

## Conclusiones Encuesta Cruz Verde

Asociación de usuarios Sanitas

### Comparación resultados encuestas Cruz Verde Octubre 2017-Noviembre 2018

1. 904 personas respondieron, creció la participación el 10%.
2. El 47% Respondió antes de los 5 minutos.
3. El 47% son mayores de 60 años decreció el 2%.
4. El 50% son mujeres y el 50% son hombres. Se mantiene
5. 43 ciudades fueron evaluadas y el mayor número de respuestas se dieron en la ciudad de Bogotá 46%, seguida de la ciudad de Cali 9% y Medellín 7%.
6. El 51% Están Insatisfechos con la dispensación de medicamentos. Disminuyó el 8%.
7. El 44% no reciben los medicamentos completos. Disminuyó el 7%.
8. El 23% Han tenido que asistir a más de dos droguerías para completar la formula.
9. Al 43% no le Ofrecieron la Entrega de medicamentos faltantes a Domicilio.
10. Al 75% se demoran más de 24 horas para la entrega de medicamentos a domicilio. se mantiene igual. Incluye el 16% al que nunca llegaron los medicamentos.
11. El 53% espera más de una hora en el punto, para recibir los medicamentos en la droguería disminuyó el 16%.
12. El 65% considera que el número de droguerías es insuficientes. Disminuyó el 10%.
13. El 52% están insatisfechas con las respuestas de PQR. Se mantiene igual.
14. El 28% considera que la calidad de atención, entre regular y pobre. Disminuyó el 16%.
15. Las respuestas de la pregunta abierta sobre las mayores dificultades que se presentan con Cruz Verde se refieren a:
  - Extensos tiempos de espera, dan prioridad a la venta y no a la dispensación, largas colas, promocionan muchos productos.
  - Pocos asesores para atender muchas personas, falta personal a la hora del almuerzo, hay muchos cambios de personal.
  - No entregan la totalidad de medicamentos POS y NO POS en la misma droguería o en domicilio.
  - No tienen medicamentos, tampoco tienen medicamentos de entrega mensual.
  - Hacinamiento y deficiencia de instalaciones: pequeñas, muy llenas, cubículos insuficientes, pocas sillas, no hay baño, calurosas.
16. Las Sugerencias propuestas en su mayoría son:- Disminuir los tiempos de entrega, organizar fila de compradores particulares y servicio de dispensación.
  - Servicio en toda la red de droguerías POS y NO POS. Más puntos de atención y droguerías en las EPS. Mas puntos de atención para entrega por tutela, simplificar el proceso del familiar que reclama medicamentos.
  - Mejorar y ampliar las instalaciones, mas sillas, debe contar con baños, contar con ventilación, clima adecuado y estacionamiento.
17. En general se puede inferir que la precepción del servicio de dispensación de medicamentos de parte de las droguerías Cruz Verde, en un año mejoró el 6%.
18. Las 5 Droguerías que presentaron respuestas más bajas son: Calle 82 (Barranquilla), Girardot, Morato (Bogotá), Villavicencio, Pontevedra (Bogotá)