

Escenario: Despacho de recetas en Farmacia CVS

CVS es una gran cadena de farmacias con cientos de farmacias. Una de las principales actividades de CVS es la venta de medicamentos recetados. Los clientes de CVS pueden enviar sus recetas a través de un formulario web o la aplicación móvil de CVS. Para esto, solo tienen que completar un par de preguntas, ingresar la fecha y hora de su preferencia y la farmacia donde les gustaría retirar su receta, y luego subir una foto de su receta.

Algunos clientes llevan su receta en persona, dejándola en el mostrador de autoservicio o en el mostrador de entrada de una farmacia. Los clientes que entreguen su receta en persona pueden solicitar que su receta se entregue de inmediato. En este caso, tienen que esperar de 20 a 60 minutos dependiendo de la carga de trabajo. La mayoría de los clientes no están dispuestos a esperar tanto tiempo, por lo que optan por designar una hora de entrega en un momento posterior del día. Por lo general, los clientes dejan sus recetas por la mañana antes de ir al trabajo (o a la hora del almuerzo) y regresan a recoger los medicamentos después del trabajo, generalmente entre las 18:00 hs. y las 20:00 hs. Al dejar su receta, un técnico le pregunta al cliente la hora de entrega y coloca la receta en una casilla etiquetada con la hora anterior a la hora de entrega. Por ejemplo, si el cliente pide tener lista la receta a las 17hs, el técnico la depositará en la caja con la etiqueta 16 hs (hay una caja para cada hora del día).

Cada media hora más o menos, un técnico de farmacia revisa las recetas que se han enviado, tanto las enviadas en línea como las que están en el buzón. Durante las horas pico (casi siempre) el técnico se enfoca en las recetas que deben ser entregadas dentro de la siguiente hora (las de horas posteriores se dejan allí y se manejan más tarde, más cerca de la hora de entrega).

El técnico ingresa los detalles de cada receta (por ejemplo, detalles del médico, detalles del paciente y detalles del medicamento) en el sistema de farmacia. Tenga en cuenta que esto debe hacerse tanto para las recetas enviadas en papel como para las que se envían en línea (como una imagen). La farmacia ha intentado usar OCR en el pasado, pero la letra del médico no es lo más fácil de manejar para los sistemas de OCR.

Tan pronto como se ingresan los detalles de una receta, el sistema de farmacia realiza una verificación automática llamada Revisión de utilización de medicamentos (RUM). Esta verificación tiene como objetivo determinar si la receta contiene medicamentos que pueden ser incompatibles con otros medicamentos que se hayan despachado al mismo cliente en el pasado, o medicamentos que pueden ser inapropiados para el cliente teniendo en cuenta los datos del cliente mantenidos en el sistema. Cualquier alarma que se active durante el RUM automatizado es revisada por un farmacéutico que realiza un control más exhaustivo. En algunos casos, el farmacéutico incluso tiene que llamar al médico que emitió la receta para confirmarla.

Después del RUM, el sistema realiza una verificación de la obra social para determinar si la obra social del cliente pagará una parte o el costo total de los medicamentos. En la mayoría de los casos, el resultado de este chequeo es que la obra social pagaría un cierto porcentaje de los costos, mientras que el cliente tiene que pagar la parte restante (también llamada copago). Las reglas para determinar cuánto pagará la obra social y cuánto debe pagar el cliente son muy complicadas. Cada obra social tiene reglas diferentes. En algunos casos, la obra social no cubre uno o varios medicamentos en una receta, pero el medicamento en cuestión puede ser reemplazado por otro medicamento que esté cubierto por la obra social. Cuando se detectan estos casos, el farmacéutico generalmente llama al médico y/o al paciente para determinar si es posible realizar el reemplazo del fármaco.

Una vez que la receta pasa el control de obra social, se asigna a un técnico que recoge los medicamentos de los estantes y los coloca en una bolsa con la receta engrapada. Una vez que el técnico ha provisto una receta dada, la bolsa se pasa al farmacéutico, quien vuelve a verificar que la receta se haya provisto correctamente. Tras este control de calidad, el farmacéutico sella la bolsa y la deposita en la zona de entrega. Cuando llega un cliente para recoger una receta, un técnico recupera la receta y le pide al cliente el pago en caso de que los medicamentos en la receta no estén (totalmente) cubiertos por la obra social del cliente.

La farmacia CVS tiene una alta tasa de abandono. Más del 10% de los clientes abandonaron el año pasado debido al mal servicio al cliente. Las quejas recurrentes de los clientes incluyen el hecho de que un cliente llega a la hora de entrega y su receta aún no está lista, que los clientes tienen que esperar mucho tiempo en la cola cuando llegan para recoger su receta y que, a menudo, los clientes tienen que pagar más de lo que espera pagar (porque la obra social no cubrió los medicamentos o solo un pequeño porcentaje de ellos).