

## **EPS Sanitas implementa estrategia de medición de atención al usuario a Gestores Farmacéuticos**

- *La EPS estableció metodología de seguimiento con la que busca mejorar la experiencia de los usuarios en las regiones más críticas, priorizando Manizales.*
- *Este plan de choque se desarrollará durante los meses de febrero, marzo y abril de 2024.*

**Bogotá, 7 de febrero de 2025.** Como parte de su compromiso con la mejora en la calidad de la atención a sus afiliados, EPS Sanitas ha puesto en marcha un plan de choque enfocado en la experiencia con los gestores farmacéuticos. Para ello, se ha implementado un “termómetro de servicio” que permitirá evaluar y optimizar el acceso a medicamentos e insumos en las regiones con mayores dificultades en estos procesos.

Este piloto, que se desarrollará durante los meses de febrero, marzo y abril de 2025, contempla un seguimiento riguroso al cumplimiento de indicadores clave para medir la calidad del servicio. Entre los aspectos evaluados se incluyen los tiempos de espera, la habilitación de turnos preferenciales, el procedimiento para la entrega de medicamentos pendientes y las entregas domiciliarias. Los resultados obtenidos servirán como base para la toma de decisiones en la segunda etapa del plan, en la cual se busca garantizar una atención más ágil y eficiente en la dispensación de medicamentos a nivel nacional.

La estrategia contempla una escala de clasificación que permitirá optimizar aspectos clave del servicio, tales como:

- Reducción en los tiempos de espera.
- Asignación y entrega de turnos, con prioridad para población vulnerable.
- Manejo y entrega oportuna de medicamentos pendientes.

Durante los próximos 90 días, EPS Sanitas ejecutará una labor intensiva en la implementación de este piloto en Manizales y Norte de Santander. El monitoreo y supervisión estarán a cargo de la Gerencia de Servicio, con el objetivo de identificar y mitigar barreras en el acceso a la dispensación de medicamentos en estas regiones.

[www.epssanitas.com](http://www.epssanitas.com)

Línea nacional de información general: 01 8000 91 91 00

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

Este esfuerzo se suma al plan estratégico liderado por el Agente Especial Interventor, Kemer Ramírez Cárdenas, que busca optimizar procesos para garantizar una atención integral, oportuna y de calidad a los afiliados a través de tres líneas de trabajo fundamentales:

- Fortalecimiento del modelo de diversificación de gestores farmacéuticos.
- Gestión directa con la industria farmacéutica para garantizar el abastecimiento de medicamentos de alto costo.
- Monitoreo y reducción de tiempos de respuesta en reclamaciones relacionadas con la entrega de medicamentos.

Con estas acciones, EPS Sanitas reafirma su compromiso con la mejora continua de sus servicios y el bienestar de sus 5,8 millones de afiliados, garantizando una atención integral y la sostenibilidad de la operación.

[www.epssanitas.com](http://www.epssanitas.com)

Línea nacional de información general: 01 8000 91 91 00

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

EFICIENCIA Y SERVICIO: EL CORAZÓN DE LA EPS SANITAS