

	SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA LA PROTECCION AL USUARIO				CODIGO
					VERSION
	PROCESO: RENDICION DE CUENTAS				
NOMBRE DE LA EAPB COOSALUD EPS					
REGIMEN	DPTO	NACIONAL	FECHA DE REALIZACIÓN		
			DIA	MES	AÑO
SUBSIDIADO / CONTRIBUTIVO		X	25	7	2023
RENDICIÓN DE CUENTAS Rendición de cuentas Nacional por medio de Facebook Live					
PERIODO DESDE			PERIODO HASTA		
DIA	MES	AÑO	DIA	MES	AÑO
1	1	2022	31	12	2022
RESUMEN PROPUESTA El Presidente Ejecutivo de Coosalud EPS abre un espacio de interacción con los usuarios por medio de facebook live de rendición de cuentas, en el que recibe peticiones realizadas por los usuarios y espectadores por medios de comentarios y correos.					
COMPROMISO De acuerdo con las solicitudes, sugerencias, peticiones y felicitaciones realizadas por los usuarios y personas que se conectaron al facebook live de la audiencia de rendición de cuentas.					
RESULTADO De forma general la audiencia pública de rendición de cuentas se desarrolló de manera virtual, arrojando resultados satisfactorios en la audiencia conectada y en los comentarios realizados por los usuarios y espectadores en la plataforma.					
OBSERVACION Propuestas, explicaciones y soluciones presentadas a las quejas, sugerencias y peticiones recibidas durante la rendición de cuentas.					
PROPUESTA NUMERO UNO					

Con base a una petición por parte del señor Juan Ovague, donde pregunta, porque quitaron la sede de Moraima donde podían autorizar ordenes medicas, ya que las sedes de los cuatro vientos y Olaya quedan muy alejadas de su localidad y otra inquietud es con el dispensario de paseo Bolívar, ya que con frecuencia quedan pendientes y nos mandan a la farmacia que queda al lado del club de leones. La respuesta emitida para el usuario fue que para los usuarios con lugar de residencia en la zona norte de Cartagena, le informamos que Coosalud también cuenta con una oficina de atención ubicada en Bocagrande Cra 2da # 11 - 81 Edificio Murano - 1er Piso. Así mismo indicamos que Cosalud cuenta con un PORTAL DE AFILIADOS a través del cual puede tramitar sus solicitudes ingresando a la página www.coosalud.com - PORTAL DE AFILIADOS o utilizando al asistente virtual "Esperanza" la cual le apoyará en los trámites requeridos. Con relación al tema de dispensación de medicamentos, estamos trabajando para mejorar el servicio, por lo cual prontamente se tendrán nuevos proveedores y mayores puntos de dispensación con el fin de que el tiempo de espera sea corto y los medicamentos estén disponibles. Agradecemos sus comentarios, porque a través de estos podemos implementar las mejoras en el servicio para el beneficio de nuestros usuarios que son nuestra razón de ser.

PROPUESTA NUMERO DOS

Petición en vivo de la señora Yoicci Robledo, en la que indica que las quejas más comunes en su municipio (Sitio Nuevo - Magdalena) se da en la entrega de medicamentos. Por parte de la entidad se contacta telefónicamente a usuaria, quien manifiesta no tener pendientes entrega de medicamentos y realizó el comentario debido a que es el inconveniente que con mayor frecuencia. Como plan de mejoramiento se reúne con la administradora de la farmacia Suplymedical la cual nos informa que han aumentado el stock de los medicamentos para la entrega oportuna a todos los usuarios.

PROPUESTA NUMERO TRES

La siguiente petición fue realizada por la usuaria Marleny Isabel Ibañez Arrieta, donde nos dice que en el municipio de Guaranda Sucre hay más de seis mil usuarios y una sola persona trabajando no es suficiente. Por favor tengan en cuenta esa necesidad, que nosotros como usuarios nos hemos dado cuenta. Se realiza llamada telefónica a usuaria y se le informa que su inquietud será tomada en cuenta y que desde el área de Gestión Humana, se está estudiando la aprobación de un apoyo para el municipio de Guaranda, agradece la llamada y se finaliza.

PROPUESTA NUMERO CUATRO

Caso en vivo donde la señora Nubiola Varela nos escribe diciendo que tenemos falta de oportunidad en la atención de Home Care (Pendiente formulación de Insumos). Atendiendo a la solicitud radicada por la usuaria se confirma que fue visitado el día 26/07/2023 por la IPS Recuperar quienes indican un plan de manejo. Se le explica que debe acercarse directamente a la IPS para reclamar las órdenes médicas y la historia clínica y así pueda reclamar los insumos formulados.