



# SECRETARÍA DE SALUD



**S.S.C.S.S 131.98.01**

Armenia Quindío, febrero 20 de 2023

## **MARITZA PERDOMO FORERO**

Directora Operativa de Gestión Estratégica y Apoyo al Sistema  
Secretaría de Salud Departamental  
Gobernación del Quindío  
Armenia Quindío

**REFERENCIA:** (Trámite final SAC, anónimo 10/05/2022). Situación de la prestación del servicio farmacéutico ambulatorio por parte de AUDIFARMA S.A durante contingencia por liquidación de EPS MEDIMAS y COOMEVA

Por lo proferido en el artículo 43, Ley 715 de 2001: *"...Competencias de los Departamentos en Salud; Corresponde a los Departamentos, dirigir, coordinar y vigilar el sector salud y el Sistema General de Seguridad Social en Salud en el territorio de su jurisdicción..."*

Respecto a la referencia del asunto cabe destacar que de igual manera esta Secretaría recibió de varios usuarios de las diferentes EPS de la región, información sobre inconformidades similares relacionadas con la dispensación de medicamentos. Dicha información corresponde principalmente a la presentación de largas filas, aumentos en tiempos de espera, disminución en la atención preferencial, dispensación parcial de fórmulas por entrega limitada de turnos, entre otros. De igual manera dichas situaciones también se presentaron con puntos de dispensación de medicamentos de COLSUBSIDIO, MEDIDISFARMA, CRUZ VERDE entre otros

Mediante verificación de lo anterior en visitas realizadas durante la prestación del servicio por dichos establecimientos se observó lo siguiente:

- Las personas consultadas manifestaron largos tiempos de espera, además nos informaron que otros usuarios manifestaban lo mismo.
- Los puntos de dispensación de medicamentos brindan al menos un horario de atención al público en jornada continua durante ocho (8) horas diarias y cuarenta y ocho (48) semanales)
- Se encontró falta de personal o módulos de atención ya que no eran suficientes para evitar tiempos de espera superiores a media hora.
- Algunos sistemas de información se tornaron lentos para la dispensación por encontrarse enlazados con las nuevas EPS contratantes.

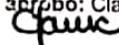


Con la información recopilada se solicitó plan de mejoramiento a las distintas EPS incluyendo NUEVA EPS y a los prestadores del servicio farmacéutico mencionados incluyendo AUDIFARMA S.A. La posterior verificación de dichos planes permitió evidenciar el mejoramiento de los parámetros mencionados, además de la implementación del servicio a domicilio.

Atentamente,



**IVAN FAJARDO SARMIENTO**  
Secretario de Salud Departamental

Revisó y aprobó: Claudia Milena Cruz Agudelo-Directora Técnica de Calidad, Aseguramiento y Prestación de Servicios de Salud. 

Elaboró y proyectó: Jhon Fredy Guevara López-Profesional universitario 