

Con la lupa en la entrega de medicamentos

EPS Sanitas refuerza seguimiento al plan de mejora del gestor farmacéutico Pharmasan

- La EPS solicitó a Pharmasan medidas urgentes para disminuir en los próximos 15 días los indicadores de PQR.

- Actualmente 416.792 afiliados a la EPS se encuentran asignados a este gestor farmacéutico.

Bogotá D.C. 17 de enero de 2025- Con el propósito de garantizar la suficiencia de medicamentos, insumos y dispositivos médicos para nuestros afiliados en los 87 municipios donde actualmente tiene presencia Pharmasan, la EPS Sanitas sostuvo una mesa de seguimiento en el marco de la evaluación del plan de mejora presentado por el gestor farmacéutico.

La reunión contó con la presencia de los representantes legales de Pharmasan y la gerencia de medicamentos de la EPS con el objetivo de evaluar aspectos relacionados con los indicadores de calidad, PQR y tutelas que se registran desde el inicio de su operación.

Durante la mesa de trabajo, se presentó un análisis detallado de los indicadores relacionados con PQR (Peticiónes, Quejas y Reclamos), los cuales han generado especial preocupación en la EPS debido al incremento evidenciado entre octubre y noviembre que superó el 48%. Este ejercicio permitió identificar las áreas críticas que requieren intervención inmediata, particularmente en el proceso de dispensación de medicamentos en algunos municipios del departamento de Norte de Santander.

Nueva metodología de seguimiento a Pharmasan

La EPS amplió las medidas de seguimiento y semanalmente evalúa el detalle del comportamiento de las PQR asignadas, discriminadas por municipio y verifica el estado de cierre. Asimismo, el equipo de gerencia de medicamentos adelanta un seguimiento diario al comportamiento de respuesta de las tutelas interpuestas.

Como resultado de este encuentro, evaluará la eficiencia del plan de contingencia con implementación inmediata, diseñado para optimizar los procesos de dispensación y mejorar la experiencia de los afiliados que hoy reportan entregas parciales, demoras en el proceso de dispensación incluso en casos relacionados con patologías de alto costo.

www.epssanitas.com

Línea nacional de información general: 01 8000 91 91 00

Bogotá D.C. Colombia / Av. Carrera 45 No 109 – 20

EPS Sanitas reitera su compromiso con la prestación oportuna y de calidad de los servicios de salud, trabajando de la mano con sus aliados estratégicos para garantizar el acceso a los tratamientos que requieren sus usuarios.

Con estas acciones, EPS Sanitas reafirma su enfoque en la mejora continua y la satisfacción de sus afiliados como prioridad.

www.epssanitas.com

Línea nacional de información general: 01 8000 91 91 00

Bogotá D.C. Colombia / Av. Carrera 45 No 109 – 20