

ANEXOS

Anexo 1: Entrevista a expertos acerca de la logística en la distribución y alistamiento de fármacos

- **Nombre:** _____
- **Fecha:** _____
- **Cargo u ocupación:** _____

1. ¿Cuáles cree que son las principales falencias que afectan el proceso logístico del alistamiento y la distribución de medicamentos en la ciudad de Bogotá?

Rta: _____

_____.

2. Para el proceso de logístico de distribución de fármacos ¿Cuáles son los principales recursos que se necesitan para la planificación y ejecución de las actividades domiciliarias de transporte de medicamentos?

Rta: _____

_____.

3. ¿Cuáles cree que son las principales problemáticas y riesgos que afectan el proceso de distribución de medicamentos en la ciudad de Bogotá?

Rta: _____

_____.

4. Con base a su experiencia en el campo laboral farmacéutico ¿Cómo se realiza el proceso de alistamiento y empaque de productos farmacéuticos, tales como carga seca y carga refrigerada para su posterior distribución a los pacientes? Podría describir el paso a paso.

Rta: _____

_____.

5. Con base a su experiencia en el campo laboral farmacéutico ¿Cómo se realiza el proceso de distribución y entrega de productos farmacéuticos, tales como carga seca y carga refrigerada a los clientes? ¿Qué procesos se llevan a cabo y como vigilan el cumplimiento adecuado de la orden?

Rta: _____

_____.

6. ¿Cómo definen las rutas para el proceso de dispensación de medicamentos? ¿Cómo se lleva el control de la orden y garantizan el seguimiento total de la orden?

Rta: _____

_____.

7. ¿Cómo implementan la retroalimentación de la prestación del servicio, para aplicar a los procesos que requieren una mejora continua?

Rta: _____

_____.

8. ¿Qué mejoras cree usted como experto técnico que se pueden aplicar en el proceso de distribución y alistamiento de medicamentos para garantizar un servicio de calidad a los usuarios y clientes frecuentes?

Rta: _____

_____.

Anexo 2: Encuesta a clientes frecuentes del servicio a domicilio de medicamentos

- **Nombre:** _____
- **Fecha:** _____
- **Tiempo solicitando medicamentos:** _____

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes preguntas:

(1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo;
4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)

Cuestionario	Escala					
	1	2	3	4	5	6
1. ¿Para recibir sus medicamentos, Usted Considera que el servicio a domicilio , es oportuno?						
2. ¿Cuánto tiempo aproximadamente tarda en que le lleguen sus medicamentos? Nota: Para esta pregunta utilice exclusivamente estas opciones (1= más de 3 días; 2 = entre 1 y 3 días; 3 = mayor a 12 horas y menor a 24 horas; 4 = mayor a 12 horas y menor a 24 horas; 5 = menor a 12 horas y mayor a 6 horas; 6 = menor a 6 horas)						
3. ¿El fácil programar a domicilio el envió de sus medicamentos?						
4. ¿Tiene forma de rastrear o realizar seguimiento al envió de sus medicamentos?						
5. ¿Las condiciones en las cuales recibe sus medicamentos a domicilio son adecuados?						
6. ¿En su entidad de salud , manejan la modalidad de envió de medicamentos a domicilio?						
7. ¿Usted recibe medicamentos a temperatura refrigerada?						
8. ¿Usted recibe medicamentos a temperatura Congelada?						
9. ¿Al momento de recibir los medicamentos a domicilio , le solicitan diligenciar o firmar algún soporte?						
10. ¿ A usted le entregan algún documento soporte de la entrega de los medicamentos?						
11. ¿A realizado devolución de medicamentos del servicio a domicilio?						
12. ¿Le han llegado a domicilio , medicamentos que no son los solicitados ?						
13. ¿Le gustaría que sus medicamentos le llegaran en el menor tiempo posible y pueda tener la trazabilidad de sus medicamentos hasta la fecha y hora de su entrega ?						
14. ¿Está satisfecho con la cantidad de puntos de dispensación de medicamentos que tiene su entidad de salud y aliados?						
15. ¿Cuándo va a reclamar medicamentos en punto de dispensación es ágil el proceso?						

Cuestionario	Escala					
	1	2	3	4	5	6
16. ¿Es demorada la atención en los puntos de dispensación de medicamentos?						
17. ¿Tiene algún punto de dispensación cerca al Barrio donde Vive?						
18. ¿Tiene que desplazarse en más de 1 medio de transporte para llegar a un punto de dispensación?						
19. ¿Cómo es la atención y servicio del personal que realiza la entrega de los medicamentos en los puntos de dispensación ?						
20. ¿En el punto de dispensación siempre le entregan todos los medicamentos formulados ?						

Anexo 3: Encuesta a operarios de alistamiento de fármacos o domiciliarios de medicamentos

- **Nombre:** _____
- **Fecha:** _____
- **Tiempo solicitando medicamentos:** _____

Indique su grado de acuerdo frente a las siguientes preguntas: (1= muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)

Para las preguntas 9 y 15 utilice la siguiente escala: (1= 2 a 8°C sin tener en cuenta la humedad del medicamento; 2 = 2 a 8°C con humedad inferior al 80%; 3 = Temperatura ambiente (15 a 30°C) y humedad inferior al 80%; 4 = Temperatura ambiente (15 a 30°C) y humedad superior al 80%; 5 = 2 a 8°C con humedad superior al 80%; 6 = Desconoce la especificación).

Cuestionario Domiciliarios Farmacéuticos	Escala					
	1	2	3	4	5	6
1. ¿Está de acuerdo con la cantidad de pedidos a domicilio que le asignan por día ?						
2. ¿Los tiempos que le asignan por ruta o pedidos es el adecuado para cumplir con los tiempos de servicio ?						
3. ¿Los pedidos que le entregan están siempre acorde a lo solicitado por el cliente?						
4. ¿Tiene alguna aplicación para actualizar e ir actualizando el tracking del pedido?						
5. ¿Recibe capacitación referente a la entrega de medicamentos?						
6. ¿Maneja productos a temperatura refrigerada y congelada en las condiciones técnicas correspondientes?						
7. ¿A Generado procesos de devolución de medicamentos por error en pedidos ?						
8. ¿A Generado procesos de devolución de medicamentos porque no encuentra al usuario o cliente?						
9. ¿Qué rango de temperatura debe tener un medicamento refrigerado al momento de su distribución?						
10. ¿ Los procesos de entrega de pedidos asignados es ágil ?						
11. ¿Cuenta con equipo adecuado para transportar los medicamentos con seguridad ?						
12. ¿Tiene algún canal de comunicación para reportar alguna novedad en el servicio ?						
13. ¿Los tiempos en la entrega de los medicamentos está dentro de los rangos acordes para no retrasar la ruta asignada?						

Cuestionario Domiciliarios Farmacéuticos	Escala					
	1	2	3	4	5	6
14. ¿Cuentan con algún proceso o programa de enrutamiento para la entrega de los medicamentos ?						
15. ¿Qué especificación de temperatura y humedad es requerido para la dispensación de un medicamento seco ?						