PARE DE COHAN

• AÑO 16 • N° 67 • Noviembre - diciembre 2020

relacionescorporativas@cohan.org.co www.cohan.org.co

Distribución Gratuita ISSN 1900-4907







Transformación Digital

Hacia una articulación tecnológica con los hospitales públicos de Antioquia

Nodo Articulador, para promover la actuación en red con nuestros Asociados. Pág. 4

Gestiones exitosas de los hospitales Asociados durante la pandemia. Pág. 10

PAFI, un modelo de atención farmacéutica eficiente para nuestros usuarios. Pág. 16

DESDE LA GERENCIA





Gerente General Jamel Alberto Henao Cardona

Presidente Consejo de Administración Astrid Viviana Carvajal Zapata

Presidente Junta de Vigilancia Marta Cecilia Castrillón

Comité Editorial

Jamel Alberto Henao Cardona Sandra Milena Alzate Salinas Julián Vásquez Orrego Liliana M. Klinkert P.

Dirección

Sandra Milena Alzate Salinas

Diseño, Diagramación e Impresión COOP IMPRESOS

www.cooimpresos.com

- Carrera 48 No 24-104 Medellín-Colombia
- 57 (4) 6054949
- Asistente virtual Lucía 57 (4) 6042272
- @CooperativaCOHAN
- @COHAN_med
- f g @politecnicohan

relacionescorporativas@cohan.org.co

www.cohan.org.co

Es el momento de actuar en red



a disminución sistemática y consistente de la participación en la prestación de servicios al régimen contributivo, la capacidad reducida de las instituciones de salud para articularse y prestar servicios en red y, la subutilización de las capacidades y los recursos físicos y humanos de las instituciones de salud, producto de las dinámicas y retos propios de un sector salud con cambios constantes y complejidades crecientes, nos llevaron, como Cooperativa, a un análisis y monitoreo permanente de nuestro entorno y de las condiciones en las que se mueven nuestras Instituciones Asociadas.

Más allá de nuestro rol de agrupar a los hospitales públicos y algunas clínicas privadas sin ánimo de lucro del departamento de Antioquia y otras zonas del país, desde COHAN le hemos apostado a ser un nodo articulador en el sector para que, bajo la promoción de una actuación en red, los diferentes hospitales e instituciones de salud le hagamos frente a los desafíos del sector en nuestro país.

Las redes de prestación de servicios no son implementadas exclusivamente en el sector de la salud; desde hace años han sido puestas en marcha por otros sectores de la economía y han dado prueba de que el trabajo articulado es posible, beneficiando no solo a las instituciones que las integran, sino también a las comunidades que reciben sus servicios. Es así como la formación de nuestra gente y Asociados para generar confianza y apropiación con el tema; la investigación y generación de contenidos como nuestro libro de conformación de redes, conocido como "El libro azul de COHAN", en donde plasmamos nuestro interés de apoyar de manera más clara y contundente el trabajo articulado; y el entendimiento conjunto de los retos actuales, son acciones a través de las cuales COHAN ha avanzado para dar cuenta de que la actuación en red puede ser una realidad.

La red de gestión farmacéutica que operamos con nuestros Asociados para la EPS Savia Salud desde 2015, el trabajo con el Consorcio carcelario para las personas privadas de la libertad en establecimientos de reclusión del país, y la prestación de servicios ambulatorios y hospitalarios para los pacientes en condición de hemofilia en el departamento de Antioquia, de la EPS Savia Salud -articulados con Metrosalud y el Hospital Manuel Uribe Ángel-, son realidades que evidencian cómo el diseño y la promoción de modelos de atención, de contratación, y de asociatividad, son las bases con las que continuaremos moviéndonos.

Desde nuestro Plan Estratégico COHAN 16-24, llegamos a la conclusión de que es hora de hacer el trabajo en red, por eso, en COHAN le apostamos a ofrecer para nuestros Asociados una solución integral que les facilite la conformación de redes del sector salud. Este proyecto lo llamamos Nodo Articulador, con cuatro componentes fundamentales para hacer la prestación de servicios en red: un modelo de atención, un modelo de contratación, un sistema de información tecnológica articulada y un modelo de gobernanza de la red.

Con esta apuesta decidida que hacemos en COHAN, a partir del Nodo Articulador, invitamos a todos los actores a considerar que esta es una nueva relación en donde debemos partir de la confianza en el trabajo que haremos con los otros. El compromiso en la creación conjunta es fundamental para cualquier proyecto que depende del trabajo articulado, y es una construcción que requiere de una disposición especial de las instituciones para que pueda existir un trabajo en red que sea exitoso y que traiga beneficio para las comunidades.

A partir de ahora, la forma de atender a los usuarios será diferente gracias a nuestra disposición al cambio y a nuestra apertura para trabajar en red, que traerá, además, resultados en salud contundentes, optimización del servicio, fortalecimiento técnico y financiero de las instituciones y un modelo de atención con equidad en la salud para la población.

Cordialmente,

JAMEL ALBERTO HENAO CARDONA Gerente General COHAN



GRANDES ACCIONES LLEVAN A GRANDES RESULTADOS



Gracias al respaldo de nuestros Asociados y al compromiso de nuestra gente, en 2019 alcanzamos importantes resultados, en nuestro propósito superior de contribuir al cuidado de la salud con calidad y transparencia.

9.200 millones de pesos

retornamos en beneficios a nuestros Asociados, distribuidos así:



Descuentos comercialesy financieros

1.864

millones de pesos

Regulación de precios

1.200

millones de pesos

70 instituciones ganadoras del programa 'COHAN Contigo'

178

millones de pesos

Incentivos comerciales entre 69 instituciones

millones de pesos

'MEJOR ASOCIADO'

218

millones de pesos Financiación de cartera

millones de pesos

Beneficios especiales: Convenio COHAN-ESE's Savia, Encuentro de Servicios Farmacéuticos, Día del Asociado, Juegos de la Salud, Concurso Cuéntame un Cuento

millones de pesos

en educación formal en salud, capacitaciones y asesorías desde nuestro Politécnico COHAN



3.247 personas



de 112 instituciones asociadas



de 129 cursos presencialesy virtuales



PRESTACIÓN SERVICIOS DE SALUD EN UNA ACTUACIÓN EN RED

Con IPS aliadas

brindamos atención integral a pacientes con patologías auto inmunes, deficiencias enzimáticas, enfermedades huérfanas y diabetes.



para el acceso, la adherencia y continuidad en el tratamiento farmacológico de nuestros usuarios

Acompañamiento a los usuarios

Programas de atención farmacéutica, seguridad en la medicación, educación y farmacovigilancia.

disponibilidad de medicamentos

Para clientes Asociados y no asociados

cias al fortalecimiento de nuestras neas de negocio y del portafolio de productos de alto costo y medicamentos complejos

de satisfacción

En atención en gestión comercial, entre Asociados y no asociados y clientes de los servicios farmacéuticos.





COHAN ACTIVA



Con el proyecto Nodo Articulador, COHAN actúa como un integrador para promover una actuación en red con sus Asociados, por la salud de las comunidades.

compañar a los Asociados en el trabajo en red es uno de los propósitos de la Cooperativa como parte de su Plan Estratégico COHAN 16-24. El Nodo Articulador es uno de los proyectos que impulsan la actuación conjunta en salud, para responder a los desafíos de atención integral en salud del Ministerio de Salud y Protección Social y a las necesidades del sector.

Actualmente, uno de los grandes trabajos en red que lidera COHAN es el convenio con Savia Salud EPS, brindando una red de 106 servicios farmacéuticos con los que atienden las necesidades de medicamentos de los pacientes de la EPS en las nueve subregiones de Antioquia. Están también el trabajo con el Consorcio carcelario para dispensar los medicamentos para las personas privadas de la libertad en establecimientos de reclusión del país y la prestación de servicios ambulatorios y hospitalarios para los pacientes en condición de hemofilia en el departamento de Antioquia, de la EPS Savia Salud, con sus Asociados Metrosalud y el Hospital Manuel Uribe Ángel.

Para qué trabajar en red

Según explica el doctor Gabriel Jaime Guarín, líder del Nodo Articulador de COHAN, el trabajo en red es donde nos encontramos para potencializar nuestras capacidades y ofrecer nuestros servicios con grandes beneficios:

- 1. Se consiguen mejores resultados en salud de las personas y comunidades.
- 2. Se logra mayor eficiencia en la prestación de servicios para todos los integrantes que hacen parte del sistema de salud.
- **3.** Se mejora la capacidad resolutiva de los hospitales y diferentes servicios de los Asociados.
- **4.** Se puede crecer de manera armónica en la oferta de servicios.

"El trabajo en red es donde nos encontramos para mejorar nuestras capacidades y ofrecer nuestros servicios".



¿Qué es Nodo Articulador?

El Nodo Articulador es un proyecto que estimula, diseña e implementa el trabajo en red de los hospitales públicos del departamento de Antioquia, Asociados de COHAN. Su construcción se ha hecho con el apoyo de la Asociación de Empresas Sociales del Estado de Antioquia, AESA, como aliado estratégico, así como con las Secretarías de Salud y diferentes organizaciones públicas y privadas.

COMPONENTES del Nodo Articulador

MODELOS ASOCIATIVOS Y REDES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

La asociatividad implica la forma para organizarse de manera jurídica o por acuerdos para poder ejercer y orientar el trabajo en red. Este primer componente del Nodo Articulador define cómo nos juntamos, cómo nos organizamos y cómo nos gobernamos en la red, para trabajar de manera articulada y bajo las mismas metodologías.

MODELO DE CONTRATACIÓN

Estipula cuáles son los modelos de contratación, los mecanismos de reconocimientos económicos y de financiación que trae el hecho de trabajar en red. Aquí se tiene en cuenta el establecimiento de los acuerdos económicos a los que debemos llegar en el momento en que se ponga en marcha cualquier tipo de trabajo en red entre los prestadores y las empresas que administran planes de beneficios.

MODELO DE ATENCIÓN

Los servicios de salud benefician a la comunidad y cuando se ofrecen de forma articulada, integrada e integral, mejoran los procesos en la atención.

Unificar la manera como vamos a prestar esos servicios de salud facilita que la atención al paciente sea eficiente, oportuna, y con mejores resultados en salud para las personas y sus familias.

ARTICULACIÓN TECNOLÓGICA

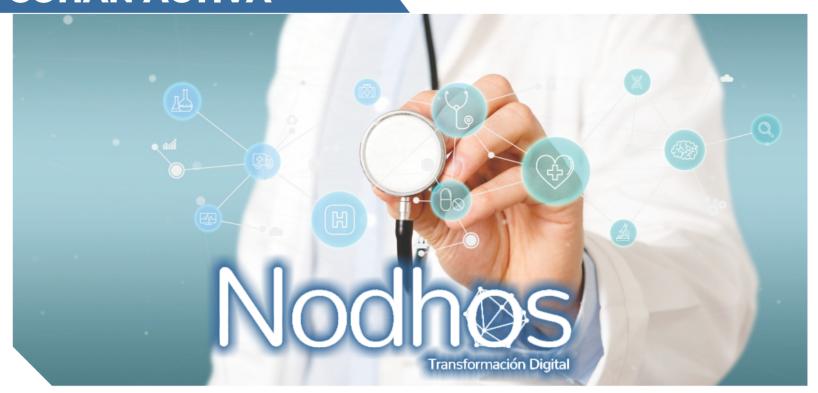
La transformación digital de los sistemas de atención en salud es fundamental para adaptarse a las propuestas de la cuarta revolución industrial.

En este modelo se contemplan todas las soluciones y aplicaciones tecnológicas articuladas para facilitar la prestación de servicios bajo el trabajo en red, incluyendo la telesalud e interoperabilidad.

Entre ellas, COHAN ya ofrece a sus Asociados el proyecto NODHOS, gracias al cual, los hospitales pueden mejorar los procesos asistenciales y administrativos trabajando desde la "nube" con actualizaciones al día y un soporte tecnológico y técnico permanente.



COHAN ACTIVA



Nuestros Asociados avanzan hacia una articulación digital

Bajo el liderazgo de COHAN, quince hospitales públicos del departamento de Antioquia se articulan en una misma plataforma tecnológica para la optimización de su gestión clínica y administrativa y una atención más eficiente a los usuarios.

no de los componentes del proyecto Nodo Articulador de COHAN es el modelo de integración de los sistemas de información (ERP / HIS): administrativa, de historia clínica y de prestación de servicios, que facilita a sus Asociados ser actores clave en la conformación de redes de prestación de servicios de salud en Antioquia y en el país. NODHOS, como el primer entregable de este proyecto, es un beneficio en el que la Cooperativa ha trabajado durante los últimos años con especialistas que conocen las necesidades específicas del sector salud y que apunta a ofrecer unas condiciones con altos niveles de servicio y calidad para sus Asociados.

La plataforma tecnológica desarrollada por COHAN e Índigo, compañía colombiana partner de Microsoft, especializada en el diseño de soluciones tecnológicas, ha sido adoptada ya por quince hospitales públicos del departamento de Antioquia que han dado este primer paso para recibir el beneficio de cara a su transformación digital, con un retorno de más de 1.200 millones de pesos que la Cooperativa

entrega a los hospitales Asociados vinculados, como respaldo para la primera fase de implementación.

Las instituciones vinculadas implementarán VieHIS, un sistema de información hospitalaria que integra en 63 módulos en esta plataforma, la gestión asistencial, financiera, administrativa, de talento humano y de calidad, entre otras. Con la parametrización de las rutas integrales de atención en salud (RIAS) establecidas por el Ministerio de Salud, así como la normativa nacional, las clínicas y hospitales pueden definir con mayor agilidad y precisión el tipo de atención que brindarán a los pacientes, hacer un seguimiento más estricto a cada uno y reducir significativamente el riesgo de errores administrativos o asistenciales.

La Cooperativa se ha propuesto llevar esta solución, en los próximos años, a sus demás hospitales Asociados; adicionalmente, la Secretaría de Salud y Protección social de Antioquia evalúa su participación activa en el proyecto para facilitar la incorporación de más hospitales.

NODHOS es un beneficio en el que la Cooperativa ha trabajado durante los últimos años con especialistas que conocen las necesidades específicas del sector salud.



Nuestros protagonistas: comienza una nueva historia

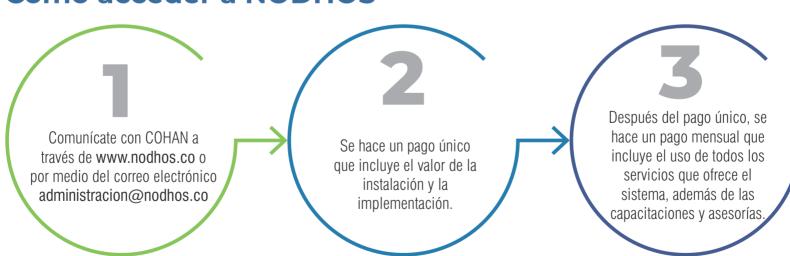


n noviembre, COHAN presentó la solución NODHOS en doce de los quince hospitales públicos de Antioquia que se han articulado a esta solución. En estos encuentros, se contó con la participación del talento humano de las instituciones, quienes con total compromiso han asumido este reto de la transformación digital, para hacer de la tecnología su aliado en la atención y un soporte para la gestión de los usuarios. Para ellos nuestro reconocimiento.

Entre los hospitales vinculados se encuentran:

San Vicente de Paúl - Barbosa, Nuestra Señora de la Candelaria - Guarne, La Inmaculada - Guatapé, San Julián - Argelia, San Joaquín - Nariño, Antonio Roldán Betancur - La Pintada, Santa María - Santa Bárbara, Pedro Nel Cardona - Arboletes, Horacio Muñoz Suescún - Sopetrán y los hospitales San Juan de Dios de Támesis y Valparaíso.

Cómo acceder a NODHOS



Como beneficio a los primeros hospitales Asociados que se vinculen a la solución, COHAN entrega un subsidio durante los primeros doce meses sobre la cuota mensual, renovación de los puntos de la red alámbrica del hospital, entrega de computadores para utilizar el *software*, además, equipos de cómputo donados por COHAN de acuerdo con la cantidad de equipos que compre la institución.



COHAN ACTIVA



Nuevas tecnologías: ¿hacia dónde van los hospitales?

El doctor Adolfo Moreno Gallego, director del Cluster Medellín Health City, explicó a De la Red las implicaciones de las nuevas tecnologías en el sector de la salud.

as reformas en el sector indicadas desde el Ministerio de Salud implican una adaptación de los hospitales a la transformación digital; un cambio tecnológico que no es específico del sector salud. Las TIC, como parte del movimiento de la Cuarta Revolución Industrial, deben ser aplicadas como una oportunidad para mejorar la eficiencia operacional y como un cambio del foco estratégico en todos los negocios para el beneficio de la sociedad.

De acuerdo con el doctor Adolfo Moreno Gallego, director del *Cluster Medellín Health City*, las tecnologías digitales no solo cambian la forma como se da soporte a los procesos internos de una institución, sino que habilitan la posibilidad de establecer relaciones nuevas con los usuarios y con todas las partes relacionadas con el funcionamiento del hospital. Relaciones de conectividad, de intercambio y registro de datos, de interacción con un cliente mejor informado sobre las cosas relevantes de su salud. Ello supone un profundo cambio cultural en las instituciones.

Un cambio inaplazable

El doctor Moreno enfatiza en que es inaplazable el reto de cerrar brechas digitales en soportes de información de pacientes, y lo ideal es "ser actores relevantes y protagónicos del cambio". Si no hay transformación hacia lo digital, se corre el riesgo de no ser competitivo para participar en operaciones de carácter



integrado; así mismo, se tendrán dificultades operativas para documentar los resultados que se están obteniendo con las intervenciones en salud que realice el hospital.

Por otro lado, la exigencia legal es que el nivel de complejidad sea de alta capacidad resolutiva, y un factor crítico para el éxito de ello, es poder apropiar tendencias como teleasistencia y telemedicina en salud, que se facilitan de manera importante cuando se tiene una adaptación a las nuevas tecnologías.

Cómo mejora el uso de las TIC



La eficiencia operacional

permite poder garantizar al paciente, por ejemplo, el agendamiento de la consulta, así como generar recordatorios con llamadas, gracias a las agendas digitales; ello ayuda a reducir el incumplimiento de citas y ajustarlas a las necesidades del usuario.



La integralidad de los datos

posibilita un registro electrónico de los pacientes en un único repositorio, para una consulta ágil. Así mismo, este registro proporciona seguridad en el tratamiento del paciente, reduce costos de medicamentos y evita interacciones medicamentosas.



La interoperabilidad facilita que la información electrónica de cada paciente pueda subirse a una plataforma tecnológica que cualquier hospital pueda consultar, ofreciéndole una respuesta ágil en la atención en salud, mejorando la eficiencia y la oportunidad en el servicio.



BREVES

SERVICIOS FARMACÉUTICOS Los medicamentos cerca de casa

Los Servicios Farmacéuticos de COHAN tienen diferentes puntos de dispensación. Ello facilita la entrega de medicamentos y evita grandes desplazamientos.

Invitamos a nuestros usuarios a buscar el más cercano a su casa o municipio.



Sede	Dirección del punto
APARTADÓ	Calle 104 # 101-44
ITAGÜÍ	Calle 52 # 51-56 - Itagüí.
BELLO (Nuevo)	Carrera 50 # 54-54 Edificio Torre Central. Piso 3.
RIONEGRO	Carrera 49 # 50-40, local 306. Edificio Centro Comercial San Francisco.
CDP (Centro de Distribución Programada)	Carrera 52 # 29-111, local 212 - Centro Mercantil.
PUNTO CLAVE	Carrera 46 # 27-106
APLICACIONES	Carrera 43 A # 34-95 - C.C. Almacentro, torre Sur, Of. 811.
PUNTO DE LA ORIENTAL	Carrera 46 # 47-66, Piso 3, local 3052. C.C. El Punto de La Oriental.
CIB (Centro de Investigaciones Biológicas)	Carrera 72 A # 78 B-141, barrio Córdoba (arriba del Hospital Pablo Tobón Uribe).
BARBOSA	Carrera 13 # 11-107. Promedan.
SEGOVIA	Carrera 49 # 50-36. Calle Centenario.
SANJERÓNIMO	Calle 20 # 9-43. Sede Medimás - San Jerónimo.
SANTA FE DE ANTIOQUIA	Calle 11 # 12-24. IPS EMA.
COPACABANA	Carrera 50 # 48-53, segundo piso.
LA CEJA	Carrera 19 # 19-33. C.C. Capilla Plaza, local 208.

NEGOCIACIÓN CONJUNTA 2021 Para el beneficio de todos

Encontrar mejores precios y una óptima calidad en la adquisición de medicamentos y equipos médicos para la atención en salud de nuestras comunidades, es el objetivo principal de la Negociación Conjunta 2021 con la industria farmacéutica, que dio inicio el pasado 9 de septiembre, en la cual COHAN facilita la plataforma tecnológica para la convocatoria e interacción de los diferentes actores (reconocidas cooperativas y laboratorios del sector salud del país).

Las etapas de la negociación inician, este año, en una modalidad virtual. El primer encuentro de socialización contó con 259 asistentes y 159 proveedores.

Etapas

- 1. Apertura de oferta, inscripciones y acceso a la plataforma.
- 2. Estudio y evaluación de la documentación recibida y propuestas.
- 3. Negociación de desiertos y renegociación.
- 4. Comité de adjudicación.

El proceso culmina cuando el comité de compras adjudique los precios base que la industria farmacéutica le otorgará a las cooperativas, de acuerdo con los proveedores aprobados, promoviendo así, una economía de escala, una regulación de precios y, unas condiciones de pago y negociación iguales para todos los participantes.

CERTIFICADO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL COHAN: gestión socialmente responsable



Con una calificación de 82.26 sobre 100. la Corporación Fenalco Solidario reconoció a COHAN con el Certificado de Responsabilidad Social, como una empresa que se diferencia por sus buenas prácticas en responsabilidad empresarial y contribución al desarrollo humano sostenible. El aporte solidario al desarrollo de nuestros Asociados, la implementación de prácticas ambientales, los programas y beneficios para los colaboradores y la formación para la comunidad; sumado al trabajo realizado con proveedores y la competencia; el gobierno corporativo y los programas con el Estado, hacen parte de las condiciones evaluadas. El reto ahora es continuar avanzando teniendo en cuenta los indicadores para mantener y aumentar las buenas prácticas en responsabilidad social hasta llegar a una etapa de estado ideal.



HOLA ASOCIADO



Un reconocimiento a nuestros Asociados, héroes de vida

Nadie estaba preparado para recibir una pandemia; sin embargo, nuestros hospitales Asociados lograron anticiparse a la llegada del virus y han realizado gestiones exitosas en beneficio de los pacientes y de las instituciones, dignas de ser reconocidas.

on la llegada tardía de la pandemia a Colombia, nuestras instituciones de salud tuvieron un poco de tiempo extra para acondicionar los servicios sanitarios para la atención de pacientes. Trabajo planeado en corto plazo, grandes inversiones, investigación, adecuaciones, dotación de implementos de bioseguridad, entre otros aspectos, fueron tenidos en cuenta por las instituciones, entre ellas, el Hospital General de Medellín y la IPS Universitaria, ambos, Asociados a COHAN.

Un Hospital General comprometido

Varias acciones tomó el Hospital General de Medellín para enfrentar de forma humanitaria y profesional esta pandemia, entre ellas, el excelente aprovechamiento de su Laboratorio de Cocreación, y la administración de la Clínica de La 80. Con el reto de administrar esta clínica mediante un convenio interadministrativo con la Alcaldía de Medellín. se

implementaron nuevas UCI y UCE. Esto implicó la compra de equipos biomédicos, camas hospitalarias, contratación de personal del área de la salud, vigilancia, oficios varios, alimentación, mantenimiento, entre otros.

Así mismo, allí se activaron las Unidades de Cuidados Respiratorios Especiales, con el fin de prestar un servicio temprano a pacientes contagiados por COVID-19 con una terapia intensa de oxigenación probada exitosamente, lo que minimiza el riesgo de terminar en una UCI.

Por otro lado, con su Laboratorio de Cocreación el Hospital abasteció los elementos requeridos para la atención de pacientes y la protección del personal, desarrollando varios proyectos de innovación, entre los que están: mascarilla de alta eficiencia lavable y desinfectable; reutilización de tela



no tejida, antes descartable, para la fabricación de 27.000 unidades de tapabocas de riesgo biológico y 500 batas desechables antifluido; diseño de insumos, dispositivos médicos; diseño, desarrollo, validación y serialización de 500 visores de protección facial para dotar al personal del Hospital; fabricación de repuestos y

consumibles para ventiladores de transporte y torres de alto flujo necesarios para la atención de pacientes con insuficiencia respiratoria; entre muchas otras innovaciones tecnológicas.

Por el bienestar de todos

Adicional a los acondicionamientos de espacios físicos, se dividió el Hospital General en dos grandes zonas (Zona Verde y Zona Violeta) para separar a los pacientes infectados con COVID-19 de los pacientes con otras patologías y disminuir el riesgo de contagio. De igual manera, se creó un área de bienestar mental para brindar tranquilidad, sano esparcimiento, crecimiento emocional y paz interior a los servidores del Hospital en tiempos de pandemia.



IPS Universitaria, pensando en la comunidad

La IPS Universitaria, no solo pasó de 44 camas en UCI a 144 aprovechando las áreas de expansión, sino que también organizó un Plan de Mando Unificado, con dos estrategias fundamentales: una para el trabajo con los pacientes y sus familias, y otra con los colaboradores de la institución.



La seguridad y la tranquilidad fueron considerados dos de los aspectos más importantes, por eso, se abrió la campaña "Ayúdanos a ayudar", en la que se recibieron donaciones de implementos de protección personal, con los cuales la IPS Universitaria garantizó el abastecimiento permanente y suficiente de estos elementos para su personal.

"Me cuido para cuidarte"

Previendo las altas cargas laborales y de estrés que se generarían, la IPS Universitaria habilitó sus salones de docencia como salas especiales para sus colaboradores, donde cuentan con servicios como spa, barbería y peluquería, sala de lectura, entre otros, así como profesionales en psicología para atender sus necesidades emocionales de forma permanente.

Con el apoyo de la Universidad de Antioquia, habilitó buses con rutas de trasporte exclusivas para sus colaboradores, para minimizar el riesgo de contagio en el transporte público y se abrió espacio en los parqueaderos de la Universidad para los vehículos particulares. Mientras estuvieron cerrados los servicios de la zona, ofreció almuerzo y refrigerio para todo el personal, así como un subsidio de alimentación en las instalaciones de la Clínica. Además, para el personal de las zonas de atención a pacientes con COVID-19, se habilitaron salas especiales para que pudieran tener momentos de descanso.

"Plan Padrino"

En vista de que la IPS Universitaria tenía personal médico en cuarentena en sus casas debido a riesgos de contagio por enfermedades de base o por edad, decidió implementar con ellos la estrategia "Plan Padrino", en la que cada médico tiene asignada una cama en la sala donde se atienden las personas contagiadas, para estar al tanto del paciente y servir de puente las 24 horas, con los familiares para comunicarles cualquier detalle que sea necesario. Pero la comunicación con familias no solo se hace para los pacientes con COVID-19, sino también para quienes están en otra zona de hospitalización. De forma va no tan personalizada, pero sí con contacto permanente, hay un servicio de atención telefónica para recibir sus dudas o necesidades. Se creó también un programa de apoyo técnico y psicosocial con charlas en familia para pacientes recuperados y sus familias.

"Apadríname" COHAN

Para brindar un soporte a sus Asociados durante la pandemia, COHAN lideró el programa "Apadríname", poniendo su proceso de logística de distribución al servicio de las donaciones que diferentes entidades hicieron a los hospitales. La recepción y distribución del alcohol antiséptico producido por la Fábrica de Licores de Antioquia, FLA, fue una de las actividades logísticas. También la entrega gratuita de las donaciones con elementos de bioseguridad de las diferentes entidades que se vincularon a esta causa, entre ellas Cooperenka, Confecoop y la Fundación Cooperativa Financiera de Antioquia; Ruta N y la empresa Meridiano y las compañías Abbott, Diabetric, Distribuciones LZ, UIN Rozenbal e Higietex.

De igual manera, articulando esfuerzos y recursos interinstitucionales para fortalecer la capacidad de respuesta del sector salud de los municipios del Departamento, COHAN se vinculó a la iniciativa liderada por



Antioquia Presente. Además de la entrega de donaciones para las comunidades más aisladas, las caravanas que visitaron las regiones de Antioquia capacitaron de manera gratuita al talento humano de las instituciones de salud en el manejo de la emergencia y los pacientes afectados por el virus.



HOLA ASOCIADO



Beneficios financieros para Asociados

Es el momento de estar informados y de aprovechar todos los beneficios que COHAN brinda a sus Asociados, orientados a ofrecer alivios financieros, compras o negociación de cartera, entre otros.

ntre los compromisos de COHAN está promover el desarrollo de su Instituciones Asociadas, para eso crea diferentes estrategias y planes. Uno de ellos, es el programa Beneficios Más Vital, pensado para apoyar a los hospitales. Entre los beneficios de este plan, hay algunos puntuales, relacionados con la compra que ellos hacen de medicamentos y equipos médicos a la Cooperativa:

COHAN Contigo

Este plan apunta al cumplimiento de variables comerciales mes a mes, para que los Asociados puedan ponerse al día en la cartera con la Cooperativa; al que todos pueden aplicar y obtener un puntaje que se acumula hasta el 15 de diciembre. El programa convierte los compromisos con la Cooperativa en grandes beneficios de compra y cartera para las instituciones. El ganador obtiene un premio que se le entrega al hospital con abono a la cartera vencida que tenga en ese momento; en caso de que no tenga deuda con la Cooperativa, le queda como un saldo a favor. Para aquellos hospitales que tienen su cartera vencida, se otorga un descuento comercial según la edad de vencimiento, para que vayan disminuyendo los días de cartera, acercándose más a la política financiera de la Cooperativa.

Plan de incentivos

Entre los beneficios que entrega COHAN a sus Asociados, como reconocimiento al cumplimiento de los requisitos y obligaciones con la Cooperativa, se encuentra el Plan de



Incentivos, entendido como un apoyo económico que se entrega en el mes de diciembre, para que sea invertido exclusivamente en las actividades de bienestar social de los colaboradores de cada Institución Asociada.

Descuentos por pronto pago

Estar al día también trae beneficios. Este beneficio consiste en descuentos en las compras que cada Asociado hace a COHAN, otorgados como reconocimiento al uso que hacen de los diferentes productos y servicios de la Cooperativa.



El beneficio se entrega de acuerdo con los días en que los Asociados mantienen su cartera al día, y según ello reciben descuentos entre el 6 % y el 12 %.

Acuerdos de pago

COHAN, en todo momento, mantiene una política de puertas abiertas para encontrar alternativas conjuntas, de manera que se superen los retos a los que se enfrentan sus Asociados. Uno de los grandes beneficios que otorga la Cooperativa, es que no les cobra intereses ni da penalizaciones por la mora de cartera. Lo que sí ofrece es un acuerdo de pago para ponerla al día. Con la firma de estos acuerdos, COHAN se propone poder despachar oportunamente los medicamentos e insumos hospitalarios

que necesiten sus Instituciones Aliadas. Además, les ofrece la opción de que se acerquen para realizar negociaciones puntuales para el pago de su cartera, bien sea como abono o la cancelación total.





Nuestros galardonados como Mejor Asociado 2019

a distinción al Mejor Asociado es uno de los programas del portafolio de Beneficios Más Vital de COHAN. Es otorgada a los Asociados que alcanzan una valoración superior al 80 %, de acuerdo con el cumplimiento de los deberes que tienen con la Cooperativa, relacionados con el estado de pago de los aportes sociales, la gestión comercial y de cartera, el comportamiento histórico en los últimos tres años y la asistencia a la Asamblea y otros espacios convocados durante el año, entre otras variables que van sumando un puntaje para ser evaluadas.







Quienes son reconocidos con la distinción de Mejor Asociado, acceden a una premiación con ejecución durante la vigencia del premio, representada en capacitación continua del talento humano de la institución, a través del Politécnico COHAN, y entrega de dotación definida por la Cooperativa, para ser usada en las instalaciones del hospital Asociado.

Estos son los ganadores de la distinción al Mejor Asociado 2019, quienes ya han recibido premios en dotación como computadores, impresoras, vitrinas para almacenamiento de medicamentos, termómetros láser y termo higrómetro. Asimismo, han podido acceder a la capacitación de su talento humano a través de nuestro Politécnico COHAN.

Municipio	Nombre Asociado	Puntuación
Cocorná	E.S.E. Hospital San Juan de Dios	100
Betania	E.S.E. Hospital San Antonio	100
Betulia	E.S.E. Hospital Germán Vélez Gutiérrez	100
El Santuario	E.S.E. Hospital San Juan de Dios	100
Frontino	E.S.E. Hospital María Antonia Toro de Elejalde	100
Montebello	E.S.E. Hospital San Antonio	100
San Luis	E.S.E. Hospital San Rafael	100
San Pedro de los Milagros	E.S.E. Hospital Santa Isabel	100
San Vicente	E.S.E. Hospital San Vicente	100
Sonsón	E.S.E. Hospital San Juan de Dios	100
Vegachí	E.S.E. Hospital San Camilo de Lelis	100
Cañasgordas	E.S.E. Hospital San Carlos	100
Granada	E.S.E. Hospital Padre Clemente Giraldo	100
La Pintada	E.S.E. Hospital Antonio Roldán Betancur	100
Peque	E.S.E. Hospital San Francisco	100
El Retiro	E.S.E. Hospital San Juan de Dios	100
San Andrés de Cuerquia	E.S.E. Hospital Gustavo González Ochoa	100
Campamento	E.S.E. Hospital La Sagrada Familia	100
San José de la Montaña	E.S.E. Hospital Laureano Pino	98
Girardota	E.S.E. Hospital San Rafael	96
Cisneros	E.S.E. Hospital San Antonio	95
San Jerónimo	E.S.E. Hospital San Luis Beltrán	95
Guarne	E.S.E. Hospital Nuestra Señora de la Candelaria	93
La Ceja	Clínica San Juan de Dios	93
Caramanta	E.S.E. Hospital San Antonio	93
Ituango	E.S.E. Hospital San Juan de Dios	93
Uramita	E.S.E. Hospital Tobías Puerta	90
Medellín	E.S.E. Metrosalud	90









HOLA ASOCIADO

Por tu salud mental, asume el riesgo de ser feliz



Primera entrega

Con valentía, el personal de los servicios de salud ha asumido en primera línea la contención de la pandemia y esto lo ha enfrentado a altos niveles de estrés. Buscar espacios para compartir y desahogarse, mantener los vínculos afectivos y ser objetivos con el miedo, son algunas de las herramientas para cuidar su propia salud mental.

uando las instituciones hospitalarias del mundo entero se enfrentaron cara a cara con la enfermedad del COVID-19, su personal empezó a manifestar ciertos comportamientos de miedo que, si bien pueden ser lógicos debido al contacto directo y cercano con pacientes contagiados, cuando se vuelven extremos y cuando se suman al exceso de trabajo, pueden perjudicar la salud mental de estos héroes.

Casos en aumento

El doctor Alberto Aristizábal Ocampo, gerente del Hospital Mental de Antioquia y Asociado a COHAN, afirma que durante la pandemia han aumentado los casos de trastornos del ánimo, dentro de los que se encuentra la depresión mental, debido a que el aislamiento no nos permite mantener el contacto social. Así mismo aumentaron los trastornos de ansiedad, que tienen tres grupos de diagnóstico: la ansiedad generalizada, el trastorno obsesivo compulsivo y el trastorno de pánico, "básicamente, por el temor a enfermar y eventualmente a morir, por el miedo al contagio por el coronavirus", agrega.

Esto se manifiesta con síntomas de consulta que se han presentado recientemente como: insomnio, irritabilidad, ansiedad anticipatoria o catastrófica al preocuparse por cosas que aún no han sucedido, baja concentración, baja productividad laboral, ideas de desesperanza frente a un panorama social y económico caótico. En personas que no han sufrido anteriormente este tipo de síntomas, como podría ser el caso del personal de la salud, es importante tener en cuenta que, extremar las motivaciones que causen la ansiedad puede ocasionar la contención emocional que permite identificar este tipo de patologías. Concientizarse de ser más objetivos frente al miedo que causa la situación de estar en contacto permanente y cercano con pacientes contagiados con COVID-19 es una de las estrategias que se puede aplicar para disminuir estos síntomas y mantener una buena salud mental.

Sumado a ello, el Hospital Mental también ha realizado intervenciones grupales y personalizadas a través de las ARL con los colaboradores de los servicios de salud, para apoyar su trabajo v contribuir con la salud mental y el buen desempeño laboral.

Cambia el lenguaje

Hablar de cifras positivas y de recuperaciones, en lugar de identificar las cifras catastróficas de la pandemia, es uno de los primeros pasos para que la mente conserve su buena salud.

Hablar de resiliencia de familias y de enfermos que se recuperaron, de que quienes llegan a hospitales no siempre fallecen o de que la probabilidad de muerte está más asociada a enfermedades de base en los pacientes contagiados y no sobredimensionar la situación, es usar un lenguaje positivo.

Mencionar cómo la llegada tardía del virus al país nos dio la oportunidad de prepararnos mejor dotando los servicios sanitarios con camas, equipos, material de protección de bioseguridad, áreas especiales, entre otros elementos.

Patologías que no se han modificado

El Hospital Mental de Antioquia tiene la responsabilidad de atender una demanda en el territorio, de 6,6 millones de habitantes. Como hospital de referencia en salud mental en Antioquia, ha hecho un análisis de la salud mental de los antioqueños durante la pandemia, anotando que las psicosis mayores de la comunidad en general se han mantenido estables, como la esquizofrenia y los trastornos del ánimo, particularmente, el trastorno afectivo bipolar. Los casos nuevos no han cambiado con respecto al histórico. Según explica el doctor Alberto Aristizábal Ocampo, gerente del Hospital, este fenómeno puede presentarse porque el confinamiento limita el uso de algunos detonantes de estas patologías, por ejemplo, el consumo de sustancias psicoactivas, y por ello no se están desencadenando crisis.



Por siempre, en nuestro corazón

COHAN hace un homenaje al personal de salud que se enfrenta con amor, servicio, entrega y conocimientos a ayudar a los pacientes contagiados con COVID-19, y recuerda especialmente a aquellos que en nuestra familia cooperativa han perdido la vida luchando como grandes valientes.



Olga, una guerrera de la IPS Universitaria

Olga Cecilia Uribe llevaba 13 años como auxiliar de enfermería en urgencias de la Clínica León XIII. Caracterizada por una alegría permanente, una enorme sonrisa con la que siempre recibía a sus pacientes y



compañeros, una gran fortaleza y un ánimo inquebrantable.

Entregada al servicio y con mucho carisma, estuvo encargada durante los primeros siete meses de pandemia a los contagiados con COVID-19. Luchó como una guerrera durante 26 días, dejando una gran tristeza en sus amigos y familiares, no solo por ser la primera fallecida del personal de la salud en este centro asistencial, sino por ser quien era, alguien muy especial.

A Deicy la despidieron recordado su sonrisa

Con calle de honor, fue despedida Deicy Johana Gómez López, enfermera del Hospital General de Medellín, institución Asociada a COHAN. Aunque era un día normal en el Hospital, la tristeza rondaba sus pasillos, pues la alegría de Deicy se había ido con el virus.



Desde que llegó a hacer las prácticas laborales en 2008, acompañó a los pacientes en diferentes servicios. Este año estuvo con los más delicados en urgencias, UCI y UCE hasta que se contagió. Siempre amorosa, carismática e irradiando alegría. Nunca se le vio triste o quejándose por algo. Son algunas de las muchas cosas que extrañan ya sus compañeros y familiares quienes, hasta el último minuto tuvieron la esperanza de verla recuperarse.

Ana Judith, siempre fiel a su juramento hipocrático

Durante 31 años trabajó como médica y fue reconocida ampliamente en el municipio de Entrerríos. Ana Judith Pérez Pérez será siempre recordada como "la médica eterna", esa que no descansaba hasta



encontrar la raíz del problema de cada uno de sus pacientes.

Apasionada e incansable, quería, seguir atendiendo a sus pacientes por telemedicina durante la pandemia, aunque el hospital le dijera que debido a su diabetes y su edad debía cuidarse; pero ella prefirió ser fiel a su juramento hipocrático y quiso cumplirlo de cualquier manera hasta que llegó a la UCI en la primera semana de septiembre y murió a causa del virus, dejando un vacío enorme.

José Raúl Montoya, siempre generoso

El doctor José Raúl Montoya, murió mientras ocupaba el cargo de subgerente científico de la E.S.E. Hospital del Sur "Gabriel Jaramillo Piedrahíta", de Itagüí.



Muy querido por sus vecinos, amigos y familiares, recordado por su generosidad, en especial el Itagüí, a donde llegó desde muy pequeño. Respetado entre la comunidad médica y entre sus compañeros, por su amplio conocimiento en medicina y por su vocación de servicio.

John Jairo Bedoya, íntegro, comprometido y trabajador

Así recuerdan sus compañeros a Jhon Jairo, técnico en Rayos X de la E.S.E. Hospital San Rafael, de Itagüí.



Trabajó en el área de radiología del Hospital durante más de 14 años.

Nuestras sinceras condolencias

Así como hacemos homenaje a estos héroes fallecidos a causa del virus, COHAN expresa su solidaridad y extiende sus condolencias a las familias, amigos y compañeros de los colaboradores de todas las instituciones de salud, quienes también han dejado de estar entre nosotros por esta causa.



MEDICAMENTOS Y SALUD



Atención farmacéutica COHAN, más allá de la venta de medicamentos

COHAN cuenta con un programa especializado que brinda a los usuarios de sus servicios farmacéuticos una atención integral, para prevenir resultados negativos asociados al uso de los medicamentos.

AFI es el Programa de Atención Farmacéutica Integral constituido como área especializada de COHAN con un modelo de atención farmacéutica eficiente, que en cinco años ha cosechado logros destacados de cara a la articulación con el resto de los servicios de salud que ofrece la Cooperativa, y que constituye un apoyo importante para la consecución de los objetivos clínicos y de cuidados en salud.

Con el propósito de contribuir al uso efectivo y seguro de medicamentos, COHAN realiza diferentes actividades distribuidas en cinco líneas de trabajo, que proveen información y educación pertinente al paciente desde el momento de la dispensación de los medicamentos. Además, previenen y resuelven problemas que se presenten en los procesos y en los resultados relacionados con el uso de los medicamentos.

Siempre para mejorar la atención

- Velar por el uso racional y seguro de los medicamentos es el objetivo principal. Al identificar alguna de las situaciones que se vigilan con el programa PAFI, se hace un análisis; si es por un error de prescripción se envía una respuesta escrita con copia al paciente, a la IPS prescriptora y al asegurador.
- Si es un error de autorización, se envía copia de la respuesta al paciente y a la EPS, donde se justifica y se referencia al médico tratante la equivocación encontrada. El 95 % de estas justificaciones son aceptadas. Cuando no se aceptan, COHAN solicita autorización al asegurador para poder dispensar el medicamento.
- Los errores encontrados en las líneas de vigilancia, son reportados directamente al INVIMA.

Gracias a este trabajo, COHAN forjó lazos fuertes con IPS de alto nivel de complejidad, encargadas del manejo de patologías muy específicas.



Seguimiento farmacoterapéutico

Es un programa documentado, sistemático, que busca prevenir, resolver y gestionar resultados negativos a la medicación.

El trabajo se hace mediante una consulta que tiene el profesional químicofarmacéutico con un paciente que pertenece a alguna de las cohortes priorizadas por COHAN, candidatas a recibir todos los beneficios del programa. Se seleccionan pacientes con: diabetes; trasplante cardiaco, hepático y renal; tratamiento oncológico con quimioterapia oral; enfermedades respiratorias, específicamente, pacientes con asma y EPOC; hemofilia y trastornos de la coagulación y; pacientes con enfermedades específicas que requieren aplicación periódica de un medicamento para el mantenimiento y el tratamiento de su enfermedad.

Aquí se determina el riesgo de todos los pacientes de interés, analizando diferentes variables e interviniendo los hallazgos con el paciente, su médico tratante o su aseguradora, de tal manera que el profesional farmacéutico líder brinde el acompañamiento y la gestión necesaria en busca de eliminar esas amenazas en torno a la consecución del objetivo terapéutico trazado.





Farmacoseguridad

Farmacovigilancia, reactivovigilancia y tecnovivilancia, son las líneas de trabajo cuyo centro de atención ya no es el paciente sino la vigilancia de las tecnologías en salud: medicamentos, reactivos de diagnóstico y dispositivos médicos, respectivamente. Se ejecuta una metodología activa que propicia el estudio y la intervención directa sobre eventos o incidentes adversos que puedan afectar el tratamiento prescrito en el paciente. Se gestionan las diferentes alertas sanitarias nacionales e internacionales, y los reportes se entregan al INVIMA como ente regulador nacional.

El beneficio de este trabajo es para la comunidad, al aumentar el conocimiento que se tiene sobre el uso de una tecnología en salud y contribuir de manera mancomunada con el resto de actores en el incremento de la seguridad en el uso de los medicamentos, dispositivos médicos o reactivos de diagnóstico.

Seguridad en la medicación

Este programa está enfocado a los servicios farmacéuticos de la Cooperativa, que pretende la identificación y la gestión de los errores de medicación (errores en la prescripción, en la autorización o en la dispensación de medicamentos).

COHAN identifica estas situaciones y se gestionan con la IPS tratante y con la EPS, con el propósito de ir robusteciendo su proceso de dispensación para evitar que se generen eventos adversos por causas completamente prevenibles, debidas a errores humanos que pueden ocurrir en esa cadena de entrega. Esto ayuda a velar por la seguridad del paciente y prevenir pérdidas económicas debido a ello.





COHAN TE FORMA



Cinco años formando para el talento humano del sector salud

El Politécnico COHAN - Ciencias de la Salud cumple cinco años de actividades académicas, capacitando técnicos de alta calidad para el sector de la salud.

entro de sus procesos misionales, la Cooperativa de Hospitales de Antioquia, COHAN, contempla la capacitación de "profesionales, tecnólogos, técnicos, personal auxiliar de los hospitales Asociados, instituciones del sector salud y de la comunidad en general, con el fin de contribuir al desarrollo de competencias de las instituciones de los sectores salud y cooperativo". El Politécnico COHAN - Ciencias de la Salud es, por tanto, el valor agregado de la Cooperativa para cumplir con esta misión desde hace ya cinco años.

Cuatro programas certificados

Con la certificación de gestión de calidad ISO 9001:2015, la NTC 5555 para procesos de formación académica, la NTC 5581 para programas académicos de atención al adulto mayor y la NTC 5663 para los programas en formación en salud, de Auxiliar de Enfermería y de Servicios Farmacéuticos, además de la legalización por parte de la Secretaría de Educación Municipal de Medellín, el Politécnico COHAN ofrece programas técnicos debidamente reconocidos, brindando una formación integral y las garantías suficientes para todos los aprendices, egresados y entidades que requieran de sus servicios.

La labor comenzó hace cinco años con el programa
Técnico Auxiliar en Atención Integral al Adulto Mayor.
Luego empezaron a ofrecer los programas de
Técnico Auxiliar en Enfermería, Servicios
Farmacéuticos y Auxiliar en Administración en Salud.

Los programas técnicos en salud tienen una duración de tres semestres: dos teóricos y uno práctico. El programa de adulto mayor se desarrolla en un semestre de teoría y uno de práctica. Para ese último semestre de estudios se aprovechan los espacios de los Asociados que requieren atención en salud, plazas de prácticas del servicio de formación de COHAN y del SENA y, en centros y hogares del adulto mayor pertenecientes a la red de asistencia para el adulto mayor de la Alcaldía de Medellín.



Beneficios para la formación de aprendices en Antioquia y más allá

El modelo pedagógico de los programas de formación se desarrolla con un componente teórico-práctico. Las técnicas, diplomados y cursos están diseñados para atender las necesidades de los aprendices tanto en Medellín como en las regiones. Para la comunidad en general, el Politécnico cuenta con beneficios que aplican para todos los aprendices:

- Garantía de rigurosidad académica con la entrega de un certificado de aprobación y asistencia a los cursos.
- Seguro médico 24/7 por eventos que le puedan ocurrir a los aprendices, aun por fuera del Politécnico, incluido en el valor de la matrícula.
- Servicio de atención médica EMI para casos de emergencia de salud del aprendiz dentro de las instalaciones del Politécnico.
- Oferta de productos diferenciadores desde la calidad académica, con grupos de máximo 20 estudiantes.
- Posibilidad de hacer las prácticas con los Asociados a la Cooperativa.

Modelo de alternancia en pandemia

Jorge Valencia, rector del Politécnico COHAN - Ciencias de la Salud, explicó que durante esta época de pandemia, el Consejo Académico y el Consejo Directivo del Politécnico



presentó a la Secretaría de Educación un modelo de alternancia educativa con dos componentes: uno con el 70 % teórico a través de módulos virtuales para que cada aprendiz trabaje desde su casa; y otro con el 30 % de práctica a desarrollarse en las instalaciones del Politécnico. Este modelo, que se implementa desde octubre, contempla que las aulas y laboratorios sean desinfectados cada que hay cambio de grupo y cambio de horarios, para evitar las horas pico del transporte público y no arriesgar a sus aprendices en el desplazamiento hasta la institución. La metodología está apoyada en herramientas digitales y un trabajo práctico en casa que los aprendices deben documentar en video o fotos para enviar al docente.

Beneficios para los Asociados

Para los hospitales Asociados a la Cooperativa y sus colaboradores, el Politécnico COHAN ofrece varios beneficios diferenciales que facilitan los estudios:

- Descuento del 40 % para la matrícula del colaborador del hospital y del 30 % para uno de sus familiares.
- Financiación directa aprovechando la propuesta de formación modular, donde los aprendices pueden ir abonando por módulos.
- Descuentos en cursos de formación y extensión, convirtiendo sus precios en los más bajos del mercado.

Asesorías y cursos a la medida

El Politécnico COHAN - Ciencias de la Salud ofrece, de forma permanente y cada mes, los cursos de capacitación exigidos en la Resolución 3100 de 2019 del Ministerio de Salud y Protección Social, requeridos por el personal de la salud. Sin embargo, cuando una institución, asociada o no, necesite formación específica para su grupo de colaboradores, el Politécnico desplaza a los docentes y los recursos necesarios hasta el hospital o hasta la región que lo requiera, cuando hay necesidades similares de capacitación con hospitales cercanos. En este sentido, el Politécnico COHAN también se encarga de ofrecer asesorías y consultorías a los hospitales en diferentes áreas: asistencial, administrativa y financiera en el marco de la habilitación.





MUNDO MÉDICO



Elementos claves que deben tener en cuenta los pacientes para recibir una teleconsulta o una teleorientación en salud.

a pandemia ha obligado a muchos a dejar de asistir al médico, bien sea por consultas de seguimiento, rutinarias o prioritarias, y ellas han sido reemplazadas por la llamada de un médico. La telemedicina no es una novedad. Según explica el doctor Marco Aurelio Sosa Giraldo médico, especialista en Administración de Servicios de Salud, máster en Salud Pública y consultor en temas relacionados con telesalud y modelos de prestación de servicios de salud, esta forma de atención en salud existe hace más de veinte años.

Teleorientación

Es diferente la teleorientación de la teleconsulta. La primera es llamada telefónica que realiza un paciente a la institución para pedir orientación sobre el manejo respectivo de algún síntoma o patología, o para que se le evalúe la necesidad de dirigirse a un centro de atención.

Oué hacer

Si se siente mal o tiene una real necesidad en salud, no dude en hacer la llamada. Si tiene alguna alteración en su estado de salud, entregue todos los detalles, que quien le conteste considerará el consejo adecuado para atenderlo. Nunca dude en marcar el número. Quienes reciben las llamadas tienen formatos con preguntas claves para atenderlo y poder evaluar su estado. Tenga claro todo lo que quiere decir o preguntar.

Cuando llame, considere las siguientes recomendaciones:

- Identifique si es un paciente anciano, adulto o niño.
- Si tiene alguna enfermedad de base o sufre de algo, tenga a la mano toda la información de su enfermedad, así como el tratamiento y los medicamentos que toma.
- Es importante que la persona que haga la llamada esté calmada y pueda dar información completa y con detalles.

Teleconsulta

En este caso, el profesional de la salud es quien llamará al paciente. La llamada puede pactarse en horarios convenidos y permite, entre otras cosas, que un médico que no esté en la ciudad o que tenga una especialidad escasa, pueda comunicarse con usted.

La cita durará en promedio 20 minutos, y el médico, que tiene acceso a su historia clínica, podrá revisarla previamente y tomar decisiones como cambiar la fórmula de medicamentos o enviar exámenes basado en el interrogatorio que le hará a su paciente sobre los síntomas. Según el doctor Sosa, con este interrogatorio el médico sabe el 90 % de lo que el paciente puede tener y, es el mismo tipo de preguntas que le harían en una cita presencial.

Recuerde tener a la mano los resultados de exámenes recientes, escribir el listado de medicamentos que consume y los horarios en los que los toma, apuntar todos los detalles sobre algo que haya sentido entre la última cita y esta, o en la última semana. El médico decidirá la importancia de cada cosa que usted le mencione. Si considera necesario mostrarle algo al médico y no es una videollamada, tenga a la mano fotografías o pequeños videos de lo que usted quiere que él vea, para que pueda enviárselas por algún medio como WhatsApp o similares.

En cualquiera de los dos casos la telemedicina es efectiva y segura, facilitará la atención a pacientes con dificultades de movilidad, con enfermedades crónicas o con periodos de cuarentena, y será tan confiable como visitar el consultorio del médico.