

CASOS LIVE RENDICIÓN DE CUENTAS



Departamento	Ciudad	Nombre usuario Facebook	Nombre del afiliado	Documento	Teléfono	Caso	Gestión caso
Bolívar	Cartagena	Juan Gil Ovage Crison	JUAN OVAGE	73082624	3015342170	Comentario 1: Buenos dias coosalud les habla juan Ovage de Cartagena porque nos quitaron donde autorizabamos las ordenes en Moraima Comentario 2: Ahora tenemos que autorizar las ordenes en los cuatro vientos y Olaya nos queda muy lejos. Comentario 3: Otra cosa el dispensario del paseo Bolivar siempre quedan pendientes nos mandan a la farmacia que queda al lado del club de leones. Comentario 4: Tremendo pasa uno todo el dia para reclamar un pendiente muchas gracias Dios los bendiga todo esto es para mejorar la atencion a los pacientes	para usuarios con lugar de residencia en la zona norte de Cartagena, le informamos que Coosalud tambien cuenta con una oficina de atencion ubicada en Bocagrande Cra 2da # 11 - 81 Edificio Murano - 1er Piso. Asi mismo indicamos que Cosalud cuenta con un PORTAL DE AFILIADOS a traves del cual puede tramitar sus solicitudes ingresando a la pagina www.coosalud.com - PORTAL DE AFILIADOS o utilizando al asistente virtual "Esperanza" la cual le apoyara en los tramites requeridos. Con relacion al tema de dispensacion de medicamentos, estamos trabajando para mejorar el servicio, por lo cual prontamente se tendran nuevos proveedores y mayores puntos de dispensacion con el fin de que el tiempo de espera sea corto y los medicamentos esten disponibles. Agradecemos sus comentarios, porque a traves de estos podemos implementar las mejoras en el servicio para el beneficio de nuestros usuarios que son nuestra razon de ser.
Magdalena	Pijiño del Carmen	Dayana Michelle Montero Barrios	Petrona Montero López	1082495868	3028653311 - 300470717	Comentario 1: Buenos días mi mamá es de pijiño del Carmen Magdalena espero que me den respuesta por qué ya es demasiado Comentario 2: Buenos días por qué a los pacientes oncológicos no le dan prioridad mi mamá lleva 26 días esperando una autorización para una valoración con radiología para seguir el próximo tratamiento	Se le asigna cita de radiología para el 2 de agosto en la Clínica Bonnadona.
Atlántico	Soledad	Edith Cecilia Pertuz Parejo	Edith pertuz parejo	40981905	3216883801	Buenos días a mi no me están entregando los medicamentos en semedical de la 54	Se solicito a la usuaria el envío del pendiente que tiene con farmacia para la respectiva gestion
Norte de Santander	Pamplona	Henry Beltran Zuluaga	Henry Beltran Zuluaga	6017276	3155092285	Mi hija Marisol Beltran Contreras lleva esperando desde febrero una cita con especialista en dolor y cuidados paliativos, además una cita que se debía dar en Bucaramanga para seguimiento en Otología se la dieron para Bogota el cuatro de octubre lo que nos saldría muy costoso y muy lejos si tenemos en cuenta que vivimos en Pamplona, es un seguimiento para cambio de procesador de un implante coclear, este cambio de ciudad haría que se inicie el proceso de nuevo. Cedula de Marisol: 1094271012.	cita de otología notificada desde el 5 de junio (3155092285); clínica del dolor en programación ya cuenta con vb para programación del servicio

Sucre	San marcos	Elizabeth De Corpus		1104429765	3208077338	Me dijeron que coosalud la distituyeron es verdad 😊 y que repartieron los usuarios a otras entidades	Se contacto a usuario se trata de aclarar su inquietud, manifiesta que desconoce el motivo de la llamada, indica que se encuentra activa y recibiendo sus servicios sin problema
-------	------------	-------------------------------------	--	------------	------------	--	--

Norte de santander	Cucuta	Jaime Martinez	Jaime Martinez	13453810	3224201578	Comentario 1: Que esta pasando con las farmacias Offimedicas y Pharmasan que no entregan los medicamentos de acuerdo a lo ordenado en la Resolución 1604 de 2013 art 1 que deben de entregarlos dentro de las 48 horas. Comentario 2: No están contestando los Derechos de Petición de forma clara precisa congruente y de fondo	hemos recibido las observaciones realizadas con relacion con los prestadores de entrega de medicamentos, por lo cual procedemos a notificar la informacion referida, con el fin de que puedan implementar estrategias y planes de mejora que permitan garantizar servicios de calidad a nuestros afiliados
Bolivar	Cartagena	Gladys Albarracin Vallejo	Gladys Albarracin Vallejo	45438225	3008270290	Por que en todos los departamentos no rige la misma norma , que al adulto mayor le entregan los lentes sin costo alguno? Comentario 1: Buenos días soy defensor de Derechos Humanos y acá en Cucuta no asignan las citas de acuerdo a la normativa. Comentario 2: Tengo una cita de Urologia desde hace 2 meses y me ordenaron el examen de PSA me lo dejaron vencer y ahora me toco realizarme el examen nuevamente hace 10 días y el de laboratorio Ciade no me entregó el examen de PSA y me siguen sacando evasivas para la cita con UROLOGIA. Comentario 3: Mi pregunta es porque no contratan con el hospital universitario Erasmo Meoz de Cucuta . Comentario 4: En la ciudad de Cucuta solo tienen una clínica de tercer nivel que es la Clínica Medical Duarte que es la que prácticamente maneja todos los servicios de esnerialistas no teniendo en	la normatividad que rige la entrega o suministro de lentes es igual en todas las regiones ya que esta contemplada en el Plan Obligatorio de Salud así: . En Régimen Contributivo: Se cubren 1 vez cada año en las personas de 12 años o menos y una vez cada 5 años en los mayores de 12 años, siempre por prescripción de un médico u optómetra. La cobertura incluye la adaptación del lente formulado a la montura; el valor de la montura corre a cargo del usuario. 2. En Régimen Subsidiado se cubre así: Para personas menores de 21 años y mayores de 60 años, se cubren una vez al año, siempre por prescripción médica o por optometría. La cobertura incluye el suministro de la montura hasta por un valor equivalente al 10% del salario mínimo legal mensual vigente se establece comunicacion con el usuario al numero de celular 3224201578 se notifica la cita de urologia 16 agosto 10:30 am, consultorio Urologia frente a urgencias primer piso.
Norte de santander	cucuta	Rodriguez Mary	Rodriguez Mary	60325732	3215382059	Comentario 1: Quiero hacer una pregunta si soy de c1 qué derechos tengo. Comentario 2: Estoy pendiente de una cita que saqué por plataforma y aún no me han llamado para revisión de cirugía en la muñeca con el ortopedista Comentario 3: En qué área están en los hospitales los líderes que los asesoran a uno para alguna pregunta	en comunicacion con la usuaría al numero de celular 3215382059, refiere no tener cita pendiente de ortopedia; ya asistio a cita retinologia 5 julio; orden recien radicada de otorrinolaringologia la cual se estarealizando gestion se encuentra dentro del rango del tiempo de oportunidad; agradece y acepta la informacion brindada

Magdalena	Sitionuevo	Yoiccy Robledo	Yoiccy Robledo	1080010284	3045435546	Si claro una de las quejas más comunes acá en mi municipio se da en la entrega de medicamentos para tener en cuenta gracias	se contacta telefonicamente 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 suplemental la cual nos informa que han aumentado el stock de los medicamentos para la entrega oportuna de todos los usuarios.
Atlántico	Luruaco	Deisy Beltran	Deisy Beltran	22728607	3045752287	Soy de Municipio de Luruaco Atlántico pertenezco a la asociación de coosalud Para coosalud es una de las mejores EPS de las q están en Colombia El problema de las citas los medicamentos son las empresas con las q su cronograma larga dar el servicio a su población por eso hay q colocar las quejas ante coosalud para mejorar las falencias so no colocamos las QPR a coosalud no mejoraremos las falencias	Se gestiono reunion en el municipio de Luruaco para el 2 de agosto de 2023 a las 2:00 pm con el gerente de la sucursal y funcionarios de farmacia, teniendo en cuenta que la queja es a nivel general por entrega de medicamentos, se confirma que la reunion si se realizo
Valle del Cauca	Cali	Marbellis Guerra	Marbellis Guerra	1351621	3207617515	Mucho que mejorar, pero sigan adelante	Queremos agradecerte por tus observaciones. Tus comentarios son realmente apreciados y valorados. Es gracias a personas como tú que Coosalud EPS logra mejorar día a día como empresa. Aprecio el tiempo y esfuerzo que has dedicado a hacer estas observaciones y me complace saber que estás interesado en ayudarnos. Tus palabras nos motivan a seguir esforzándonos y buscando la excelencia.
Santander	San Vicente de Cuchuri	Encarnación Díaz Estevez	Encarnación Díaz Estevez	28401192	3132478573	Buenos días señores coosalud, la EPS no le solucionado a mi papá; los servicios de ecografías y consultas médicas debido a que la entidad no tiene contratos con ninguna entidad que los preste	Queja corresponde al usuario GUSTAVO BADILLO CC 2179917, cuenta con programación para gammagrafía ósea para el 22 de agosto/2023 (usuario ya contactado), mediante llamada telefónica se confirma que ya asistió a cita para valoración por medicina interna, así mismo toma de ecografía de vías urinarias, a la fecha se encuentra pendiente asignación de cita para junta médica por urología y valoración por geriatría
Boyacá	Páez	Floralba Espinosa Mendoza	Floralba Espinosa Mendoza	23415449	3208339125	Coosalud EPS muy buena pero en mi municipio no entregan medicamentos a tiempo	De acuerdo a su solicitud se le informa que nuestra entidad evidenció fallas por parte del proveedor en el municipio, razón por la cual nos vimos en la obligación de dar por terminada la relación contractual. En cuanto a la solicitud de medicamentos estamos realizando contingencia con proveedor otro Proveedor, quien cuenta con dispensación al municipio. A partir del 15/07/2023 los servicios farmacéuticos se encuentran con el proveedor MavePharma, en donde en la actualidad se encuentra ajustado espacio físico de acuerdo a las normas estipuladas por la Secretaría de Salud. Nos disculpamos por las incomodidades generadas y agradecemos sus observaciones, que nos permiten definir acciones de mejoramiento en

Sucre	Guaranda	Marleny Isabel Ibáñez Arrieta	Marleny Isabel Ibáñez Arrieta	43804710	3103552405	En el municipio de Guaranda Sucre hay más de seis mil usuarios y una sola persona trabajando no es suficiente. Por favor tengan encuesta esa necesidad, que nosotros cómo usuarios nos emos dado cuenta.	se realiza llamada telefonica a usuaría se le informa que su inquietud sera tenida en cuenta, y que desde el area de Gestion humana, se esta estudiando la aprobacion de un apoyo para el municipio de Guaranda, agradece la llamada y se finaliza
Bolívar	Cartagena		Avril Reyes Mora			Incumplimiento en el fallo de tutela (pendiente programación de consultas especializada, ayudas diagnosticas)	de acuerdo a lo expuesto por usted el area de referencia ambulatoria realiza las gestiones para los agendamientos requeridos así: cita para reprogramacion de estimulador electrico no cardiaco, se realizo con Neurodinamia el día 02 de agosto de 2023 en la sede de Bocagrande a las 8 am. Así mismo la consulta de Neurocirugia fue agendada para el día 3 de agosto con el doctor Leonardo Dominguez en el Hospital Infantil Napoleon Franco Pareja. Y la cita para la realizacion del estudio POLISOMNOGRAFIA fue programado para el día viernes, 04 de agosto de 2023 a las 05:59 p. m. con el doctor Ricardo Andres Naranjo. Toda esta informacion fue dada a la madre de la menor.
Norte de santander	Cúcuta		Ashly Guarín Fernandez			Pendiente endoscopia y cita de de Gatropediatría	se asignó cita de Anestesia para el día 25 de julio a las 10:00 am Dr. Carlos Delgado en el sexto piso de la Clínica Medical Duarte, y Gastropediatria 28 de julio
Valle del cauca	Jamundí		Nubiola Varela	29088417	3136625646	Falta de oportunidad en la atención de Home Care (Pendiente formulación de Insumos)	Atendiendo a su solicitud se confirma que el usuario 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.
Antioquia	El Bagre		Brenda Medina Amaris	1041089958	3172272091	Falta de oportunidad en entrega de medicamento	Se procede a realizar gestión según su solicitud, en gestión realizada con Farmacia Global Suministros informan que la ultima entrega pendiente se hará entrega el día sábado 5-08-2023, se contacta usuaria se le brinda la información quien la recibe a satisfacción, se adjunta soporte

Atlántico

Barranquilla

Giselda De La Rosa Manga

Pendiente programación de Cirugía de Válvula uretral

Consulta de CIRUGIA PEDIATRICA para el día 25/07/2023 a las 2:00 Pm con el Dr. Cure en la Clínica Micericordia en la ciudad de Barranquilla