta por que afecta y vulnera los derechos de los usuarios , también encontramos usuarios que dicen que no les están entregado el documento de pendiente al usuario, es decir, que solo le dicen de forma verbal al usuario pero no le entrega el físico del pendiente.

Continúa la intervención la auditora Karen Diaz donde expresa que se acercó al asesor que atiende los turnos prioritarios por el tema del usuario adulto mayor que tiene el ficho veintiuno (21) que se acercó a solicitar información del medicamento, porque es necesario ponerse en el zapato del usuario, tener que esperar por horas sin saber si realmente le van hacer entrega o no del medicamento donde le pueden dar una respuesta, si no lo hay descongestiona la sala de espera porque el hacinamiento es visible y si lo hay el usuario no va a sentir que perdió su tiempo.

Seguidamente la Secretaría de Salud Doctora Adriana González toma la palabra donde manifiesta que hay usuarios que le han expresado que están desde la una (1) de la mañana entre ellos un paciente con diagnóstico de epilepsia porque los usuarios creen que entre más temprano llegan van a encontrar ficho.

Prosigue la auditora Karen Diaz donde ratifica esta información y comenta que se ha indagado con los usuarios las razones por las cuales madrugan y la respuesta que dan es que si no llegan en horas de la madrugada no encuentran fichos, y aunque se les diga que los fichos se entregan a las 6:00 de la mañana o antes de 7:00 am van a seguir madrugando porque si llegan más tarde ya no encuentran turnos para reclamar los medicamentos, ya tienen que implementar estrategias como vamos a solucionar la alta demanda que ustedes tienen, si no hay suficiente personal, si no es suficiente la capacidad instalada, para mejorar todo eso, pero inicialmente me parece que la atención debida al paciente, les va generar menos PQRSD, si un paciente siente que lo atiendes bien aunque no encuentre el medicamento este se va tranquilo, pero si no lo atiendes bien y no encuentra el medicamento con mayor razón el paciente se va a quejar y a reclamar, hay que mejorar.

Procede la doctora Adriana González – Secretaria de Salud a expresar que todos los días se presentan quejas y reclamos de los usuarios, por el maltrato, por la falta de medicamentos, por la aglomeraciones, yo sé que no es culpa de ustedes, que se demoran mucho, el sistema tiene sus fallas que no es de responsabilidad de ustedes, pero ya se tiene un plan de mejora, ya tenemos un acta, estamos es haciendo seguimiento a lo que ya la Secretaría de Salud venía haciendo, ya tuvimos una mesa de trabajo con IVC del departamento pero eso ha quedado en nada porque no se ve reflejada la mejoría en los procesos, no vemos respuestas de ustedes y de pronto usted no es la directamente encargada pero si vamos a dejar establecido en el acta unos compromisos y acciones porque hay que dar soluciones, que de pronto no son inmediatas, no es un proceso que de pronto ustedes van a conseguir de una vez un sitio más adecuado con más personal pero si

queremos mirar que poco a poco presten un servicio a satisfacción de los usuarios.

Solicita la palabra el Señor Nilson Torres integrante de la Veeduría Ciudadana en Salud donde expresa que un paso fundamental es la sensibilidad social porque somos personas y todos somos iguales, entonces maltratando al prójimo, si no hay el medicamento de manejar la situación, de mantener tranquilo a los usuarios, porque en ocasionas la percepción es no lo hay entonces hagan lo que sea, vaya y coloque la queja, eso no es solo aquí, es en todos lados, pareciera que fuera un vicio, ojala eso se mejore, eso es lo más fundamental.

La auditora Elexa Villadiego le pregunta a la asesora Yesenia Mercado de Audifarma, ¿actualmente cuantas personas están en la atención a los usuarios? ¿Quién entrega los pendientes? ¿Quién llama a los usuarios a informarles que ya llegó el medicamento, quien responde que primero estaban tres (3) y se acaba de contratar a otra persona que está en proceso de inducción, todos los funcionarios entregan pendientes, la persona encargada de llamar a los usuarios es la Regente Carolina More, la auditora Elexa Villadiego continua su intervención y expresa que por ejemplo en el caso de hoy que no se encuentra la regente como hacen, quien se encarga del proceso, por lo que la respuesta que se da por parte de la asesora de audifarma Yesenia Mercado es que no se encuentra otro funcionario en el día de hoy haciendo esa función, a lo que la Auditora Elexa Villadiego manifiesta su preocupación debido a que solo hay 4 personas en la farmacia y una (1) de ellas se encuentra en inducción y se observa la cogestión de usuarios, la demanda de usuarios y no cuenta con reemplazos en casos que se requiera.

Interviene la profesional universitario Lina Jiménez donde manifiesta que en estos días se tuvo una reclamación en la Secretaría de Salud donde al usuario le informaron que el medicamento estaba descontinuado y resulta que al llamar a la EPS a verificar la información del medicamento este no se encontraba descontinuado, y para completar cuando hacen la gestión la EPS con ustedes para la respectiva entrega, le informan al usuario que debía esperan más de diez (10) días para la entrega porque no lo tenían disponible, no es el deber ser, hay usuarios que por la no entrega de medicamentos se les complica su estado de salud, ustedes saben lo que generan en un paciente que deben esperar la entrega de medicamentos durante un mes, pacientes que no tienen recursos económicos para comprarlos, pacientes de zona rural que gastan hasta 30.000 y 40.000 pesos en transporte para que le generen un pendiente y que debe regresar varias veces porque no le hacen entrega oportunamente, es un paciente que por razones válidas se va a molestar y eso genera una problemática y discordia, porque es paciente no va a llegar con la misma actitud que llego el primer día a solicitar su medicamento.

El señor Nilson Torres toma la palabra para manifestar que hay algo que no han entendido las entidades y sobretodo en materia de salud que los pacientes/usuarios son el eje central para que esto funcione y para que ustedes estén aquí recibiendo un salario, luego ellos son especiales, hay que tratarlos con importancia, son los que hacen que esto exista, Yesenia Mercado de Audifarma

dice que ellos tienen claro y entienden eso porque también es usuaria y así como me gusta ser atendida me gusta atender, es más nosotros aquí nos insultan y lo que trato es de no responder a ello, en ocasiones hasta se llena de nervios por la situación.

La auditora Elexa Villadiego toma la palabra y expresa que por tal razón hay que sentar los precedentes y tocar las puertas de esos funcionarios que depende la mejoría como tal del servicio, porque a la medida que el servicio no mejores son ustedes los que se enfrentan al caos de los clientes, porque el cliente se comporta de tal forma, quizás porque están acá desde la madrugada, porque los tiempos son irrisorios, por la cantidad de gente hacinada, que no encuentran el medicamento, que no le entregan los faltantes, son falla de la instituciona que hacen que en ocasiones las personas reaccionen de forma negativa, si el medicamento estuviese, esa persona no se molesta, si esa persona llegara y a los 10 minutos se pudiese atender créame que las cosas fluyeran, en la auditoria anterior con la EPS y funcionarios de Audifarma nos hablaban de cinco (5) minutos por usuario, eso no se cumplen, se empieza atender a las 7:00 am y a las 8:15 am solo van por el turno 7, se debe establecer cuál es la oportunidad en la atención.

La profesional universitaria Lina Jiménez le comenta a la señora Yesenia Mercado de Audifarma que es importante que se trasmita el mensaje a los coordinadores o superiores de los que está sucediendo en torno a la prestación del servicio, ya que son la línea de frente, quienes colocan la cara al usuario y ustedes son los responsables de atender al usuario, esas problemáticas son ustedes que les toca enfrentarlas.

La auditora Karen Diaz interviene donde les pregunta si ellos saben en cuanto tiempo y el promedio de la atención, porque es importante que el usuario tenga eso claro, como es posible que en una (1) hora y media, se atienda siete (7) pacientes, o todos llegaron con Mipres o con problemas en esas órdenes que no ha avanzado.

La señora Yesenia Mercado de Audifarma comenta que tienen una problemática con el tema de las atenciones prioritarias, la entidad busca que los adultos mayores se les atienda para que se vayan enseguida, pero algunos de ellos le hacen favores a los que acaban de llegar y esto que se aumente el número de fórmulas y si uno les dice que no, se altera, se ponen molestos, entonces nos genera inconvenientes con los que están en espera, los usuarios muchas veces no nos colaboran en ese sentido.

Nuevamente la auditora Elexa Villadiego expresa que siente que la situación se presenta por lo mismo, porque es tanto el tiempo que una persona tiene que esperar para reclamar que acude a ese tipo de maniobras, la secretaría de Salud Adriana González expresa que la mejora del proceso es de parte y parte por lo que es necesario que se realice educación también a los usuarios y la Auditora Karen Diaz puntualiza en las estrategias educativas porque el usuario tienen derechos pero también tiene unos deberes y deben cumplir con ellos, que no es solo reclamar, interponer

quejas, pero ustedes también tienen que tener claro los procesos pegados a la norma obviamente de cómo va hacer la atención de ellos.

Dentro de los temas abordados estuvo también el de la infraestructura donde se observa que las instalaciones no tienen la capacidad para atender a los usuarios porque hay muchos de pie y no tienen mas espacios para sillas, también muchas personas paradas en la parte de afuera de las instalaciones, el tema de los baños que, aunque no es normativo hay que considerar que los usuarios permanecen mucho tiempo en las instalaciones, la entidad Audifarma tiene que prever la alta demanda que van a atender, la capacidad instalada ya que atienden Nueva EPS y Mutual Ser que son las entidades con mayor afiliados en el municipio.

Se pregunta si tienen vigente el permiso de funcionamiento por parte de la Secretaría de Salud, pero al no tener conocimiento la persona qua atendió la visita se quedó como compromiso de indagar con la Regente de farmacia y dar respuestas al equipo de la Secretaría de Salud.

Para finalizar el equipo de la Secretaría de Salud se dirige nuevamente a los usuarios dándoles a conocer el compromiso que tiene la oficina para velar por la prestación de un servicio de calidad y la Auditora Karen Diaz interviene para manifestar a los usuarios que la Secretaría es una oficina de puertas abiertas, donde se pueden acercar ante cualquier inconformidad en la prestación de su servicio que nosotros con todo gusto podemos escuchar y gestionar, Audifarma es un operador logístico que tiene como responsabilidad de la prestación de los servicios y tiene buzón de sugerencias y quejas, aunque no solo eso, también podemos destacar y felicitar si nos encontramos satisfechos por la atención, así mismo, gestionó los siguientes casos:

1. Santa Cárdenas de Pereira con cedula de ciudadanía N°26075383 con pendiente del medicamento Pantoprazol.
2. Eutropia Maria Argumedo Sariego con cedula de ciudadanía N° 26046299 con pendiente de 15 días del medicamento Triotropio Biomuro.

Se establecieron en la auditoria los siguientes compromisos:

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA
Informar sobre el permiso de funcionamiento	Audifarma	13/09/2024
Solución de los casos de los dos usuarios presentados	Audifarma	10/09/2024
Remitir el acta de la reunión para aprobación de todos	Secretaria de Salud	11/09/2024
Revisión y aprobación del acta de reunión	Secretaría de Salud - Yesenia Mercado de Audifarma	13/09/2024

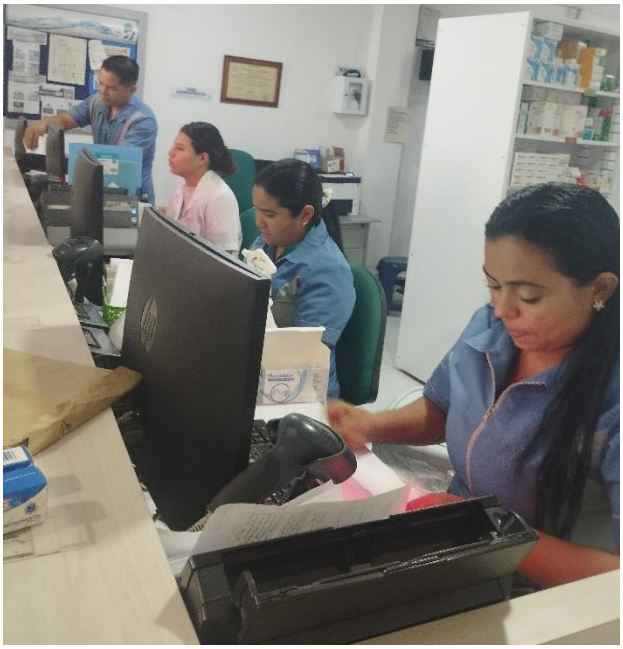
Transmitir la información a los encargados de la toma de decisiones	Yesenia Mercado de Audifarma	20/09/2024
Entrega de plan de mejoramiento con las acciones a implementar y fechas establecidas	Audifarma	27/09/2024
Seguimiento plan de mejoramiento	Secretaria de Salud	Por definir

La doctora Adriana González - Secretaría de Salud agradece el espacio y le expresa que los funcionarios deben llenarse de valor, tratar de solucionar con los usuarios calmadamente y seguir prestando un buen servicio.

Se da por terminada la visita de auditoría a las 9:00 de la mañana.

Se anexa evidencias fotográficas y listado de asistencia.

ANEXOS EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



CAJA 3

CAJA 4