

## Observaciones y conclusiones de resultados de encuestas InSitu

1. La aplicación de la encuesta InSitu- ratifica los resultados de la encuesta a través de Internet.
2. La propuesta para Cruz Verde es que la ejecución de los planes de acción se presenten específicos con cifras, lo que permite el seguimiento a través de la asociación de usuarios.
3. Se identifica falta de gerencia en la administración de cada una de las droguerías.
4. Validar contratación y entrenamiento y capacitación de los Regente y/o administradores de las droguerías.
5. Dificultad del usuario en el manejo del digiturno, falta una persona para orientación.
6. No se tiene en cuenta que el 52% de la población es mayor de 60 años.
7. No hay criterios para la administración de las filas preferenciales, en cuanto asignación de cajas Vs grupo etáreo.
8. Los procedimientos de la autorización (asignación de código) cambian con frecuencia.
9. Demora excesiva en el alistamiento de medicamentos: Por carencia de software de registro idóneo.
10. ¿se tiene conocimiento de la población que utiliza el servicio? Hay crecimiento permanente de la población y de usuarios de la tercera edad.
11. La percepción del usuario de la entrega de medicamentos es que es un favor y no que es un derecho.
12. Propuesta de entrega de medicamentos a domicilio y que el trámite se realice por la WEB.
13. Porque para venta si se entrega los insumos y los medicamentos de cadena de frio por domicilio y para dispensación no se realiza?
14. Falta información visible con señalización en cada droguería para entrega de domicilio.
15. Considerar ampliar más los puntos de dispensación y mejorar la localización para medicamentos no pos.
16. Que la persona pueda asistir a diferentes droguerías, no se entiende porque siempre tiene que asistir al mismo punto de dispensación.
17. La ventana de los tiempos de entrega es de 3 días, mientras que otras droguerías es de 30 días.
18. Las instalaciones afectan la percepción del servicio. Se requiere una evaluación de la planta física en términos de funcionabilidad y eficiencia.
19. Las personas manifiestan que no se quejan, porque no encuentran respuesta.
20. Un paciente tiene el derecho de solicitar a los médicos de Medicina Prepagada, que formulen por MIPRES o en formulario de EPS?
21. La aplicación de la encuesta InSitu Tiene valor agregado, ya que incluye informe por ciudad y por Droguería, el cual esperamos sea de utilidad para el prestador