EPS Sanitas

Reunión Asociación de Usuarios

Cruz Verde
2018

Cruz Verde
Hallazgos y avances del Plan de Mejoramiento

Hallazgos servicio Cruz Verde

Se toman como referencia los resultados de satisfacción del servicio prestado por Cruz Verde en las **encuestas del Ministerio, Asociación de Usuarios e Interna EPS Sanitas.**

Las brechas de servicio más representativas se presentan en:

1.Tiempos de espera

2.Modelo de servicio

3. Actitud de Servicio

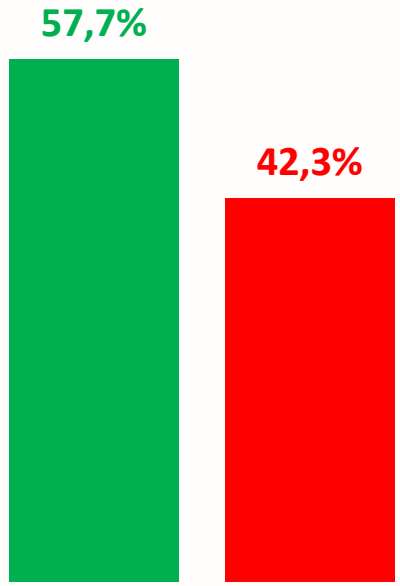
4. Infraestructura

5. Medicamentos Faltantes

1. Tiempos de espera (Encuestas de satisfacción)

Ministerio

Como le pareció el tiempo de espera para ser atendido en el servicio de entrega de medicamentos?



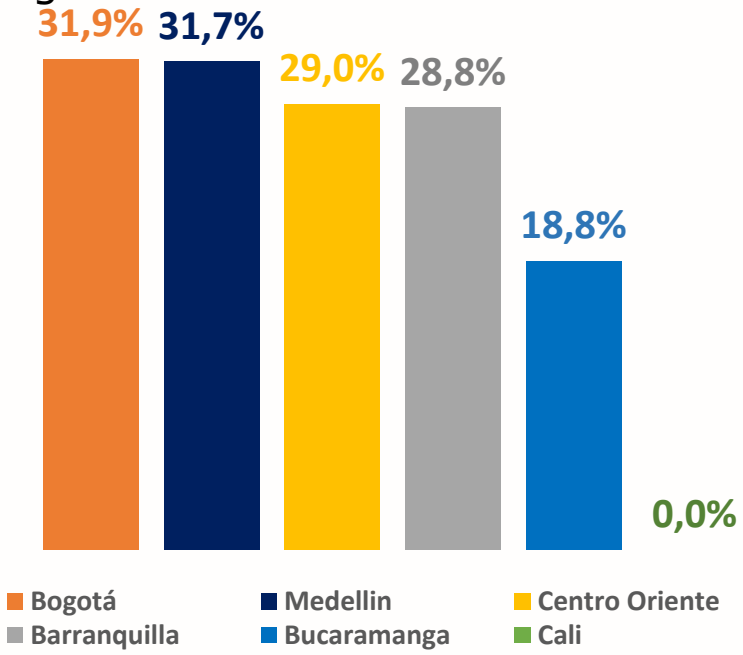
El **57,7%** Muy Corto y Corto
El **42,3%** Largo y Muy

* Resultados Encuesta Ranking 2017

Asociación

¿Aproximadamente cual es el tiempo de espera en la Droguería Cruz Verde para recibir sus medicamentos?

Igual o menor a una hora…



* Estudio de Enero de 2018

Ciudades más Críticas

Regional	Ciudad	Total Insatisfacción
Cali	Pasto	100%
	Cali	100%
Bucaramanga	Cucuta	92,3%
	Valledupar	82,6%
Centro Oriente	Neiva	90,0%
	Girardot	75,0%
Medellín	Manizales	88,0%
	San Diego	83,3%
Bogotá	Chico	100%
	Suba	95,0%

1.Tiempos de Espera - Avances Plan de Acción

Pasto

- En agosto se incrementó planta de personal de 7 a 10 auxiliares y un bodeguero.
- Tiempo de espera corte Agosto 2018: 11 minutos
- Desde Septiembre se están renovando equipos de computo de la sede y se actualizó el digiturno.

Cúcuta

- En mayo se habilitó la Droguería Cruz Verde Avenida primera
- Se ajustaron las mallas de turno de colaboradores para ampliar la capacidad de atención.
- Tiempo promedio de espera corte septimbre 2018: 22 minutos
- En Septiembre se renovaron los equipos de computo.
- En cierre de octubre de 2018 se realizará actualización de Digiturno.

Girardot

- Se realizó remodelación del punto.
- Se incrementaron 2 cajas adicionales para atención.
- Se ajustó la planta de personal con 1 auxiliar adicional.
- Se instalaron 3 tandems de sillas (equivalentes a 12 sillas).
- Se realizó separación de sala de dispensación y de venta.
- Se amplió el horario de la farmacia desde las 6:30 a.m (piloto) sin divulgación

1. Tiempos de Espera - Avances Plan de Acción

Bogotá – Suba

- Se incrementó la planta de personal en un funcionario en el mes de julio.
- Tiempo promedio de espera actual: 16 minutos.

Bogotá – Chicó

- Se han ajustado turnos y se está garantizando la apertura de las 19 cajas en los horarios de alto flujo.
- En julio se llevo a cabo cambio de digiturno y cambio a nuevo sistema e dispensación CYGNUS.
- Tiempos de espera septiembre de 2018 : 14 minutos

Manizales

- En julio se ajustó la planta de personal en 2 personas
- En Octubre se abrió un nuevo Punto.
- Tiempos de espera a agosto de 2018: 32 minutos
- Tiempos actuales: 17 a 20 minutos

La dirección estratégica operacional de Cruz Verde, se encarga de hacer monitoreo a los tiempos de atención.

1. Tiempos de Espera - Avances Plan de Acción

Barranquilla – Soledad

Se realizará ampliación del centro medico Soledad y se destinará al lado de éste un espacio para la ubicación del punto de Cruz Verde.

Valledupar

- En Septiembre se implemento una caja adicional.
- Al interior de la farmacia se hizo separación de la zona de dispensación y la zona de venta
- En septiembre se amplió un tándem en sala de espera.
- **10 a 15 minutos actuales de tiempo de espera**

Cali

- Se realizó la apertura del punto Cruz Verde Parque Versalles.
- Se realizó renovación de equipos de computo
- Se realizó cambio Digiturno
- Tiempo de espera corte septiembre de 2018: 16 minutos.

1. Tiempos de Espera - Avances Plan de Acción

Barranquilla – Calle 82

Tiempo de espera promedio en septiembre 31 minutos.
Al interior de la farmacia se hizo separación de la zona de dispensación y la zona de venta, con aumento de 50% las cajas de atención PBS pasando de 8 a 12. (desde el 19 de octubre)

Santa Marta – Villa Olímpica

- Demoras presentadas en agosto y septiembre de 2018, se realizaron ajustes y a partir de octubre el tiempo de atención está entre 14 y 18 minutos.
- Se ajustó horario de atención desde las 7:00 am
- Se implementarán 4 tándem adicionales

Santa Marta – Centro

- Afectación de la atención en agosto por inconvenientes técnicos una caja de atención solucionado en septiembre.
- Tiempo de espera en sala promedio menor a 20 minutos en septiembre.

1. Tiempos de Espera - Avances Plan de Acción

Villavicencio

Se hizo separación de la zona de dispensación y la zona de venta a partir del 4 de octubre.

Se instalaron 4 cajas adicionales, para un total de 10 cajas.

Se dispusieron 20 sillas en la sala de espera para mejorar la estadía de los usuarios en el punto.

La dirección estratégica operacional de Cruz Verde, se encarga de hacer monitoreo a los tiempos de atención.

2. Modelo de Servicio – Hallazgos Asociación

- Se presentan fallas tecnológicas en la lectura de las autorizaciones, vigencia de las mismas, impresión de tirillas, caídas de sistema
- Demora excesiva en el alistamiento de medicamentos: Por carencia de software de registro idóneo
- No existe un modelo de atención estandarizado (No todos los puntos cuentan con sistema de administración de sala.
- No hay criterios para la administración de las filas preferenciales, en cuanto asignación de cajas
- Dificultad del usuario en el manejo del digiturno, falta una persona para orientación

Fuente: encuesta asociación enero 2018

2. Modelo de servicio- Hallazgos Tecnológicos

Piloto Mesa de ayuda

Clasificación de la devolución	Enero	%	Febrero	%	Marzo	%	Abril	%	Junio	%	Julio	%	Agosto	%	Septiembre	%
No valido	499	48%	376	34%	314	41%	110	37%	21	13%	11	11%	15	20%		0%
Tirilla impresa, medicamento sin reclamar	288	28%	292	27%	243	32%	132	44%	86	55%	42	43%	46	61%		0%
Impresión de tirilla incompleta	167	16%	160	15%	112	15%	40	13%	38	24%	39	40%	4	5%		0%
Sin sistema en farmacia	65	6%	207	19%	71	9%	1	0%	4	3%	1	1%	10	13%	65	100%
No se encontraron datos	20	2%	40	4%	20	3%	16	5%	7	4%	5	5%	0	0%		0%
Error en la fecha de vencimiento	0	0%	24	2%	5	1%	2	1%	0	0%	0	0%	0	0%		0%
Error en cantidad	7	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%		0%
Total general	**1046**	**100%**	**1099**	**100%**	**765**	**100%**	**301**	**100%**	**156**	**100%**	**98**	**100%**	**75**	**100 %**	**65**	**100%**
Promedio impresión día	42		46		32		23		7		4		3		65	

- A partir del 1 de Junio de 2018 se inicia prueba piloto de mesa de ayuda en farmacia Morato.
- Se disminuyen los casos en el 100%
- Actualmente No se generan impresiones en Farmacia por lo cual el punto de impresión será cerrado el 3 Noviembre.

Fuente: Seguimiento Farmacias 2018

2. Modelo de servicio- Avances Plan de Acción

Actualización tecnológica

Nuevo Software de dispensación: CYGNUS

Beneficios:

- Elimina las inconsistencias en el proceso de impresión de las autorizaciones por falta de información.
- Desmaterialización del volante de autorización – Oct/nov de 2018.
- Nuevo servicio de agendamiento – Agéndame NO PBS en piloto
- Generación automática de la solicitud del pendiente.

El sistema se ha implementado en 18 farmacias en Bogotá, se complementó con una URL en 15 farmacias porque se supendió la implementación de CYGNUS.

Renovación de digiturnos

Al 31 de octubre de 2018 se terminará el cambio de digiturnos a nivel nacional. Este proceso se acompaña de educación a los afiliados para el uso de este sistema.

2. Modelo de Servicio- Avances Plan de Acción

Modelo con Digiturno

Criterio:
Puntos con transacciones **superiores a 9.000** se instala **Digiturno**

44 puntos a nivel nacional cuentan con este modelo.

Acciones: Actualización de 11 digiturnos, actualmente se tienen 33

Modelo sin Digiturno

Criterio:
Puntos con transacciones **inferiores a 9.000** se realiza **proceso manual**

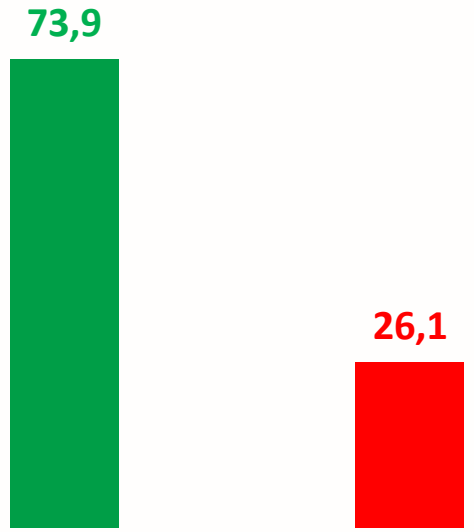
Estandarizar Modelo:
Mesas de trabajo

Fuente: Cruz Verde – Dirección de servicio

3. Actitud de servicio (Encuestas de Satisfacción)

Ministerio

¿Cómo califica el servicio de_____ recibido en los últimos 6 meses?

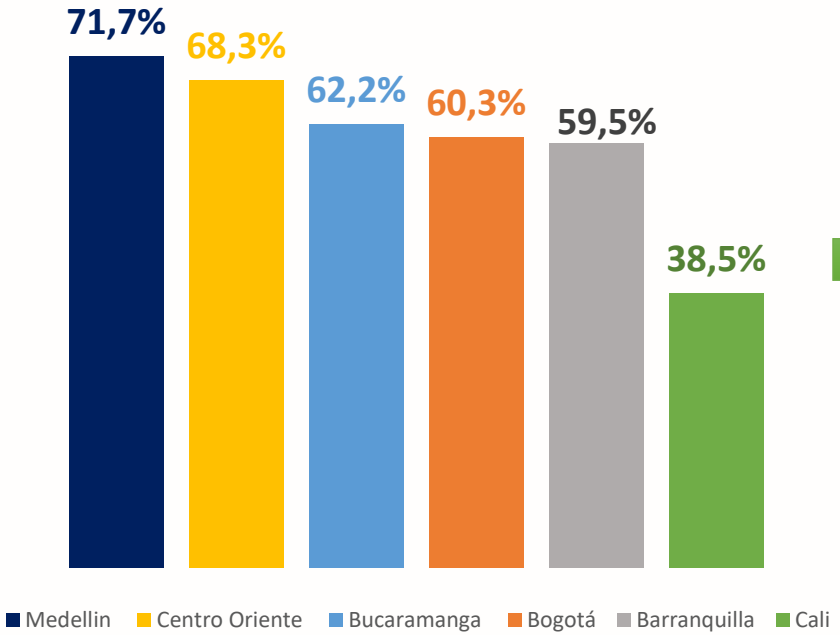


El **73,9%** Buen Servicio y Muy Buen Servicio
El **26,1%** Mal servicio

* Resultados Encuesta Ranking 2017

Asociación

Califique la calidad de ¿atención al cliente en punto de dispensación de medicamentos de Cruz Verde?



El **60,1%** Buen Servicio y Muy Buen Servicio
El **39,9%** Mal servicio

* Estudio de Enero de 2018

Ciudades más Críticas

Regional	Farmacia	Total Insatisfacción
Cali	Pasto	100%
Barranquilla	Calle 30 Soledad	100%
Bogotá	Chico	95%
Bucaramanga	Cucuta	69%
Centro Oriente	Neiva	40%
	Girardot	40%

3. Actitud de Servicio – Avances Plan de Acción

Mystery Shopper

1. Herramienta orientada a hacer cliente oculto en la prestación de servicio
2. Retroalimentaciones personalizadas a los colaboradores que incumplen las políticas establecidas

3. **25** droguerías definidas por cantidad de usuarios, tienen establecida realización de Mystery Shopper **quincenal**.
4. El resto de droguerías tiene una periodicidad **bimestral**.

Mesas de trabajo colectivas

1. verificación de casos y evidencias para intervención de los mismos
2. Aplicación de procesos disciplinarios PQR de Actitud

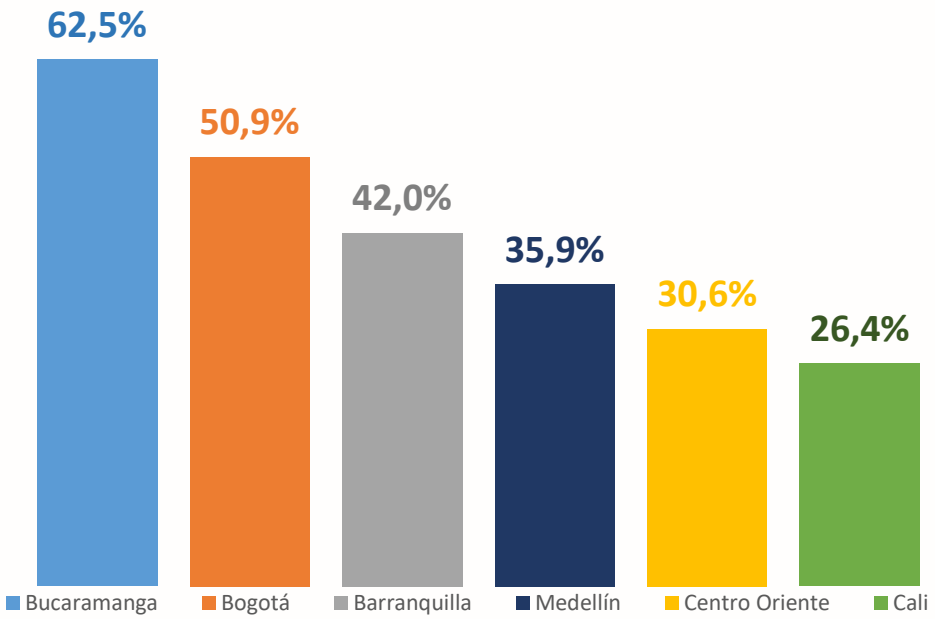
Capacitación Colaboradores

- ✓ **Capacitación:** para toda línea de frente desarrollada en el primer semestre de 2018, enfocada a la Humanización en el servicio
- ✓ Se tiene programada segunda capacitación masiva para desarrollar en septiembre, octubre, noviembre de 2018

4. Infraestructura (Encuesta de Satisfacción)

Asociación

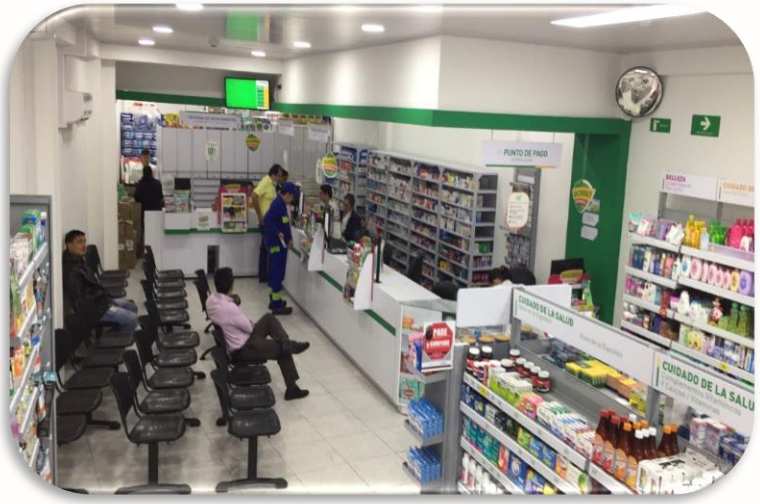
¿Considera suficiente el número de Droguerías Cruz Verde para la entrega de medicamentos?
SI



Ciudades más Críticas

Regional	Ciudad	% Total de Insatisfacción
Cali	Pasto	89,5%
Centro oriente	Neiva	85%
Medellin	Manizales	100%
	Pereira	83,3%
Barranquilla	La Soledad	100%
Bogota	Chico	97%
	Palermo	72,5%
Bucaramanga	Cucuta	69,2%

4. Infraestructura – Avances Plan de Acción



Neiva
Traslado de punto.

Pasto
Cambio de digiturno y renovación de equipo programado para septiembre 2018.

4. Infraestructura – Avances Plan de Acción

Medellín - San Diego

Actualmente se está ubicando nuevo local para atención de tutelas, que reforzaría la atención de la regional.

Manizales

A partir de octubre, se abrió un nuevo punto.

Girardot

Ampliación de local.

Soledad

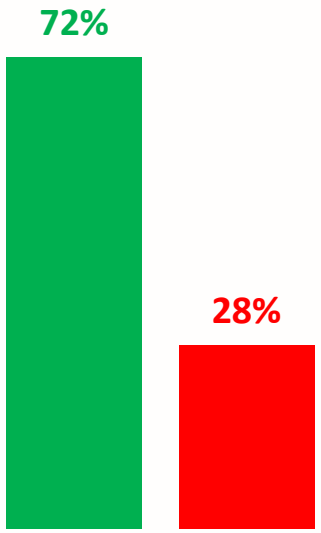
En Proyecto nueva sede dentro del centro médico.
Pendiente fecha de inicio.

5. Faltantes (Encuestas de satisfacción)

¿La última vez que reclamó medicamentos, estos le fueron entregados completos?....

Estudios de satisfacción realizados a través de entrevista personal y telefónicamente para el caso de la encuesta interna.

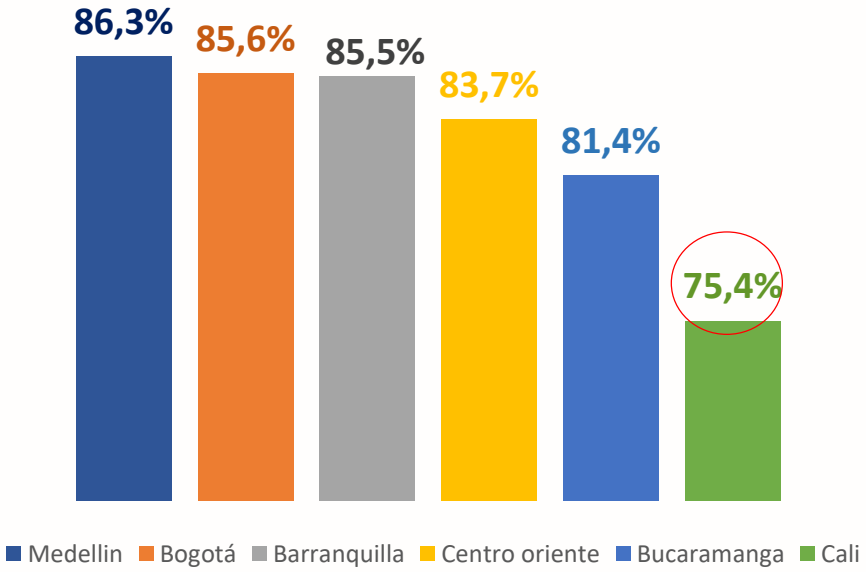
Ministerio



72% Fueron entregados completamente
28% Los entregaron parcial

* Resultados Encuesta Ranking 2017

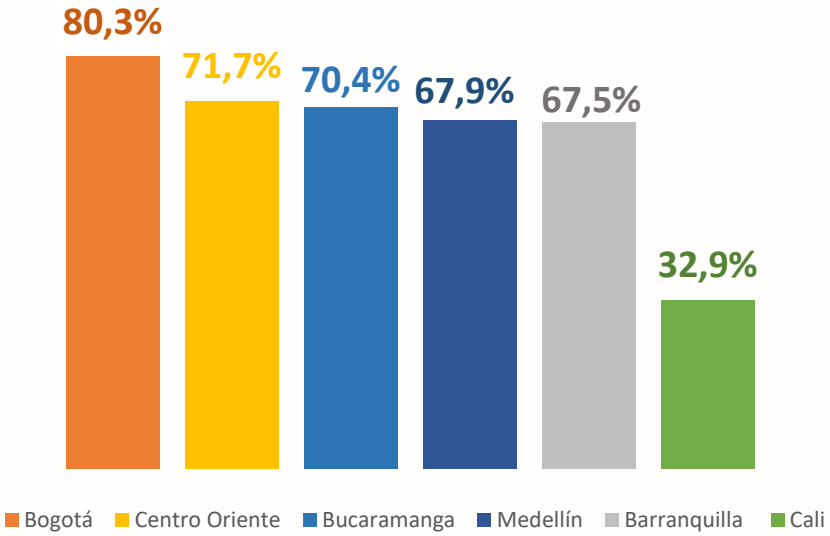
Interna



74,8% Fueron entregados completamente
25,2% Los entregaron parcial

* Resultados Segundo Semestre 2017

Asociación

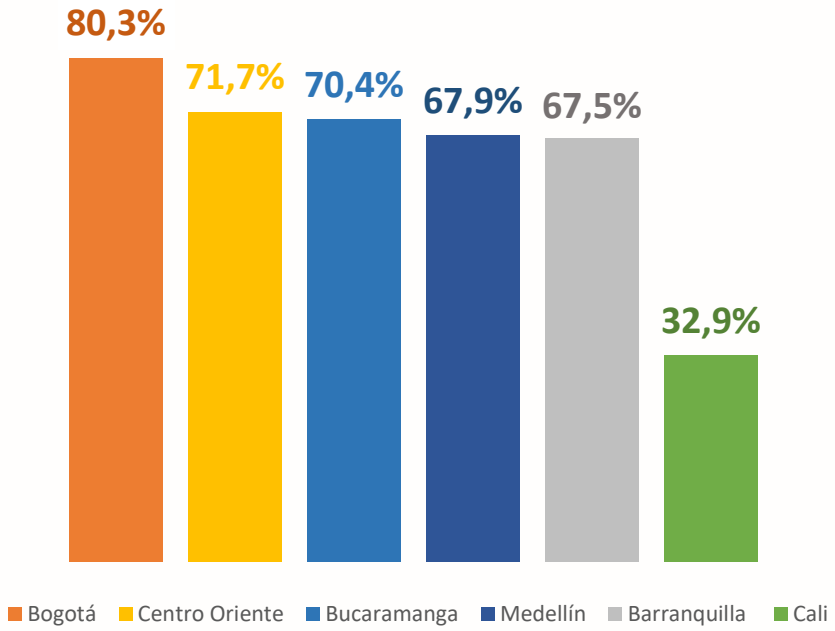


68% Fueron entregados completamente
32% Los entregaron parcial

* Estudio de Enero de 2018

5. Faltantes (Encuesta Asociación, Top de Ciudades)

Asociación



68% Fueron entregados completamente
32% Los entregaron parcial

Ciudades más Críticas

Regional	Ciudad	Total Insatisfecho
Cali	Pasto	84%
	Cali	50%
Barranquilla	Calle 5	42%
Medellin	Manizales	52%
Bucaramanga	Caracoli	37%
Centro Oriente	Girardot	40%
Bogota	Zipaquira	52%
	Chico	50%

Estudio realizado En el mes de enero de 2018, por la asociación a nivel nacional, en donde las ciudades mencionadas son las que presentan mayor criticidad en el país.

5. Faltantes – Avances Plan de Acción

- En octubre se aprobó material para la nueva campaña a implementara nivel nacional el 15 de noviembre.

- Se reforzará a través de habladores a los colaboradores, la información y el hábito de ofrecimiento de entrega de pendientes a domicilios.

5. Faltantes – Avances Plan de Acción

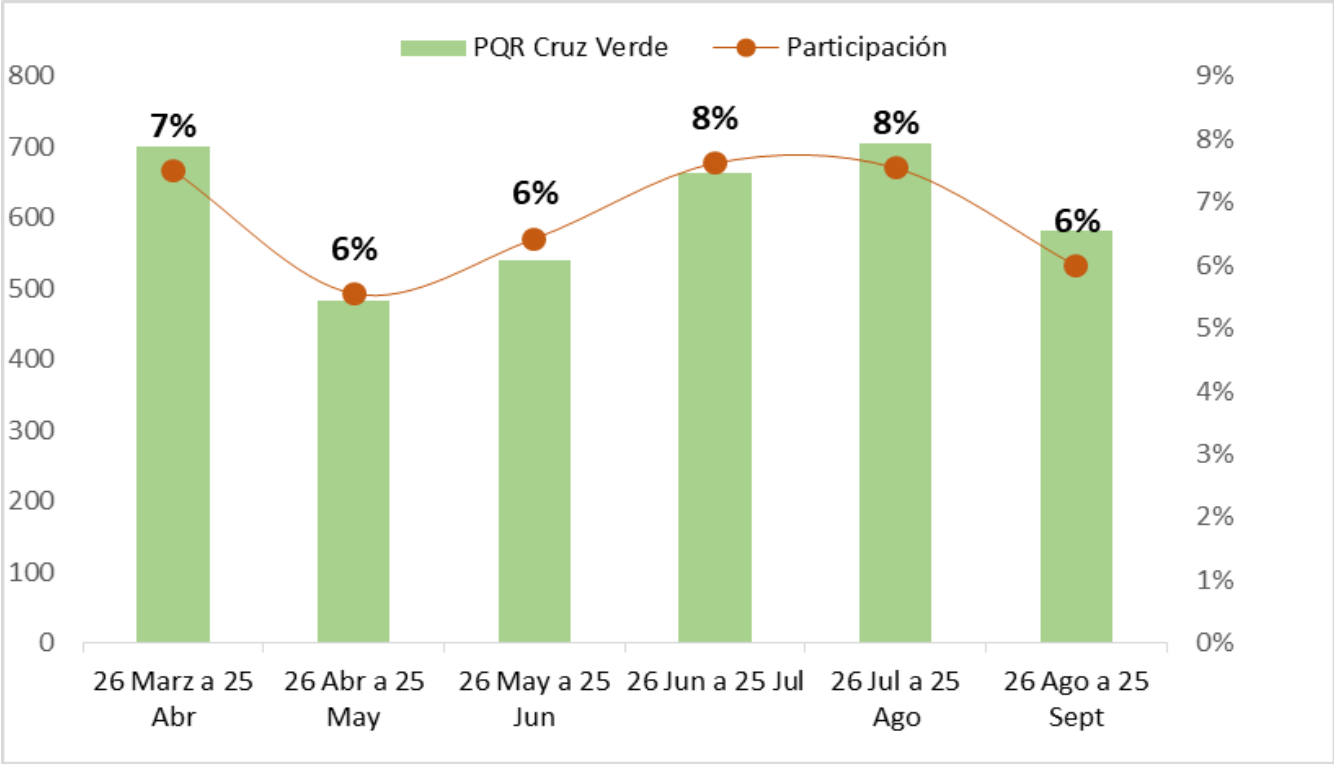
Proceso de refuerzo de artículos que a diario presentan pendiente, en el cual se envía el stock objetivo definido para cada artículo más las cantidades digitadas como pendientes. Según los artículos que diariamente lo van presentando.

Asignación de nivel de servicio para el 80% de las variables de dispensación unidades y transacciones, las cuales se reponen en una mayor cantidad y periodicidad.

Ajuste a cobertura de inventarios, se adicionan 15 días de cobertura a los artículos que diariamente presentan pendientes.

Atención diaria a las solicitudes generadas por la Herramienta DEMANDA INSATISFECHA.

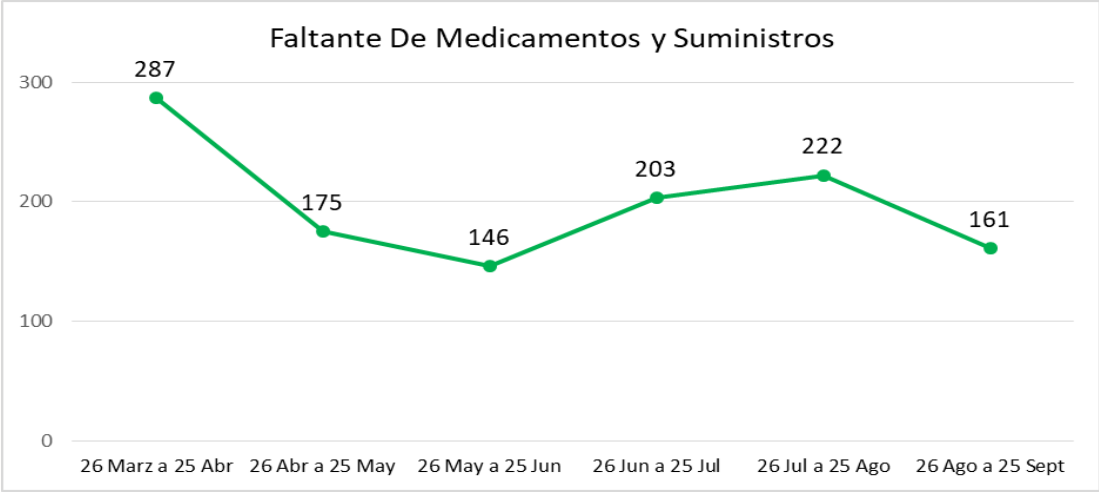
Comportamiento PQR Nacional

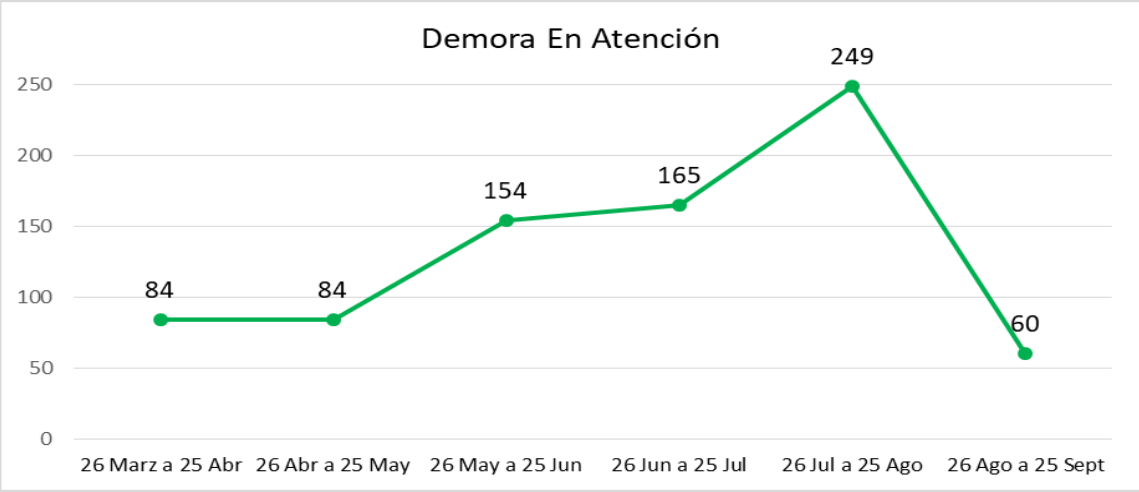


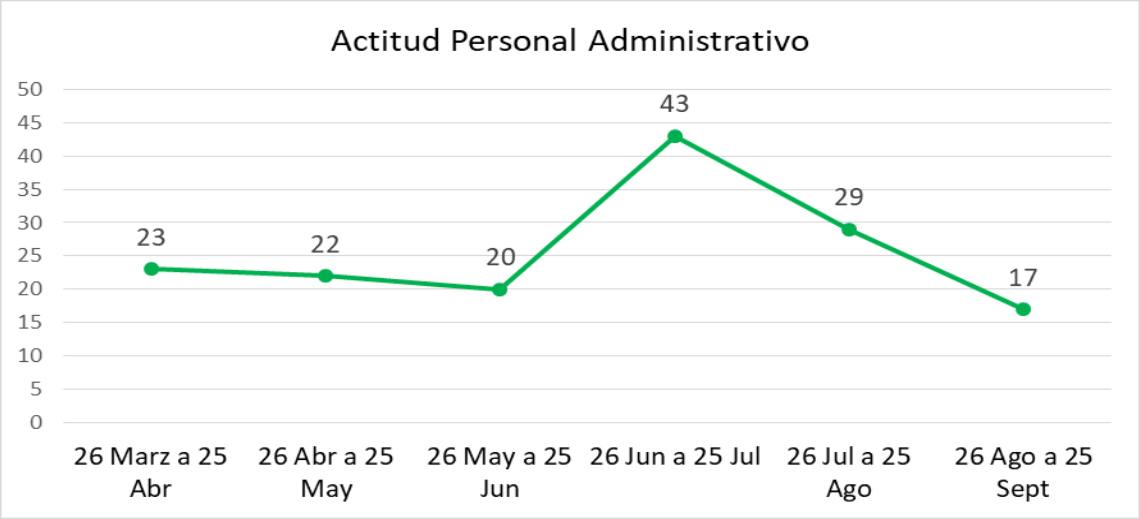
	26 Marz a 25 Abr	26 Abr a 25 May	26 May a 25 Jun	26 Jun a 25 Jul	26 Jul a 25 Ago	26 Ago a 25 Sept
PQR Cruz Verde	700	483	540	662	705	582
Participación	7%	6%	6%	8%	8%	6%

Fuente: TMS. 25 de Septiembre 2018

Comparativo de los 4 principales Motivos de PQR







EPS Sanitas