SaTeRa

Presentado por:  
  
Marlon Smith Sandino Serrato

Brayan Estiven Martín Hernández

Daniel Alejandro Ariza Charry

Julián David Vargas Avendaño

Universidad Compensar

Profesor: Esteban Alejando Cárdenas Lancheros

Planteamiento Del Problema

En muchos establecimientos de salud, especialmente en farmacias de hospitales y clínicas, se observa un problema persistente relacionado con las largas colas para la entrega de medicamentos. Este problema es particularmente grave para personas en situaciones vulnerables, como pacientes en estado de salud crítico, personas mayores, y aquellos con recursos limitados.

El proceso tradicional de recogida de medicamentos implica que los pacientes o sus familiares deban presentarse físicamente en la farmacia, lo que a menudo resulta en tiempos de espera prolongados debido a la alta demanda y la falta de un sistema eficiente de gestión de colas. Para los pacientes que se encuentran en condiciones críticas de salud, largas esperas pueden ser no solo incómodas sino peligrosas, ya que pueden agravar su estado de salud o retrasar el inicio de su tratamiento.

Además, muchas personas mayores o con movilidad reducida se enfrentan a dificultades adicionales al tener que desplazarse hasta el establecimiento y esperar durante largos períodos. Esto se ve agravado por la falta de recursos de algunos pacientes, quienes no pueden permitirse pagar a alguien para que recoja sus medicamentos o no tienen acceso a servicios de entrega a domicilio.

Bibliografía

- De acuerdo con la Superintendencia Nacional de Salud cada día de cerca de 3.500 ciudadanos en toda Colombia utilizan los diferentes canales de la entidad para quejarse contra las EPS.

La entidad reveló que las mayores quejas de los colombianos en el sistema de salud han estado enfocadas por la no les entrega de medicamentos, las barreras en las autorizaciones de un procedimiento, teniendo en cuenta que a esto se les suma las negaciones que han tenido para los tratamientos.

Y es que muchos colombianos recuerdan haber tenido que hacer una diligencia ante una EPS o IPS en la que les tocó hacer una larga fila y esperar gran parte del día. Asimismo, hay muchos ciudadanos que destacan el orden y funcionamiento de sus prestadores de salud.

"Trabajadoras de EPS se hacen trenzas mientras pacientes esperan." 02 Febrero. 2023, <https://www.lafm.com.co/colombia/denuncian-que-trabajadoras-de-eps-se-hacen-trenzas-mientras-pacientes-esperan-en-una-larga>

- "Estoy desde las 3:00 de la mañana. A esa hora ya hay unas 15 personas haciendo fila", aseguró Leonel Lozada, usuario de la EPS Capital Salud.

Sin importar la edad ni el género, se tienen que acercar en horas de la madrugada para lograr autorizaciones de tratamientos y medicamentos.

Según el secretario de Salud de Bogotá, se espera que en los próximos meses las filas disminuyan ya que no serían necesarias algunas autorizaciones, por ejemplo, exámenes de laboratorio, por lo cual no se tendrían que realizar las largas filas.

"Continúan las largas filas de los pacientes de la EPS Capital Salud ...." 19 Octubre. 2016, <https://www.noticiasrcn.com/colombia/continuan-las-largas-filas-de-los-pacientes-de-la-eps-capital-salud-287635>

- Cúcuta - Veedores de la salud denuncian la presencia de tramitadores a las afueras de algunas EPS, lo que afecta la prestación del servicio para cientos de personas que madrugan a solicitar servicios médicos.

Ligia Velasco, veedora de salud, dijo a Caracol Radio que le preocupa que esto siga ocurriendo y que termine afectando a cientos de personas que dependen del servicio.

Narró que “resulta que llegué, hice la cola, entonces quedé de puesto número 40, y antes de las siete de la mañana hora en la que se abren todas las EPS para las autorizaciones, medicamentos, laboratorios, llegan 30 o 40 personas y piden los fichas para pasar normal porque ya tenían un puesto asegurado”.

"Denuncian presuntos tramitadores en filas de EPS - Caracol Radio." 15 Abril. 2024, <https://caracol.com.co/2024/04/15/denuncian-presuntos-tramitadores-en-filas-de-eps/>

- Usuarios de la Eps Comparta, de Málaga, se quejan del mal servicio y las largas filas, pues en varias ocasiones han tenido problemas con la empresa y esta no les ha dado ninguna solución frente a las reclamaciones que varios clientes han presentado.

Son los mismos afiliados los que comentan sus malas experiencias con la empresa: “yo no resido en la ciudad de Málaga y tengo que viajar muy seguido desde mi pueblo para poder tener los medicamentos a tiempo, y varias veces estos se encuentran agotados, entonces pierdo tiempo haciendo filas y dinero en trasporte” agregó una de las usuarias. “Yo no puedo permanecer tanto tiempo de pie y no hay prioridad con alguien como yo que soy de la tercera edad”. Ante esto,ni Medlife, ni la Eps Comparta han reaccionado para buscarle solución a dichas quejas.

Estos hechos no solo afectan a los usuarios, sino además a los vecinos del establecimiento de Medlife, debido a las largas filas se ve bastante aglomeración en la calle, ya que adentro en la sala de espera no caben más de ocho personas. Esto genera caos peatonal y vehicular pues es una vía principal que siempre está muy transitada y hay riesgo de accidentes.

"Desde la madrugada, usuarios de Comparta tienen que hacer fila para ...." <https://www.uniboyaca.edu.co/es/centro-informacion/noticias/desde-la-madrugada-usuarios-de-comparta-tienen-que-hacer-fila-para>

- Quejas e inquietudes son el ‘pan de cada dia’ para los usuarios que deben esperar frente a Famisanar EPS, de la carrera Quinta con calle 31 en Ibague.

De acuerdo con los cuidadanos, las horas de espera se extienden hasta por cuatro horas para atender una solicitud, generando largas filas al sol o al agua.

“Estoy esperando una autorización desde hace tres horas. Estamos desde antes de las 2:00 de la tarde. Hay gente que ha esperado mas tiempo y es la hora en que no han salido”, indico una usaria hacia las 5:00 de la tarde

"Largas filas y horas de espera: las quejas de los pacientes de ...." 15 Marzo. 2022, <https://www.elolfato.com/salud/largas-filas-y-horas-de-espera-las-quejas-de-los-pacientes-de-famisanar-eps-en-ibague>

- En una gran odisea se ha convertido para los usuarios de Salud Total realizar sus trámites, pedir un examen médico y reclamar los medicamentos, en este caso se reportan quejas de los usuarios en la sede del centro comercial Tranvía Plaza en Medellín, donde hasta 3 cuadras filas tienen que hacer tener una de las 300 fichas.

Algunos usuarios manifiestan que tienen que hacer filas desde las 4:00 am, pese a que la prestadora de servicio comienza atender a las 7:00 pm, de igual forma, comentan que pese a tener el turno no llegan a tener la atención esperada, además de que generalmente se reporta que no están los medicamentos que se necesitan.

"Filas hasta 3 cuadras y más quejas de los usuarios de Salud Total." 20 Abril. 2024, <https://www.hsbnoticias.com/filas-hasta-3-cuadras-y-mas-quejas-de-los-usuarios-de-salud-total/>

- La Superintendencia Nacional de Salud, Ulahí Beltrán López, afirmó que cada día de este año 2022, cerca de 3.500 ciudadanos en toda Colombia han utilizado los diferentes canales de la Superintendencia Nacional de Salud para quejarse contra las EPS.

Según el reporte de la Superintendencia Nacional de Salud, en el top de los motivos que generan la mayor cantidad de quejas de los colombianos están: la demora en la asignación de citas de consulta médica especializada, los retrasos en la entrega de medicamentos.

"Supersalud dice que las quejas por no atención en las EPS superaron el ...." 30 Noviembre. 2022, <https://www.federacionmedicacolombiana.com/2022/11/30/supersalud-dice-que-las-quejas-por-no-atencion-en-las-eps-superaron-el-millon/>

- Usuarios del dispensario de Colsubsidio, localizado en la calle 1a norte entre carreras 12 y 13 de Armenia —sector del Parque Fundadores— expresaron su molestia e hicieron público el drama que deben vivir cada vez que deben reclamar los medicamentos ordenados por las EPS.

Aseguran que deben hacer fila en los exteriores de la droguería hasta por lapsos de 2 y 3 horas, solo para poder ingresar y tomar un turno.

Los pacientes mayores se han visto seriamente afectados, ya que están expuestos a las inclemencias del clima.

"Denuncias por demoras y largas filas en la entrega de medicamentos - Pulzo." 28 Marzo. 2022, <https://www.pulzo.com/nacion/denuncias-demoras-largas-filas-entrega-medicamentos--PP1288691A>

- En su informe más reciente la Superintendencia Nacional de Salud alertó que Bucaramanga registra la segunda tasa más alta del país por denuncias y peticiones relacionadas con fallas en los servicios de salud por parte de las EPS

En muchos casos, pacientes y afiliados hacen filas durante cuatro horas para poder reclamar insumos, medicamentos y suplementos alimenticios

Pacientes diabéticos, transplantados y oncológicos sufren demoras en la entrega de medicamentos por parte de EPS en Bucaramanga

"Noticias de Bucaramanga y su Área metropolitana en Vanguardia." 16 Abril. 2024, <https://www.vanguardia.com/area-metropolitana/>

- El superintendente Nacional de Salud, Ulahy Beltrán López, participó en el Foro de la Salud y 29° Foro Farmacéutico de la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (Andi), y allí dio a conocer el balance de la entidad en materia de recepción de quejas y reclamos de los usuarios del Sistema de Salud y su respectiva respuesta a los mismos.

De acuerdo con el superintendente, hay tres motivos específicos que sobresalen dentro de las manifestaciones de inconformidad de los usuarios. El 30.2% de ellos se queja por la demora en asignación de citas médicas con especialistas, el 11.1% denuncia la entrega inoportuna de medicamentos, y el 6.7% reclaman dificultades en la prestación de servicios de imagenología. El 32% de las quejas que llegan alegan riesgos en salud.

"Estas son las quejas más comunes que recibe la Supersalud ... - Infobae." 22 Junio. 2023, <https://www.infobae.com/colombia/2023/06/22/estas-son-las-quejas-mas-comunes-que-recibe-la-supersalud-que-pasa-con-el-servicio/>

JUSTIFICACION

En el contexto del sistema de salud, la entrega oportuna de medicamentos es un componente crítico para garantizar el bienestar de los pacientes, especialmente aquellos en situación de vulnerabilidad. Sin embargo, en muchos casos, las personas más necesitadas enfrentan barreras significativas para acceder a sus medicamentos a tiempo, lo que puede agravar sus condiciones de salud y generar un impacto negativo tanto en su calidad de vida como en la eficiencia del sistema de salud.

**1. Objetivo del Proyecto:** El desarrollo de una aplicación para priorizar a las personas más vulnerables tiene como objetivo garantizar que aquellos con mayor necesidad reciban sus medicamentos de manera más rápida y eficiente. La aplicación permitirá identificar y clasificar a los pacientes según su nivel de vulnerabilidad, optimizando así la cadena de distribución para asegurar que los recursos se asignen de manera equitativa y eficaz.

**2. Impacto en la Salud Pública:** La implementación de esta aplicación no solo mejorará la accesibilidad a los medicamentos para los pacientes más vulnerables, sino que también reducirá la carga sobre el sistema de salud al prevenir hospitalizaciones innecesarias y complicaciones derivadas de la falta de medicación. Al facilitar un acceso más rápido y seguro a los tratamientos, se contribuye a una mejor adherencia terapéutica y, por ende, a una mayor efectividad de las intervenciones médicas.

**3. Innovación y Tecnología:** La aplicación aprovechará tecnologías avanzadas, como inteligencia artificial y análisis de datos, para evaluar en tiempo real la situación de cada paciente y priorizar las entregas de manera dinámica. Además, permitirá un seguimiento continuo del proceso de entrega, brindando a los usuarios y al personal de la EPS información precisa sobre el estado de sus pedidos, lo que mejorará la transparencia y la satisfacción del usuario.

**4. Beneficios Socioeconómicos:** El proyecto no solo impactará positivamente en la salud de los pacientes, sino que también tendrá beneficios económicos al reducir los costos asociados con complicaciones médicas evitables. La optimización de la logística de entrega contribuirá a un uso más eficiente de los recursos, disminuyendo los tiempos de espera y reduciendo la presión sobre el personal de la EPS.

En resumen, este proyecto es una respuesta necesaria y estratégica a los desafíos que enfrentan las personas más vulnerables en el acceso a sus medicamentos. La justificación de esta iniciativa radica en la necesidad urgente de utilizar la tecnología para mejorar la equidad en la atención de salud, asegurando que los recursos estén disponibles de manera rápida y efectiva para quienes más lo necesitan.

Objetivo General:

1. Reducción de tiempos de espera y mejora en la eficiencia del servicio:

Uno de los principales desafíos en la entrega de medicamentos es la gestión ineficiente de las colas, que provoca tiempos de espera prolongados. Este problema no solo afecta la comodidad de los pacientes, sino que también puede tener consecuencias graves para aquellos cuya condición de salud depende de recibir su medicación de manera oportuna. La implementación de una aplicación permitiría optimizar la asignación de turnos y priorizar a quienes más lo necesitan, reduciendo significativamente los tiempos de espera y mejorando la eficiencia del servicio.

Objetivos Específicos:

* Automatización de turnos: Implementar un sistema automatizado de la a signacion de turnos en la aplicación que distribuya a los pacientes según la urgencia y la disponibilidad de personal, utilizando algoritmos de prioridad.
* Optimización de colas: Integrar la aplicación con el sistema de gestión de colas para monitorizar en tiempo real el flujo de pacientes y ajustar dinámicamente los recursos para minimizar los tiempos de espera.

* Notificaciones en tiempo real: Desarrollar una función en la aplicación que envíe notificaciones en tiempo real a los pacientes cuando su turno esté próximo, permitiéndoles planificar mejor su llegada y reducir aglomeraciones.
* Las personas mayores, con movilidad reducida o en situación crítica de salud, a menudo se enfrentan a dificultades adicionales al intentar acceder a sus medicamentos. Para ellos, largas esperas o la necesidad de desplazarse hasta el establecimiento representan un obstáculo que puede agravar su estado de salud. Una aplicación que permita la programación de citas, el acceso a la fila virtual, garantizando que reciban sus medicamentos sin exponerse a riesgos innecesarios.