

# Comunicado de Prensa

## **EPS Sanitas inicia la transición para cerca de un millón de afiliados a 11 gestores farmacéuticos en el país.**

- *Los gestores farmacéuticos garantizarán la dispensación de medicamentos en 15 departamentos durante la primera fase.*
- *Este cambio prioriza la atención de las poblaciones más vulnerables y zonas dispersas del país.*

**Bogotá, 30 de septiembre de 2024.** Con el objetivo de ampliar la oferta de servicios farmacéuticos, integrando a 9 gestores en la operación de dispensación de medicamentos, que se suman a Cruz Verde y Audifarma, la EPS Sanitas anunció el inicio de un proceso de transición previsto en dos fases bajo una implementación gradual y que espera culminar el primer semestre de 2025 con la integralidad de los servicios PBS y no PBS con un solo gestor por municipio.

El proceso de convocatoria y selección de los nuevos actores del proceso inició en junio de 2024, con el objetivo de mejorar la capacidad de respuesta de la EPS a las necesidades de sus afiliados y diversificar la oferta de servicios a través de una estrategia de regionalización de su operación.

A partir del 1 de octubre, habrá cambios para los 15 departamentos del país, en 10 de ellos se garantizará el servicio de dispensación de medicamentos a través de una sola farmacia asignada, los demás continuarán esta transición de manera progresiva hasta el cierre de 2024 y serán anunciados los ajustes con oportunidad.

Los departamentos son: Antioquia, Boyacá, Casanare, Cesar, Chocó, Córdoba, Guainía, Guaviare, Huila, La Guajira, Nariño, Norte de Santander, Santander, Putumayo y Vichada.

“Para asegurar la correcta operatividad de los gestores farmacéuticos y el cumplimiento de los indicadores previstos, diseñamos un esquema de monitoreo diario desde que iniciamos la planeación de la estrategia hasta esta etapa de

alistamiento y ahora de implementación hasta que se establezca la operación”, aseguró Duver Vargas, Agente Especial Interventor de la EPS.

En total, más de 1,2 millones de personas serán beneficiadas, marcando un hito en la historia reciente de la EPS Sanitas, en donde fueron priorizados municipios de difícil acceso, territorios como Guainía, Putumayo y Vichada por primera vez contarán con puntos físicos de dispensación.

La EPS plantea cubrir en un 50% los municipios donde hoy tiene población afiliada en zonas dispersas, con puntos físicos de dispensación, donde antes no había, alcanzando así un 99.9% de cobertura a nivel nacional en esta primera fase.

"Sabemos que este ha sido uno de los puntos críticos para nuestros usuarios, más del 78% de las quejas asociadas a nuestros actuales gestores farmacéuticos y están relacionadas con la no entrega o entrega parcial de medicamentos, queremos señalar mediante la implementación de esta estrategia que estamos comprometidos a ofrecerles un servicio acorde a sus necesidades", afirmó Vargas.

Este cambio en la oferta de servicios, busca responder al significativo aumento en los reclamos por parte de los afiliados, en promedio la EPS registra más de 3 mil quejas mensuales debido a dificultades relacionadas con la entrega de tratamientos para nosotros era una prioridad promover medidas de contención al número de quejas y tutelas.

La EPS ha gestionado 23.435 reclamaciones con cierre al mes de agosto de 2024, concentrando el 79% en 10 departamentos. Los motivos que más nos preocupan y que agrupan el mayor número de inconformidades son:

- 1-. Fallas en la entrega de medicamentos
- 2-. Inconformidad con la entrega de medicamentos

En su orden, los departamentos que concentran el mayor número de quejas son: Bogotá (6.621), Santander (2.179), Valle del Cauca (2.383), Cundinamarca (1.298), Huila (1.437), Antioquia (1.046) y Norte de Santander (1.188).

“Un paso importante de esta nueva estrategia fue la terminación del contrato de exclusividad que mantenía con uno de nuestros operadores, durante mucho tiempo esta exclusividad había restringido la capacidad de respuesta de la EPS en diversas zonas del país. Ahora, con la inclusión de los gestores, esperamos ofrecer un servicio más eficiente y con soluciones adaptadas a las necesidades específicas de cada región”, enfatizó Vargas Rojas.

Los 9 gestores farmacéuticos fueron seleccionados a través de una convocatoria adelantada en la que se invitaron a participar 19 gestores, incluyen empresas como Pharmasan, Suministros y Dotaciones de Colombia S.A., Discolmets, Genhospi, Cohan, Insumedic y MYT Salud, Humsalud, reconocidas por su capacidad para gestionar grandes volúmenes de medicamentos y su experiencia en soluciones tecnológicas que mejoran los tiempos de entrega.

Vale la pena precisar que Bogotá durante el mes de octubre no presentará ningún cambio y los usuarios deberán continuar adelantando sus solicitudes ante los dos puntos de farmacias habituales.

Este cambio se enmarca en una estrategia más amplia de la entidad, cuyo objetivo es optimizar sus procesos y reducir significativamente los reclamos relacionados con la entrega de medicamentos, que han aumentado en más del doble durante los últimos seis meses. La intervención es vista como una acción clave para evitar cuellos de botella en el sistema de dispensación de medicamentos.

La transición será escalonada para evitar interrupciones en el servicio y asegurar que los usuarios continúen recibiendo sus medicamentos sin contratiempos. Durante este proceso, Sanitas colaborará estrechamente con los gestores y las autoridades regionales de salud para garantizar el cumplimiento de los tiempos de entrega y los estándares de calidad acordados.

Para apoyar esta reestructuración, la EPS dispuso en sus canales información exclusiva relacionada con el proceso, a través de su sitio web [www.epssanitas.com](http://www.epssanitas.com) los usuarios podrán consultar la red de farmacias en su municipio y resolver todas sus inquietudes sobre las autorizaciones y servicios en curso, a la fecha se reportan más de 10 mil visitas. Adicionalmente, en su línea de atención cuenta desde el anuncio del proceso, con una opción exclusiva para resolver las dudas de quienes se comunican frente al cambio de gestores que a la fecha ha logrado dar respuesta a más de 1.500 solicitudes.

Este cambio refleja el compromiso de Sanitas con la mejora continua en la atención a sus afiliados y la optimización de los procesos relacionados con el suministro de medicamentos, un factor clave para garantizar el bienestar de millones de colombianos.