

	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO				CODIGO
	PROCESO: RENDICION DE CUENTAS				VERSION
NOMBRE DE LA EAPB COOSALUD EPS					
REGIMEN	DPTO	NACIONAL	FECHA DE REALIZACIÓN		
			DIA	MES	AÑO
SUBSIDIADO / CONTRIBUTIVO		X	9	7	2020
RENDICIÓN DE CUENTAS RENDICION DE CUENTAS NACIONAL FACEBOOK LIVE					
PERIODO DESDE			PERIODO HASTA		
DIA	MES	AÑO	DIA	MES	AÑO
1	1	2019	31	12	2019
RESUMEN PROPUESTA DEBIDO A LA PANDEMIA EL PRESIDENTE EJECUTIVO DE COOSALUD EPS ABRIRÁ UN ESPACIO DE INTERACCION CON LOS USUARIOS POR MEDIO DE FACEBOOK LIVE UNA VEZ AL MES PARA CONOCER DE PRIMERA MANO SUS INQUIETUDES Y/O NECESIDADES Y BUSCAR SOLUCIONES DE RAIZ.					
COMPROMISO CON BASE A LAS PROPUESTAS DE LAS LIGAS DE LOS DEFENSORES DE USUARIOS SE CREARÁ UN CHAT, A TRAVÉS DE WHATSAPP, EN CADA SUCURSAL, PARA DAR SOLUCION INMEDIATA A LOS CASOS NECESITEN UNA ATENCION DE MANERA URGENTE O RECIBIR SUGERENCIAS Y PETICIONES DE CADA UNO DE ELLOS.					
RESULTADO EN GENERAL LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICION DE CUENTAS VIRTUAL SE DESARROLLÓ DE MANERA VIRTUAL CON UNOS RESULTADOS SATISFACTORIOS, TANTO EN LA AUDIENCIA CONECTADA, COMO EN LOS COMENTARIOS EN LA PLATAFORMA.					
OBSERVACION PROPUESTAS PRESENTADAS A LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y PETICIONES RECIBIDAS DURANTE LA RENDICIÓN DE CUENTAS.					
PROPUESTA NUMERO UNO CON BASE A LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LOS AFILIADOS EN ESTA SESIÓN VIRTUAL, SE TRABAJARÁ CON LOS GERENTES DE CADA SUCURSAL EN INTERVENIR LA CAUSA RAÍZ DE LOS CASOS AQUÍ PRESENTADOS.					
PROPUESTA NUMERO DOS CONTACTAR A CADA UNO DE LOS AFILIADOS QUE INTERPUSIERON QUEJAS, PETICIONES O SUGERENCIAS EN ESTE ESPACIO VIRTUAL PARA BRINDARLE UNA SOLUCIÓN INMEDIATA.					
PROPUESTA NUMERO TRES CASO EN VIVO DEL SR. LUIS JESUS DUARTE, DE LA SUCURSAL SANTANDER QUIEN SOLICITABA UNA TOMA DE EXÁMENES EN EL HOGAR DONDE SE ENCUENTRA INTERNADO. FUE SOLUCIONADO CON LA TOMA DE SUS EXÁMENES DE LABORATORIO EN EL LUGAR.					
PROPUESTA NUMERO CUATRO CASO EN VIVO DE LA SRA. IBAMA MARCELA GONZÁLEZ, EN LA SUCURSAL MAGDALENA, QUIEN SOLICITABA MECAMENTOS PARA SU ANEMIA Y UNA CITA DE GINECOLOGÍA. SE LE DIO SOLUCIÓN CON LA ENTREGA DE LOS MEDICAMOS EL 17 DE JULIO DE 2020 Y SE LE EXPLICA QUE POR MOTIVOS DE LA PANDEMIA LOS HOSPITALES TIENEN CERRADAS LAS AGENDAS HASTA NUEVA ORDEN. SE LE BRINDAN LOS TELÉFONOS DE ATENCIÓN AL USUARIO DE LA SUCURSAL PARA NUEVAS SOLICITUDES.					

PROPUESTA NUMERO CINCO

CASO EN VIVO DE LA SRA. SILDANA TORRES DE LA SUCURSAL ATLÁNTICO, QUIEN MANIFIESTA QUE HABIA SOLICITADO UN CAMBIO DE RÉGIMEN (CONTRIBUTIVO AL SUBSIDIADO) Y A LA FECHA NO ESTABA REALIZADO. CASO SOLUCIONADO, SE PROCEDIO A REALIZAR LA NOVEDAD ANTE LA BDUY Y LA AFILIADA YA APARECE EN EL REGIMEN SUBSIDIADO.