

De RED

AÑO 20 N° 77 • Agosto - Septiembre 2024

Cooperativa de Hospitales de Antioquia, COHAN

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

Distribución Gratuita • ISSN 1900-4907



**Con prácticas de
buen gobierno
corporativo,
en nuestra Cooperativa
trabajamos por el bienestar
de las comunidades.**

www.cohan.org.co



@CooperativaCOHAN



@COHAN_med



@politecnicohan

Gerente General
Jamel Alberto Henao Cardona

Presidente
Consejo de Administración
Héctor Duque Aristizábal

Presidente
Junta de Vigilancia
José Ordoñez Hernández

Comité Editorial
Jamel Alberto Henao Cardona
Gabriel Jaime Guarín
Sandra Milena Alzate Salinas
Julián Vásquez Orrego
Liliana M. Klinkert Puerta

Dirección
Sandra Milena Alzate Salinas

Diseño, Diagramación
e Impresión
Cooimpresos
www.cooimpresos.com

Carrera 48 No 24-104
Medellín-Colombia

604 605 4949

@CooperativaCOHAN

@COHAN_med

@politecnicohan

relacionescorporativas@cohan.org.co

www.cohan.org.co

DESDE LA GERENCIA



La importancia del buen gobierno corporativo y los retos de los Órganos de Control, Administración y Dirección de COHAN

Quienes lideramos y hacemos parte del sistema cooperativo en Colombia sentimos una profunda satisfacción al ser testigos y partícipes de cómo este movimiento ha emergido y continúa siendo una fuerza transformadora, capaz de unir capacidades para sortear los grandes desafíos que enfrenta nuestra sociedad, como los crecientes retos por los que atraviesa el sistema de salud colombiano.

En 2024, los gerentes de nuestros hospitales asociados iniciaron un nuevo mandato. Algunos asumieron nuevos retos en otras áreas, algunos tomaron la dirección de diferentes hospitales, y otros continuaron liderando en la misma institución donde ya venían ejerciendo sus funciones.

Dentro de este grupo, 16 gerentes de hospitales asociados se postularon y fueron elegidos en la Asamblea General de Asociados de COHAN como líderes y suplentes del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y Comités de Solidaridad y Educación de nuestra Cooperativa. Estamentos que tienen dentro de sus responsabilidades el asegurar la transparencia, la legalidad y el buen funcionamiento de la Cooperativa, supervisar su gestión financiera y administrativa, asegurar el cumplimiento de las normas y los principios cooperativos y velar por los derechos de los asociados; lo que se traduce en velar por el bienestar y la salud de las comunidades a las que sirven.

Esta es una oportunidad propicia para reflexionar sobre la importancia del buen gobierno corporativo en un entorno empresarial cada vez más retador. Entendiendo el gobierno corporativo como ese conjunto de prácticas, principios y estructuras que buscan garantizar una gestión empresarial ética, transparente y responsable; estas prácticas se erigen hoy como un imperativo estratégico para quienes integramos los órganos de control, administración y dirección de la Cooperativa, y su equipo directivo.

El llamado que se nos hace es a tomar decisiones alineadas con los intereses de todos los grupos involucrados en nuestra Cooperativa, haciendo de la excelencia y la sostenibilidad a largo plazo, sellos de nuestra gestión. Que la transparencia, la rendición de cuentas y la responsabilidad sean las claves para minimizar los riesgos, fomentar el cumplimiento de los acuerdos, garantizando la veeduría a la gestión para la adecuada toma de decisiones por nuestros usuarios, aliados y asociados.

Solo así, en COHAN aseguraremos que todas las prácticas administrativas estén alineadas con los intereses colectivos y el bienestar común. Porque la equidad, la transparencia y los canales de reporte con los que contamos, son sinónimo de confianza y tranquilidad frente al manejo de los recursos, en beneficio del desarrollo de los hospitales y del cuidado de la salud de quienes confían en nuestros asociados y en COHAN.

Como un activo social de nuestro sector salud, de la mano de nuestros asociados y órganos de Control, Administración y Dirección, con prácticas de buen gobierno corporativo, continuaremos contribuyendo al cuidado de la salud con calidad y transparencia.

Cordialmente,

Jamel Alberto Henao Cardona
Gerente General COHAN

Logística y distribución de medicamentos y dispositivos médicos: un proceso complejo y detallado que contribuye a salvar vidas



El proceso de logística y distribución para los usuarios y clientes de COHAN, un gigante poco conocido de COHAN, enfoca todos sus esfuerzos para cumplir con el propósito superior de “contribuir al cuidado de la salud con calidad y transparencia” y salvar vidas.

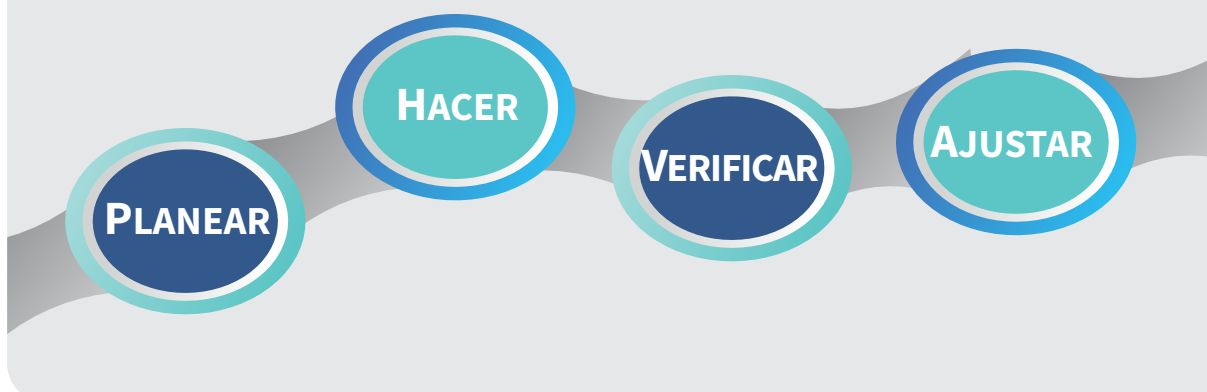
Uno de los pilares fundamentales de COHAN para garantizar el cumplimiento de su propósito superior de “contribuir al cuidado de la salud con calidad y transparencia”, es todo el proceso de la logística y distribución de medicamentos y dispositivos médicos. Un proceso que tiene una secuencia que permite, no solo tener un orden y garantizar la calidad de los productos, sino una trazabilidad adecuada: primero se compran los productos, luego se reciben, después se almacenan y se ponen en custodia, posteriormente, el área comercial toma pedidos de los clientes y con base a esos pedidos se hace el proceso de *picking* y *packing* (selección y

empaquetado) y finalmente, se procede a la distribución, que consiste en hacer llegar los pedidos hasta el lugar donde se necesitan.

La experticia de COHAN en la entrega de medicamentos es de más de 41 años, y gracias a ello, en el desarrollo de este proceso de logística, aprendió a tener en cuenta muchos más detalles enfocados en el cumplimiento de un indicador llamado OTIF (entrega perfecta), que consiste en que el pedido le llegue al cliente tal como lo solicitó y en el tiempo que se le prometió que llegaría, incluyendo la “distribución última milla”, como se le llama a la entrega final al usuario.

Paso a paso

Se parte, inicialmente, de las **necesidades del cliente**.
Desde ahí, COHAN comienza a aplicar el ciclo al proceso logístico: **PHVA**





PROMESA DE SERVICIO

Lo primero es planear la promesa de servicio de acuerdo con las necesidades de los usuarios. Se calcula el tiempo que tarda en llegar el pedido hasta la región donde es solicitado (incluyendo desplazamientos veredales cuando sea necesario). De esta manera, la promesa de servicio se alinea con las expectativas del cliente. COHAN cubre los 125 municipios de Antioquia en sus nueve subregiones.



INFRAESTRUCTURA

Se planean las capacidades de infraestructura, el personal especializado que se requiere, para poder hacer la preparación de los pedidos y la distribución. De esta forma, se puede planear la frecuencia de salida de los pedidos.



FRECUENCIA DE PEDIDOS

Se actualiza cada mes para ajustarla a los pedidos. El sistema TMS (System Manager Transporter, por sus siglas en inglés) y otros software usados en COHAN, permiten planificar y administrar rutas inteligentes en la distribución, gracias a las cuales se consolidan los pedidos por subregión, lo que ayuda a optimizar el parque automotor, los tiempos y los desplazamientos.



CANTIDAD Y TIPOS DE TRANSPORTE

Se tienen en cuenta la cantidad y tipos de transporte que se necesitan de acuerdo con las toneladas y los volúmenes de la carga, así como con los terrenos que haya que recorrer en los que se requieren desde camiones de todo tipo, hasta motocicletas, bicicletas o medios para desplazamiento acuático.

PLANEACIÓN

Consiste en preparar esos pedidos de acuerdo con las rutas que se establecieron, para entregarlos al transportador que los llevará al destino final. Es donde empieza el "Hacer" de este ciclo.

En las promesas de servicio, se establece que la entrega dentro del Valle de Aburrá se hace entre seis y doce horas; a regiones cercanas del Suroeste, Occidente y Oriente, entre 24 a 36 horas; a regiones más lejanas como Bajo Cauca, Urabá, Magdalena Medio y Nordeste, entre 36 y 48 horas. La organización de las rutas que llevarán los pedidos, permite gestionar las entregas y garantizar el cumplimiento de esa promesa.



Etapas del ciclo de pedido

1

Comienza en el momento en que el pedido del cliente es aprobado por el área comercial y de cartera.

2

Se procede al picking y packing (selección clasificación y empaque de los productos) que debe cumplir con unos tiempos determinados.

3

Se entrega al transportador, donde comienza la tercera etapa, que es propiamente la distribución hasta llegar al cliente.

4

Para que el proceso sea perfecto, debe seguir con una cuarta etapa llamada posventa, en la que se verifica que al cliente le haya llegado todo lo que solicitó y en óptimas condiciones, se revisa si no hubo novedades en el transporte o con alguno de los productos y si se cumplió con la promesa de servicio.

5

La última etapa consiste en ajustar los errores que se hayan cometido. Se toman acciones correctivas o preventivas para seguir ajustando el servicio a la satisfacción del cliente y sus expectativas.



Entregas cuidadosas

Las entregas se hacen en dos modalidades. La primera es el paquetero y mensajería: la mayoría de los 8.200 pedidos en promedio, son enviados por esta modalidad, con el proceso de distribución en vehículos hasta el punto de entrega al cliente. La segunda es por domicilios: se hace un promedio de unas 18.000 entregas domiciliarias al mes. Con estos domicilios se impacta de manera muy precisa la satisfacción o la insatisfacción del cliente y se debe tener cuidado con el cumplimiento de los tiempos establecidos en la promesa de servicio.

Durante todo el proceso de distribución se tienen presentes los cuidados necesarios que debe tener el producto para que llegue en óptimas condiciones, pero en ocasiones, hay casos donde se pone mayor atención. Por ejemplo, para llegar hasta Vigía del fuerte se debe sacar un camión desde Medellín, luego enviar el producto en lancha por río hasta el Municipio. En casos como estos, es indispensable que el producto tenga un empaque en condiciones especiales para conservarlo y evitar su daño o deterioro.

En otras ocasiones, los productos requieren una cadena de frío durante el transporte, por lo que se debe garantizar que, además de tener un empaque especial, el vehículo en el que sean llevados cumpla con los requisitos de esa cadena de frío, previendo, incluso, algún desvío, dificultad mecánica, dificultad climática o situación de seguridad y orden público en las carreteras o en las veredas por donde, en ocasiones, se debe circular para llegar a los usuarios.

Esfuerzos que valen la pena

Casos con las entregas de los productos que distribuye COHAN, han llevado a concluir que los esfuerzos que hace el área de logística y distribución, valen toda la pena, porque ayudan a cumplir el propósito superior de la Cooperativa: "de contribuir al cuidado de la salud con calidad y transparencia" y al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios. Como en una ocasión, que una paciente embarazada requería con urgencia un medicamento porque la vida de su bebé corría peligro, pero se encontraba en una vereda lejana del municipio de Betania y no podía desplazarse. El medicamento salió de COHAN a las tres de la tarde, y a las nueve de la noche, tras caminar cuarenta minutos en la oscuridad, el mensajero llegó hasta la casa de la paciente, logrando salvar la vida de su bebé.

Sortear las dificultades para garantizar la entrega oportuna, es uno de los grandes retos de esta área; sin embargo, se hace todo lo posible para hacer llegar el producto hasta su destino final. Por ejemplo, en otra ocasión, se enviaron medicamentos a una vereda en Urabá. El transportador debió dejar el vehículo en el punto hasta donde podía llegar y luego continuar el camino a pie, pero se cruzó con grupos al margen de la ley que lo detuvieron porque no tenía autorización para pasar. La solución, después de un buen tiempo, fue comunicarse con la usuaria para que ella llegara hasta ese punto y recibir sus medicamentos.

Campañas en las que se muestra a COHAN como el distribuidor de medicamentos, carros debidamente marcados y, en ocasiones, hasta con banderas blancas y otras estrategias, se han tenido que utilizar para poder salvar vidas. No siempre tienen un buen fin, porque hay otros aspectos contra los que se debe luchar, como la piratería terrestre, pero por fortuna, se cuenta con el apoyo de las autoridades para ofrecer el servicio con calidad y seguridad.

Una buena planeación, un personal calificado y capacitado, una adecuada selección tanto de personal como de vehículos, un proceso riguroso, una atención al detalle, hacen que se pueda cumplir con la entrega. Son esfuerzos grandes, pero que valen la pena y demuestran que COHAN es un gestor farmacéutico preparado y capaz de llegar a cualquier rincón del país.

COHAN entrega en promedio, al mes, unos 8.200 pedidos, que corresponden a cerca de \$42 millones mensuales de unidades de producto (SKU o Stock Keeping Unit), en donde entran unos 372 pedidos provenientes de todo el departamento de Antioquia.



Regentes y auxiliares de farmacia, fichas fundamentales en los servicios farmacéuticos

Procesos de recepción, almacenamiento, dispensación y, en algunos casos, el transporte para envío a domicilio, son responsabilidades de los regentes y los auxiliares de farmacia, desde los servicios farmacéuticos.

C COHAN, como gestor farmacéutico opera regido por la Ley 1966 de 2019 haciendo todo un proceso de dispensación ambulatoria en establecimientos farmacéuticos que están afiliados a todo el Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de contratos o convenios con IPS y EPS. De acuerdo con ello, la Cooperativa de Hospitales de Antioquia opera doce servicios farmacéuticos propios, los cuales cuentan con trece regentes de farmacia, 96 auxiliares, y cuatro regentes administrativos adicionales para apoyar los procesos de contratación. Su papel es fundamental para cumplir a cabalidad con las exigencias de la Ley, y para satisfacer las necesidades de los clientes, los hospitales y los usuarios finales.

Aparte de los servicios farmacéuticos propios, COHAN tiene presencia en los 125 municipios de Antioquia a través de convenios, la mayoría hechos con los hospitales, y algunas veces, con farmacias privadas; y a través de la atención domiciliaria que permite que los medicamentos y dispositivos médicos lleguen hasta los pacientes de forma oportuna. Los usuarios afiliados a aseguradoras como Savia Salud, Nueva EPS, Salud Total, así como FOMAG, AXA Colpatria, AIC, se ven beneficiados con el trabajo que realizan los regentes de farmacia y los auxiliares, quienes son los que finalmente entregan el medicamento en los servicios farmacéuticos.

Normas a cumplir en los servicios farmacéuticos

Para poder operar, los servicios farmacéuticos deben seguir la normativa nacional dada en la Resolución 5100 del 2019, el decreto 180 del 2016, el decreto 2200 del 2005 y la resolución 1403 del 2017, relacionados con la habilitación de los servicios de salud. Cada servicio farmacéutico debe tener un responsable a cargo, bien sea un químico farmacéutico o un regente de farmacia. Según explica Margarita Durán, regente general de COHAN, la Cooperativa trabaja con regentes para garantizar que se dé cumplimiento a la norma y a la calidad en la dispensación.

Los regentes se encargan de los convenios con las aseguradoras, están al tanto de abastecimiento y de inventarios, y garantizan que estén los productos necesarios para la demanda de cada servicio farmacéutico. Algunos de ellos son de apoyo administrativo, y se encargan de hacer una validación en donde se verifique que la E.S.E. en la que se presta el servicio en una farmacia que no es propia de COHAN, también cuente con el regente de farmacia que deberá encargarse de la dispensación final de los medicamentos y dispositivos médicos.



Qué requieren un regente y un auxiliar de farmacia

Aparte de tener la capacitación específica para el cargo, para poder ser contratado, un regente de farmacia o un auxiliar de farmacia debe estar inscrito ante la Dirección Seccional de Salud de Antioquia por medio de una resolución. Adicionalmente, deberá estar inscrito en el Registro Único Nacional del Talento Humano en Salud (ReTHUS). Este es el Sistema de Información del Ministerio de Salud y Protección Social del talento humano en salud que cumple con los requisitos establecidos en la Ley 1164 de 2007, proceso con el cual se entiende que dicho personal se encuentra autorizado para el ejercicio de una profesión u ocupación del área de la salud.

Qué hacen un regente y un auxiliar de farmacia

El **regente** tiene cuatro funciones principales:

- 1 Ayudar a garantizar el cumplimiento de los procesos de dispensación.
- 2 Vigilar el cumplimiento de toda la normatividad.
- 3 Hacer una gestión del personal auxiliar.
- 4 Garantizar el cumplimiento de los indicadores.

Los **auxiliares de farmacia** son parte del personal que atiende el servicio farmacéutico. Entre sus funciones están:

- 1 Hacer la **dispensación** a los usuarios.
 - 2 Hacer la **recepción técnica** de los medicamentos y dispositivos médicos con una verificación de lote, fecha de vencimiento, condiciones óptimas y cumplimiento de exigencias del INVIMA.
 - 3 Hacer la **recepción administrativa** de los productos, con una comparación entre la factura, la orden de compra de lo solicitado por el servicio farmacéutico, y la verificación de los productos recibidos.
 - 4 Hacer el **proceso de almacenamiento** teniendo en cuenta los diferentes sistemas de almacenaje determinados por COHAN y por el servicio farmacéutico.
- Como los auxiliares son los encargados del contacto directo con los usuarios, en la recepción, tienen funciones adicionales:
- Hacer la **validación de los usuarios**, revisando la EPS a la que pertenece.
 - **Validar la fórmula** que tenga los datos del paciente (número de documento, nombre completo, médico prescriptor, formulación completa y clara tanto del medicamento como del consumo del mismo).
 - Hacer el **picking de medicamentos** (separación y selección de lo que hay en cada fórmula).
 - Hacer una **dispensación informada al usuario**, indicándole cómo debe ser el almacenamiento, cada cuánto se lo debe administrar, cuándo debe volver por su tratamiento y otros detalles según el caso.

Cuando los usuarios, por alguna razón, no llegan hasta el punto de dispensación, COHAN hace una entrega domiciliaria de los medicamentos y los dispositivos médicos, y este despacho también se hace desde los servicios farmacéuticos. En este caso, el proceso se hace desde el CDDP (Centro de Distribución Domiciliaria Programada) a través de la plataforma propia de la Cooperativa, HERINCO, gracias a la cual se puede hacer todo el proceso administrativo de verificación y orden de dispensación domiciliaria.

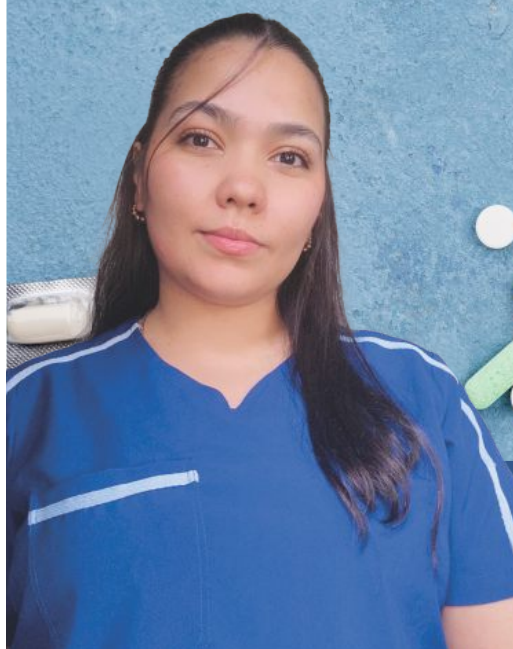
Los medicamentos de control (contemplados en la Resolución 1478 del 2006), al ser regulados, deben tener una estricta vigilancia desde su recepción, pasando por el almacenamiento, hasta entrega y el regente de farmacia es el encargado de custodiar estos productos, cuidando todos los movimientos que se hagan de cada uno de ellos.



Por otro lado, el regente tiene un reto enorme cuando se trata de medicamentos que hacen falta en las fórmulas que se dispensan, bien sea porque están agotados desde los laboratorios proveedores, porque están descontinuados, o por otros motivos que no dependen de su responsabilidad, pero que deben sortear de cara a los usuarios para que puedan recibir la mejor atención posible. En este sentido, cada regente debe manejar la situación dependiendo de varios factores como la condición del paciente, el diagnóstico, el tipo de medicamento, la entidad a la que esté afiliado, para poder dar solución.

Hay varias estrategias que se utilizan para el manejo de medicamentos faltantes o descontinuados:

- Si el **medicamento se agota** en el servicio farmacéutico al que acude el paciente, se puede recurrir a otros centros dispensadores que tengan el convenio con la misma EPS la que está afiliado, para poder hacer la entrega oportuna.
- Si el caso es de un **medicamento desabastecido**, el regente se comunica directamente con el médico tratante, para dar una sugerencia alternativa. Si fue formulado por un especialista, se sugiere la revisión por médico general, quienes también tienen el criterio para el cambio de medicamentos y si hay aprobación médica, el regente entrega al paciente el producto nuevo con el ajuste de microgramos en la formulación, dependiendo de las indicaciones de uso del nuevo medicamento.
- Si el caso es que **no se ha despachado aún** desde el Centro de Distribución Programada de COHAN, el regente asesora al paciente para poder pedir el medicamento a domicilio o le indica cómo puede obtenerlo en los puntos de dispensación de Medellín.
- En algunos casos poco comunes, **los medicamentos están desabastecidos desde el laboratorio**, pero se sabe que no se volverán a producir y que, además, no hay un medicamento que pueda reemplazarlos. Cuando esto sucede, el regente debe orientar al paciente para comenzar desde cero su atención con cita por medicina general y, luego, cita con especialista para que el médico haga una nueva fórmula de acuerdo con su diagnóstico.



Camila Estrada Rojas
Regente de Farmacia
E.S.E. Hospital La Merced
Ciudad Bolívar

Funcionamiento ajustado a las necesidades

Todos los servicios farmacéuticos, sus regentes y sus auxiliares deben cumplir con las mismas normas que establece el Ministerio de Salud, sin embargo, cada servicio farmacéutico funciona diferente de acuerdo con el nivel de complejidad de la E.S.E. que atiende, dependiendo de las EPS a las que dispense, incluso, del lugar de la región en la que se encuentre, en especial por la cantidad de población a la que le brinda atención.



El Servicio Farmacéutico en el **Hospital La Merced de Ciudad Bolívar**, funciona gracias a un convenio entre COHAN y la E.S.E.; debido a ello, la selección que se hace de medicamentos e insumos médicos, depende del comité de compras de la institución, en el que se verifican los consumos promedio de los productos, se evalúan proveedores, calidad, precios y eficacia en la entrega. Este Servicio Farmacéutico atiende una población cercana a los 30.000 habitantes, debido a que es el hospital de segundo nivel en la región del Suroeste. Se encarga de hacer dispensación ambulatoria a los usuarios y también hace las entregas hospitalarias; estas dos características hacen que su inventario esté compuesto por productos que se utilizan dependiendo de la mortalidad o morbilidad de los pacientes de la región.

La distribución a los usuarios es igual que en otros servicios farmacéuticos pero la distribución interna, implica que la red de auxiliares haga la entrega dentro de la institución a los expertos en medicamentos para ser utilizados en los pacientes hospitalizados, ello garantiza el abastecimiento para 24 horas y que ningún paciente se quede sin tratamiento, además de hacer farmacovigilancia, para garantizar que los medicamentos sí sean administrados al paciente y para estar atentos a cualquier eventualidad. Esta entrega interna también incluye que el regente o el auxiliar de farmacia eduque al personal de enfermería y, algunas veces, también al personal médico, en todo lo relacionado con los medicamentos y uso de dispositivos médicos. Además de hacer rondas administrativas bajo la coordinación del comité de farmacia y terapéutica, para hacerle seguimiento, y garantizar que los pacientes hospitalizados están recibiendo los tratamientos en las condiciones adecuadas.



Claudia Patricia Cano Arroyave
Regente de Farmacia
E.S.E. Hospital Iván Restrepo Gómez
Urrao

Por su parte, el servicio farmacéutico de la **E.S.E. Hospital Iván Restrepo Gómez de Urrao**, hace dispensación ambulatoria a los pacientes, y también tiene un espacio para un servicio farmacéutico propio de COHAN, aunque funcionan de forma independiente, especialmente, por la cantidad de usuarios que atienden, que han aumentado en los últimos años. Al ser un hospital de primer nivel, su servicio farmacéutico entrega medicamentos y dispositivos médicos alineados con esa atención, en dispensación ambulatoria e intrahospitalaria para urgencias y hospitalización; pero desde COHAN se entregan otros productos especializados y medicamentos de alto costo, específicamente, para pacientes afiliados a Savia Salud EPS.





Agendamiento inteligente

un avance tecnológico en beneficio de los hospitales en Antioquia

La tecnología ofrece, cada vez más, nuevas posibilidades para mejorar y agilizar la atención y brindar servicios en salud de calidad a los pacientes. COHAN y sus hospitales asociados continúan a la vanguardia.

La estrategia digital NODHOS fue creada por COHAN para impulsar la prestación de servicios de salud de forma colaborativa en red con los hospitales asociados a la Cooperativa. Gracias a la experiencia de COHAN en el sector, a la experiencia del equipo encargado de liderar el proyecto, y a la disposición de los recursos financieros para poder llevar a cabo esta articulación tecnológica, NODHOS ofrece actualmente, tres soluciones tecnológicas a sus hospitales: Sistema de información HIS/ERP con un aliado tecnológico y ocho hospitales vinculados, para el manejo de historias clínicas; Facturación electrónica con otro aliado tecnológico, gracias al cual 72 hospitales ya facturan electrónicamente; y el Agendamiento Inteligente, que inició en 2023, y que hoy tiene 30 hospitales utilizando el servicio con gran éxito, pues no solo beneficia la calidad en la atención de los pacientes, sino que, al mismo tiempo, es un aliado en las gestiones administrativas de las instituciones hospitalarias.

Agendamiento inteligente

COHAN se propuso implementar un modelo articulador costo-eficiente y, después de buscar proveedores en el mercado, hizo una alianza estratégica con COCO Tecnologías; esta alianza permite que los costos de implementación del proyecto para los hospitales asociados sean más económicos, y les ayuda a avanzar en la transformación digital e interoperabilidad con la solución de agendamiento inteligente para facilitar el acceso a la atención en salud de la población.

Hasta ahora, la cultura de agendamiento en los hospitales, implicaba que el paciente llegaba temprano a hacer una fila para pedir un ficho, cuya disponibilidad tiene un número limitado y, luego, proceder al agendamiento. Con esta solución, se pretende, no solo cambiar esta cultura, sino facilitar a los pacientes el acceso a sus citas médicas sin necesidad de desplazarse o llegar a tempranas horas de la mañana (incluso sin

conseguir un ficho en algunas ocasiones) para agendar su cita desde su chat de WhatsApp.

Por otro lado, el agendamiento inteligente ayuda al hospital a mejorar los resultados clínicos, financieros, administrativos y tecnológicos. Les permite a estas instituciones tener un control de las agendas, de la distribución de sus médicos, de los servicios que se entregan, aparte de obtener estadísticas, datos e informes que siempre son necesarios para ciertas funciones administrativas.

La ventaja de gestionar en línea las citas de los profesionales que trabajan en los hospitales, no solo permite optimizar los tiempos de atención y programar de forma eficiente su talento humano, sino que descongestiona las instalaciones, ofreciendo mayor comodidad a los pacientes que son atendidos en cualquiera de los servicios y facilitando actividades dentro de la institución.

Cómo funciona

Es un servicio en la nube, en el que el hospital solo requiere un computador y conexión a la Internet para poder acceder a esta plataforma en la que deberá programar su agenda. Funciona gracias a una interacción con un robot que busca las citas y, de acuerdo con la disponibilidad y la programación que el hospital hizo previamente en la plataforma, asigna o cancela la cita.

Entre las opciones, la plataforma muestra un listado con las instituciones disponibles para que el usuario seleccione en cuál de ellas debe solicitar su cita. Una vez se selecciona, se abre la disponibilidad específica de ese lugar. A la plataforma se accede por una línea de WhatsApp y muchos de los hospitales tienen en su página web un punto de acceso directo a esta línea, lo que también agiliza el proceso de agendamiento.

Permanentemente, se están haciendo actualizaciones de acuerdo con las necesidades y la cantidad de instituciones programadas. Actualmente se trabaja en que, desde el

comienzo de la interacción con el bot, no haya que seleccionar un lugar de un listado de opciones, sino que el paciente responda a cuál es su lugar de consulta o la región en donde está ubicado. Otra mejora que se está desarrollando, es que el usuario pueda ingresar a revisar las citas que tiene programadas, cuáles puede cancelar, reprogramar, o hacer alguna consulta sobre ellas.

Confirmación o cancelación oportuna

El agendamiento inteligente no solo es útil para autogestionar o autoprogramar las citas, sino que también permite, entre otras funciones, la confirmación o cancelación de las mismas a través de chatbot, en el cual, el paciente solo requiere seleccionar una de las opciones propuestas. Así se vuelve más eficiente el servicio, se libera disponibilidad para otros pacientes, permite disminuir el índice de inasistencia y se brinda tranquilidad con la confirmación en línea.

Algunos hospitales no han implementado aún la estrategia y utilizan el call center para asignar o cancelar citas por llamada telefónica. En otros hospitales, este servicio es complementario del agendamiento inteligente, lo que permite optimizar la atención telefónica, utilizándola solo para casos particulares de resolución de dudas de los usuarios con respecto a sus citas. Ello, además, disminuye la carga operativa para el hospital.

Agendamiento de telemedicina

Esta herramienta permite, también, agendar citas para telemedicina, de manera que el usuario pueda conectarse virtualmente. El hospital habilita un espacio para ello, y asigna un médico general, un jefe de enfermería o un auxiliar, según sea el caso, para atender a una mayor cantidad de pacientes posible con calidad y en menor tiempo. En este tipo de atenciones, también pueden asignarse citas de teleexpertise, en las que el paciente, desde el hospital, se conecta con un especialista en cualquier ciudad para hacer diagnóstico o seguimiento de su enfermedad.

La IPS MEDICI es uno de los referentes para los demás hospitales asociados, pues es quien más ha avanzado en el tema de telemedicina y teleexpertise, gracias al agendamiento virtual.

Otros servicios

Por otro lado, la plataforma tiene un módulo de demanda insatisfecha, que sirve para que, cuando el usuario no encuentra disponibilidad, se recolectan sus datos y el hospital se comunica directamente con él para gestionar la cita. Además, sirve para evidenciar cuándo tiene mucha demanda y debe habilitar más espacios para agendar, lo que le permite al hospital mejorar su gestión.

La plataforma de agendamiento inteligente también está conectada con el servicio automático de pantallas en sala de espera para cuando el paciente asiste a su cita. Al hacer el ingreso le asignan un número y este aparece en las pantallas cuando lo llamen para la atención.

Beneficios a futuro

Uno de los grandes beneficios a futuro del agendamiento virtual es lograr un mayor trabajo en red entre los hospitales del departamento en los temas de referencia y contrarreferencia. Es decir que, al estar conectados a través del agendamiento en una misma plataforma, se pueda acceder o consultar la agenda de otro hospital y remitir a los pacientes para tratamiento.

COHAN trabaja, actualmente, en la búsqueda de una articulación de este programa con la Gobernación de Antioquia, de forma que se puedan sumar la mayor cantidad de hospitales para tener una amplia disponibilidad de agenda y referenciar a los pacientes a sitios de atención adecuados de acuerdo con su necesidad.

La interconectividad de los hospitales permitirá tener un portal del paciente gracias al cual el trabajo en red facilite su atención oportuna, además de proporcionar estadísticas que le permitan a la Secretaría de Salud, tomar decisiones adecuadas al movimiento de la agenda de salud de los antioqueños.

Cifras



Retos

- Mejoramiento y actualización permanente de la plataforma.
- Aumento de la cobertura de internet en los municipios.
- Crecimiento de las instituciones que utilizan el sistema.
- Educación y cambios en la cultura tradicional de agendamiento de citas, especialmente para los pacientes.
- Articulación con la Gobernación de Antioquia y con la Secretaría de salud para mayor cobertura y mayores beneficios.

COHAN ahora también es experto en dispositivos médicos

Con capacitación y una buena asesoría, COHAN se ha convertido, en lo que va corrido de 2024, en un experto en la dispensación de dispositivos médicos para la atención de niveles especializados en salud, a la que todos sus asociados y otros clientes externos pueden tener acceso.

Históricamente, COHAN ha sido muy fuerte en la distribución de medicamentos. Aproximadamente el 85% de sus productos entregados eran medicamentos y el 15 % eran dispositivos médicos, considerados muy básicos, usados para una atención en salud de primer nivel. No obstante, dado el crecimiento proyectado por COHAN para el periodo 2024-2025, se buscó, desde comienzo del año, la ampliación de este portafolio de dispositivos médicos para una atención más especializada.

Para ello, COHAN llevó a cabo un análisis con el apoyo del Hospital General de Medellín, cliente y asociado a la Cooperativa, una institución muy especializada, con reconocimientos nacionales e internacionales y que es un referente regional en el manejo de pacientes críticos de cuidados intensivos y especiales. Los seis mil productos que demanda este hospital para su labor, fueron codificados en COHAN para empezar a descubrir cuáles eran los mejores proveedores con los que se pudiera negociar, conocer bien su portafolio y capacitar los equipos de compras, abastecimiento y comercial, para comprender mejor lo que iban a empezar a vender.

Al contactar a los proveedores, estuvieron muy dispuestos y ofrecieron a la Cooperativa toda la capacitación en tiempo récord para que pudieran adquirir la experticia necesaria tanto en temas administrativos, como en temas técnicos de creación como clientes. Inclusive, se han realizado showroom con algunas marcas, en los que se presentan simuladores de pacientes y de quirófanos para conocer el funcionamiento y uso real de los dispositivos.

Gracias a ello, la ampliación del portafolio de dispositivos médicos entre febrero de 2024 y junio de 2024, pasando de unos 13.000 a 16.000 dispositivos creados, un trabajo que ha necesitado la creación del código único de producto (SKU), la creación de cada proveedor, recolección de fichas técnicas, registros sanitarios, entre otros detalles, porque, aunque fue un proceso acelerado, no se omitió ninguno de los temas técnicos y de seguridad que se requieren para ingresar productos a COHAN, de manera que las compras sean cuidadosas, no indiscriminadas, sino bajo demanda y conociendo cada producto con exactitud.

Variedad y calidad para todos

Todos los clientes, asociados y no asociados a la Cooperativa pueden acceder al portafolio ofrecido por COHAN, sin importar cuál es su nivel de atención, para encontrar los dispositivos que se requieran.

La Cooperativa de Hospitales de Antioquia procuró hacer una selección de los mejores proveedores y laboratorios para ofrecer variedad de dispositivos. Marcas como Becton Dickinson, 3M, Boston Científica, Amarey, St Jude, Uchi Harna, Cordis, RP Médicas, Abbot Cardio, Vygon, MDM, entre otras, brindan el respaldo suficiente para la confiabilidad y, en especial, para la disponibilidad del inventario que ofrece la Cooperativa. Con esta ampliación de portafolio, se pasó de tener unos treinta proveedores de dispositivos médicos a unos 42, teniendo en cuenta que, muchos de ellos ofrecen una gran variedad de productos especializados.

Entre el portafolio se puede encontrar todo lo requerido para el acceso venoso como catéteres especializados; además, todo lo que se utiliza en una cirugía cardiovascular; así mismo, paquetes completos con la indumentaria para los cirujanos y los pacientes en cirugía, tapabocas y gorros anti fluidos; elementos relacionados con laboratorio clínico como para la toma de muestras y para hacer analítica; desinfectantes para la limpieza de hospitales y, especialmente, de quirófanos, entre otros productos.

Otra de las fortalezas de esta ampliación de portafolio se centra en los dispositivos oncológicos para las salas de quimioterapia, que se encuentran en instituciones de tercer y cuarto nivel de atención. COHAN ya no solo dispone del dispositivo para aplicar la quimioterapia, sino todo lo necesario para ella, como el catéter, los guantes, las gasas y demás elementos, de forma que los clientes no tengan que buscar proveedores por separado, sino que encuentren un paquete completo en esta dispensación.

El contacto con el personal del área comercial de COHAN es el primer paso para aquellas instituciones que estén interesadas en los productos que ofrece la Cooperativa. Si el cliente es

nuevo, deberá comunicarse al call center para establecer el contacto, donde se tomarán los datos necesarios para poder ser activado como cliente, y comenzar el proceso de compra.

Una gran oportunidad de crecimiento

Para COHAN este crecimiento ha sido un desafío. Se ha visto obligado a aprender, a ser cuidadoso y a cambiar sus esquemas para continuar creciendo en beneficio, no solo de sus asociados, sino de las aseguradoras, de los clientes no asociados y de los pacientes o usuarios finales.

La ampliación del portafolio y la nueva disponibilidad de dispositivos médicos que se suma a los medicamentos, son una gran oportunidad para mostrar a COHAN como una Cooperativa sólida, capaz de llegar a todo el país y de cubrir la dispensación de los productos necesarios para todos los niveles de atención en salud.

Ha sido un trabajo de posicionamiento de marca muy fuerte que empieza a dar frutos y a hacer visible a COHAN en otras ciudades y departamentos diferentes a Antioquia donde siempre ha sido líder, como Bogotá y Villavicencio. Precisamente, en el departamento del Meta, con la Clínica Primavera, que presta servicios de alta complejidad no solo para la ciudad, sino para toda la región de la Orinoquía.

Suministro local, regional y nacional de medicamentos y dispositivos médicos para todos los niveles

Administración de servicios farmacéuticos intrahospitalarios y ambulatorios en red

En la gestión de medicamentos somos

MÁS VITAL
MÁS INTEGRAL

Equipo especializado para la entrega de un servicio humanizado

Calidad y transparencia en nuestros procesos y productos

Oportunidad en la entrega, gracias a nuestra distribución semiautomatizada

Somos los aliados expertos de las entidades de salud en la gestión farmacéutica integral.



Contrata con nosotros una experiencia más vital

www.cohan.org.co



HOLA ASOCIADO

Órganos de control: indispensables para un buen Gobierno Cooperativo

Todas las empresas orientan sus actividades basadas en los parámetros del Buen Gobierno, lo que permite dejar claro cómo, con quién, para quién y con qué parámetros se debe gobernar. COHAN aplica todas estas estrategias de Buen Gobierno y eligió en la pasada Asamblea a los nuevos representantes de sus órganos de control.

La Asamblea General es el máximo órgano de administración y dirección de la Cooperativa de Hospitales de Antioquia-COHAN, y su reunión anual se constituye en el mayor evento de participación de sus asociados, donde encuentran la posibilidad de ejercer plenamente sus derechos cooperativos en forma amplia y democrática, dentro de normas esenciales de disciplina social y en orden a adoptar las mejores decisiones para bien de la Institución y de los asociados.

En la pasada Asamblea General de marzo de 2024, entre otros aspectos, fueron renovados para un nuevo periodo de dos años los miembros integrantes del Consejo de Administración y de la Junta de Vigilancia de COHAN. Estos órganos de control no solo

tienen el propósito de gestionar lo económico y, dirigir y conducir lo social, sino que hacen parte del Buen Gobierno empresarial cooperativo que vigila el cumplimiento eficaz de los servicios de COHAN en beneficio de todos sus asociados.

Un buen gobierno cooperativo debe administrar con eficiencia los recursos técnicos y financieros, así como los riesgos que puedan presentarse en el desarrollo del quehacer cooperativo y generar una reputación corporativa de alto impacto positivo en toda la comunidad donde actúa, en este caso, del sector salud, con los asociados, los clientes, los proveedores y los usuarios finales, dando cumplimiento a los principios y los valores cooperativos.

El Consejo de Administración

Después de postularse y ser elegidos por la Asamblea, su participación, considerada como un servicio a los demás, tiene unas funciones específicas, orientadas a la administración de los proyectos y servicios, y al control de la gerencia para su ejecución, así como de los comités de educación y solidaridad que se creen en la Cooperativa y sus funciones específicas. Debe gestionar y canalizar las inquietudes de la Asamblea General y proyectar a la Cooperativa.

- Decidir sobre la renuncia o exclusión de un asociado, y sobre el traspaso y devolución de aportes sociales.
- Convocar oportunamente a la Asamblea General y presentar en ella el informe general de actividades, el balance general y la recomendación de distribución de excedentes.
- Reglamentar y señalar las funciones específicas del gerente y de los comités.
- Decidir sobre créditos, Junta de Vigilancia, apertura de oficinas, afiliación o convenios con otras instituciones.
- Determinar las políticas para el cumplimiento del objeto social. Entre las labores en este punto, se encuentra el nombramiento de presidente, vicepresidente y secretario, así como del gerente; elegir los comités que se requieran y la planta de personal con sus respectivas asignaciones.
- Hacer llamados de atención por el incumplimiento de sus deberes como asociados.
- Recibir y estudiar informes de Gerencia, Revisoría Fiscal, Junta de Vigilancia y Comités de Educación y Solidaridad.
- Reglamentar, autogestionar y vigilar los servicios ofrecidos por la Cooperativa, de acuerdo con las necesidades de los asociados, así como la utilización e inversión de fondos.

Ellos nos representan en el Consejo de Administración



Héctor Alonso Duque Aristizábal
E.S.E. Hospital San Juan de Dios, de Cocorná
Presidente

- Nutricionista - Dietetista (U. de A.), Especialista en Administración de Servicios de Salud (U. de A.) y Magister en Administración en Salud (CES).
- Fue gerente de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios, de El Santuario entre 2010 y 2015, y entre 2020 y 2022. Actualmente gerencia por segunda vez la E.S.E. Hospital San Juan de Dios de Cocorná.

“La Cooperativa de Hospitales de Antioquia representa el activo social de mayor importancia para todos los asociados. Desde el Gobierno Corporativo es vital velar por el correcto desarrollo de su objeto social y propósito, a fin de maximizar los beneficios de cada uno de los hospitales de Antioquia.”

Asumir los grandes retos que tiene la Cooperativa en tiempos de incertidumbre, requiere de personas comprometidas y, con un alto sentido de pertenencia y solidaridad con el sector y sus asociados.”



Jorge Iván Valencia Bedoya
E.S.E. Hospital Santamaría,
de Santa Bárbara
Miembro Principal

- Odontólogo (CES). Especialista en Gerencia de la Seguridad Social y Proyectos en Salud (U. Cooperativa). Administración de Servicios de Salud (FNSP U. de A.). Diplomados en Finanzas, Contabilidad, Auditoría (Eafit-Ces)
- Más de 20 años de experiencia en la Gerencia de Hospitales Públicos.

“En mi ejercicio como gerente siempre he apoyado a la Cooperativa de Hospitales de Antioquia, realizando todas las compras y participando de los proyectos de COHAN y, ahora, desde mi rol como Consejero, buscaré que cada vez más hospitales lo hagan, que todos recibamos los beneficios de pertenecer y hacer uso de los servicios de nuestra Cooperativa. Velaré por que se haga un manejo responsable y eficiente de los recursos, que haya una relación de reciprocidad entre asociados y la Cooperativa y, así, logremos que los beneficios para los hospitales sean más y mejores.”



Andrés Felipe Delgado Brand
E.S.E. Hospital San Rafael,
de Carolina del Príncipe
Vicepresidente

- Enfermero (U de A), Abogado (Universidad Santo Tomás) especialista en: Gerencias de IPS (CES), Seguridad Social (UNAULA)
- 20 años de experiencia en el área asistencial y administrativa.

“Aporté mi experiencia en instituciones como: E.S.E. Hospital El Carmen, de Amalfi; IPS Universitaria Clínica León Trece, Metrosalud, Nueva EPS, Salud Total. Y como gerente en E.S.E. Hospital Santa Isabel, de Gómez Plata; E.S.E. Hospital San Juan de Dios, de Valdivia y regreso por segunda vez a la E.S.E. Hospital San Rafael, de Carolina del Príncipe. Espero aportar en el Consejo de Administración, haciendo buen uso de los recursos de la Cooperativa y generando estrategias para que todos los asociados sean partícipes de los beneficios que nuestra Cooperativa nos brinda.”



Elizabeth Suárez García
E.S.E. Hospital San Rafael,
de San Luis
Miembro Principal

- Psicóloga (U. Católica Luis Amigó). Especialización en Gerencia de la Calidad y Auditoría en Salud (UCC).
- Magister en Dirección Sanitaria (U. de La Rioja, España).

“En mi experiencia como gerente en la E. S. E. Hospital San Francisco de Asís, de San Francisco; la E. S. E. Hospital San Juan de Dios, de Cocorná y; actualmente, en la E. S. E. Hospital San Rafael, de San Luis; y en la operación del Hospital de Puerto Triunfo, he logrado reconocer la importancia de la Cooperativa de Hospitales de Antioquia, COHAN, como aliado estratégico y su aporte a los hospitales. En esta oportunidad que me han regalado mis compañeros, espero contribuir a que los alcances de la Cooperativa se amplíen, llegue a más hospitales y aumente los beneficios para sus asociados.”



Paula Andrea Ángel Higueta
E.S.E. Hospital Horacio Muñoz Suescún,
de Sopetrán
Secretaria

- Enfermera, Especialista en Administración de Salud.
- Con 22 años de experiencia en el sector público, catorce de los cuales ha sido gerente de hospitales de la subregión de Occidente.

“En mi experiencia como gerente puedo resaltar el gran apoyo que es para nuestros hospitales contar con COHAN como gran aliado, que nos ha permitido mejorar nuestra gestión. Desde el Consejo de Administración deseo poder contribuir a que día a día nuestra Cooperativa mejore en sus procesos misionales y que se genere más confianza en los asociados.”



Juan de Jesús Arroyave Ocampo
E.S.E. Hospital San Julián,
de Argelia
Miembro Suplente

- 23 años de experiencia en la gerencia de hospitales públicos.

“Siempre del lado de la Cooperativa de Hospitales de Antioquia comprando los medicamentos e insumos y con la firme convicción de que es el camino para contribuir con la sostenibilidad de los hospitales públicos. Desde el Consejo de Administración quiero contribuir con que mi experiencia se convierta en factor sinérgico para lograr el cometido de cumplimiento de formulación del Plan de Desarrollo. Estaré pendiente de aquellos elementos que puedan mejorar la presencia de COHAN en cada uno de los hospitales asociados para que se pueda fortalecer esa relación bipartita entre hospital y su Cooperativa.”

Consejo de Administración



Junta de Vigilancia

La Junta de Vigilancia

Es elegida por el Consejo de Administración; sus funciones deben estar consagradas en un reglamento y se refieren únicamente al control social, con criterios de investigación y valoración. Sus observaciones y requerimientos deben ser debidamente documentados.

- ▶ Velar por el cumplimiento del objeto social: misión, visión, objetivos, estatutos.
- ▶ Velar por el cumplimiento de las funciones: del Consejo de Administración, del gerente, de los comités y de los demás órganos que existan en la Cooperativa.
- ▶ Cuidar que los asociados cumplan sus deberes, ejerzan sus derechos y cumplan las decisiones de la administración.
- ▶ Vigilar que los actos de la administración y todos los órganos del Gobierno Corporativo se ajusten a la ley, a los estatutos, a los reglamentos, a la ética y a los principios y valores cooperativos.
- ▶ Llamar la atención a los asociados por el incumplimiento de sus deberes según la ley, el estatuto y los reglamentos.
- ▶ Verificar y dar a conocer la lista de asociados hábiles que serán convocados a la Asamblea General, así como rendir informes de sus actividades en el desarrollo de la misma. En algunos casos especiales, la Junta de Vigilancia podrá convocar a la Asamblea General de acuerdo con la ley y el estatuto.
- ▶ Conocer los reclamos de los asociados en relación con la prestación de servicios y solicitar correctivos.
- ▶ Informar a los órganos administrativos, así como al revisor fiscal y a la Superintendencia, sobre irregularidades encontradas.

Ellos conforman la nueva Junta de Vigilancia



Gedwin Valencia Ramos

E.S.E. Hospital San Juan de Dios, de Anorí
Secretario

● Médico (U de A)

"Ejercí mi profesión en diversos hospitales y posteriormente inicié mi labor administrativa como gerente del Hospital del municipio de Vigía del Fuerte en 2000, subgerente del Hospital de Amalfi en 2007, gerente del Hospital de Caramanta en 2017, y del Hospital de Montebello en 2020. Con mi experiencia puedo aportar desde la Junta de Vigilancia a que garanticemos que se están vigilando los diversos procesos de la Cooperativa, buscando una atención de calidad, mejora continua y buen precio en cada producto o servicio que le brindemos a nuestros asociados. La cooperativa seguirá siendo sostenible en la medida que el núcleo base de cada hospital o institución asociada, conozca realmente los servicios y productos que manejamos".



José Ricardo Ordóñez Hernández
E.S.E. Hospital San Juan de Dios, de Sonsón.
Presidente

- Enfermero profesional (U de A), Abogado (IUE), especialista en Gerencia (UCLA), magister en Administración (CES).
- 15 años al servicio del sector público, prioritariamente en el sector hospitalario y en algunos lapsos en entes territoriales.

"Inicié en 2007 con el Servicio Social Obligatorio como Enfermero de Urgencias y Hospitalización en la **E.S.E. Hospital Santa Isabel** (San Pedro Milagros), luego en la **E.S.E. Hospital del Sur** (Itagüí). Entre el 2008 al 2014 pasé por áreas de Coordinación P y P, Vacunación, Epidemiología, Salud Pública y finalicé como Auditor de Cuentas. En el 2015 me desempeñé como Secretario de Salud del Municipio de Sabaneta. En 2016 fui gerente de la E.S.E. Hospital de La Ceja, y luego, Profesional en el área de salud pública en la Alcaldía de Envigado.

Como miembro de la Junta de Vigilancia de COHAN, mi rol es crucial para asegurar la sostenibilidad de nuestra Cooperativa en beneficio de nuestros asociados. El enfoque radica en supervisar y garantizar una gestión financiera responsable y transparente por parte de la Cooperativa manteniéndose equilibrada, asegurando que los recursos se utilicen eficientemente para maximizar el beneficio de todos, en devoluciones acorde a cumplimiento de objetivos en planes de incentivos. Además, promuevo la implementación de prácticas sostenibles y la adopción de tecnologías innovadoras que no solo mejoren nuestra eficiencia operativa, sino que también optimicen la calidad de atención que brindamos a nuestros pacientes en cada uno de los hospitales asociados. La vigilancia activa de los riesgos y la promoción de una cultura de transparencia y rendición de cuentas son aspectos fundamentales de mi compromiso para fortalecer la confianza de nuestros asociados y asegurar que nuestra Cooperativa continúe ofreciendo servicios de suministro, programas de incentivos y apoyo de nuevas tecnologías en salud de alta calidad de manera sostenible en el tiempo".



María Consuelo Díaz Puerta
E.S.E. Hospital Laureano Pino, de San José de la Montaña.
Vicepresidente

- Profesional en Psicología (Universidad Minuto de Dios) especialista en Intervenciones Psicosociales.

"Entre el 2016 y el 2020, me desempeñé como gerente de la **E.S.E. Hospital Tobías Puerta**, de Uramita. Luego, acompañé procesos de saneamiento fiscal y financiero y en 2022 llegué a gerenciar el Hospital de San José de la Montaña.

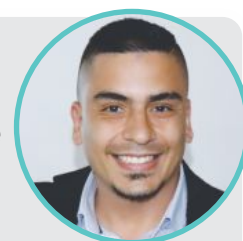
Mi objetivo profesional es seguir creciendo en este campo, contribuyendo al mejoramiento del sistema de salud de nuestras comunidades".



Diana Cristina Pérez Tamayo
E.S.E. Hospital Santa Isabel de San Pedro de los Milagros.
Secretaria

- Fonoaudióloga, especialista en Alta Gerencia.
- 12 años de experiencia en el sector salud, no solo a nivel operativo sino también administrativo.

"Fui gerente de la **E.S.E Hospital Presbítero Emigdio Palacio**, de Entreríos. De mi experiencia en el sector destaco el trabajo con la población en situación de discapacidad en la corporación el Progreso en el municipio de Marinilla, en la dirección local de Caramanta, el liderazgo de programas del Área Metropolitana del Valle de Aburrá en la Red de Salud y Habitante de Calle. Actualmente, busco gestar la transformación y humanización de los servicios de salud en la E.S.E. Hospital Santa Isabel de San Pedro de los Milagros. Con mi experiencia de varios años en el sector cooperativo pongo a disposición mis conocimientos, mi disposición y liderazgo para que la Cooperativa sea sostenible, puedo aportar estrategias e ideas para la toma de decisiones en beneficio común, fomentando el trabajo colaborativo y la cooperación entre los asociados, viendo en esto una oportunidad de compartir experiencias y crear sinergia. Fundamental, haciendo uso de los servicios que ofrece la Cooperativa y, a su vez, mostrando los beneficios que tenemos al ser parte de ella".



Sebastián Arenas Montoya
E.S.E. Hospital La Sagrada Familia, de Campamento
Miembro Principal

- Médico, especialista en Gerencia y Seguridad y Salud en el Trabajo.

"Inicié con mi Servicio Social Obloigatorio en el Hospital de Campamento, luego fui medico coordinador en Campamento entre 2021 y 2022 y Coordinador Médico en la **E.S.E. Hospital San Antonio**, de Cisneros entre 2022 y 2024.

Como miembros de la Junta de Vigilancia podemos ayudar a la Cooperativa velando por que se cumplan los deberes y derechos de todos los asociados y ayudando a ejercer control sobre alteraciones administrativas que se puedan presentar".



Jaime Cárdenas Rivera
E.S.E. Hospital La Inmaculada, de Guatapé
Miembro Principal

- Médico y Gerente hospitalario.
- 25 años de experiencia en el sector salud como gerente de hospitales públicos y de la Clínica Saludcoop La 80.

"Desde nuestra experiencia podemos aportar en la visión social de la cooperativa que le asegure su competitividad y sostenibilidad en el tiempo".

El trabajo en red entre los hospitales permite equilibrar la atención en los diferentes niveles de complejidad

La mayoría de hospitales en Antioquia ofrecen nivel 1 y 2 de complejidad, por lo que se hace necesario que articulen actividades para la atención oportuna y adecuada de los pacientes.

Todos los hospitales tienen una división por niveles (primero, segundo, tercero y cuarto nivel) según el Ministerio de Salud, de acuerdo con la dotación y la capacidad para atender a sus pacientes. Los Niveles de Complejidad y Niveles de Atención en Colombia se están utilizando en la atención en salud desde antes de la Ley 100 de 1993; sin embargo, las definiciones de estos niveles quedan claramente definidas en la Resolución 5261 de 1994. De acuerdo con ella, “El acceso al servicio siempre será por el primer nivel o por el servicio de urgencias. Para los niveles subsiguientes el paciente deberá ser remitido por un profesional en medicina general [...] Cuando en el municipio de residencia del paciente no se cuente con algún servicio requerido, este podrá ser remitido al municipio más cercano que cuente con él”.

El trabajo en red

En el departamento hay pocos hospitales de alta complejidad, entre ellos, la **E.S.E. Hospital General de Medellín** y la **E.S.E. Hospital Manuel Uribe Ángel**. La mayoría de los hospitales públicos de Antioquia prestan servicios de primer y segundo nivel, por lo que el trabajo articulado es muy importante para prestar servicios adecuados y ágiles para los pacientes.



HGM
Hospital General de Medellín
Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.

Manuel Uribe Ángel
E.S.E. HOSPITAL



Según explica la doctora **Luisa Fernanda García**, gerente de la **E.S.E. Francisco Valderrama**, de Turbo, que presta servicios de segundo nivel de complejidad, hay una gran diferencia entre trabajar en un primer nivel y en un segundo nivel, principalmente, porque el enfoque en una institución de primer nivel siempre será el PIM (Promoción y Mantenimiento de la salud), es decir, lograr mantener los usuarios sanos para evitar que tengan complicaciones de salud y tengan que ser remitidos a instituciones de segundo nivel. Sin embargo, en la actualidad, el sistema de salud, aún con todos los cambios que ha tenido hasta el momento, no ha llegado aún a convertirse en un modelo preventivo, sino que se detiene en la atención de la enfermedad.

En el segundo nivel, por el contrario, se hace todo el proceso de atención de enfermedad. El hospital de Turbo atiende seis especialidades básicas (anestesiología, cirugía general, ortopedia, pediatría, ginecobstetricia y medicina interna), y al ser el hospital más grande de la región de Urabá, todos los de primer nivel le derivan sus pacientes, cuando así lo requieren.

Entre los costos de especialistas y los temas administrativos y de facturación, las instituciones de ambos niveles deben tener tasas de sostenimiento estables, por lo que se hace necesario establecer convenios y actividades que les permitan trabajar en red y lograr una relación gana-gana tanto para ellos como para los pacientes. Entre las estrategias se tiene en cuenta que si, por ejemplo, un hospital de

Dra. Luisa Fernanda García
Gerente
E.S.E. Francisco Valderrama
Turbo





primer nivel tiene brigadas en las que ofrece el servicio de ciertas especialidades como medicina interna, ginecología, pediatría, o hematología, puedan hacerlo, pero sin que se queden con pacientes que no están en capacidad de atender, y los remitan oportunamente a hospitales de segundo nivel.

Mejora facturación y comparte conocimiento

Actividades en red entre los hospitales de primer y segundo nivel no solo benefician a los pacientes y a las subregiones, sino que permiten que las instituciones puedan sanear sus finanzas y aumentar sus niveles de facturación, además, descongestionar los servicios en los hospitales con mayor demanda, creando un ambiente de colegaje y trabajo mancomunado que genera un gana-gana.

Otra estrategia que se implementa con este trabajo en red es la creación de grupos de estudio, con posibilidad de conferencias de acuerdo con las necesidades de los hospitales de primer nivel en las que el especialista del segundo nivel sea un educador para esos primeros niveles, y que les muestre alternativas de atención o estrategias para resolver con facilidad los casos que lleguen, aunque no cuenten con la experticia. La idea es que la atención de los pacientes no se salte de nivel, sino que siga el curso adecuado, de manera que puedan ser atendidos gracias a esta transferencia de conocimiento y solo se remitan al segundo nivel cuando sea necesario.

Caso de éxito en Turbo

La **E.S.E. Francisco Valderrama** de Turbo creó un chat con todas las instituciones de referencia y contrarreferencia de las urgencias de los hospitales de primer nivel de Urabá, más los del Chocó (porque también atiende pacientes de este departamento)

para agilizar los trámites y autorizaciones mientras se hacen los traslados de pacientes remitidos que, en ocasiones, tienen que recorrer grandes distancias. De esta forma, no solo hacen una atención más rápida y se reciben pacientes que el hospital de primer nivel no tiene cómo atender, sino que se contribuye con la liberación de la ambulancia, del personal o incluso, de camillas, en caso de que se requieran rápidamente de regreso.

Por otro lado, los hospitales de primer nivel tienen infraestructuras físicas que pueden ser aprovechadas por los de segundo nivel. Para lograr este propósito, el hospital de Turbo programa brigadas descentralizadas con sus especialistas, para realizar procedimientos menores, por ejemplo, una brigada de tubectomías que se hizo en hospital de Necoclí, atendiendo a 250 mujeres del municipio. Este tipo de actividades no solo muestran la gestión de las instituciones de primer nivel, gracias al trabajo en red con los de segundo nivel, sino que también evita el desplazamiento innecesario de los pacientes y les acerca los servicios de salud a su lugar de residencia.

Urabá es una región muy grande, que tiene patologías muy complejas entre su población, y el hospital de Turbo, pese a que es el único público de segundo nivel, no puede recibir todas las solicitudes, pero sí se convierte en una posibilidad para los hospitales de primer nivel de forma que encuentren unas dinámicas diferentes y que presenten mejoras.

Actualmente, busca habilitar nuevas especialidades como urología y dermatología, junto con la de cardiología, que ya está habilitada, además está revisando el mercado para trabajar en asocio con COHAN, todo lo relacionado con oncología y nefrología. Todas estas habilitaciones le generarían al Francisco Valderrama un cambio de nivel, convirtiéndolo en un segundo nivel con acciones de 21 complejidad.

Clasificación

Esta Resolución establece unas responsabilidades por niveles de complejidad, que corresponden a las actividades, intervenciones y procedimientos y no a las instituciones, es decir, a las capacidades de prestar servicios de baja, mediana y alta complejidad, así:



Nivel 1:

Médico general y/o personal auxiliar y/o paramédico y/o de otros profesionales de la salud no especializados.

Atención Ambulatoria:

- Consulta Médica General
- Atención Inicial, estabilización, resolución o remisión del paciente en urgencias.
- Atención Odontológica
- Laboratorio Clínico Básico
- Radiología Básica
- Medicamentos Esenciales
- Citología
- Acciones intra y extramurales de Promoción, Prevención y Control.

Nivel 2:

Médico general y/o profesional paramédico con interconsulta, remisión y/o asesoría de personal o recursos especializados.

Atención Ambulatoria Especializada: definida como la atención médica, NO quirúrgica, NO procedimental y NO intervencionista, brindada por un profesional de la medicina, especialista en una o más de las disciplinas de esta ciencia y en la cual ha mediado interconsulta o remisión por el profesional general de la salud.

- Laboratorio Clínico Especializado
- Radiología Especializada
- Otros procedimientos diagnósticos y/o terapéuticos.
- Procedimientos quirúrgicos derivados de la atención ambulatoria de medicina especializada en áreas como cirugía general, ginecología, dermatología y otras.



Niveles 3 y 4:

Médico especialista con la participación del médico general y/o profesional paramédico.

En el Nivel 3

- **Laboratorio Clínico.** exámenes de Laboratorio superespecializados según el listado que aparece en el artículo 112 de la Resolución No. 5261 de 1994.
- **Imágenes Diagnósticas.** TODAS las tomografías axiales computarizadas, así como cualquiera de las gammagrafías o estudios de Medicina Nuclear y las ecografías no consideradas en los niveles 1 y 2.
- **Exámenes Especiales:** abdomen, articulaciones, neuro-radiología, cardiovascular.

En el Nivel 4

- **Imágenes Diagnósticas:** Resonancia magnética y todo tipo de examen por este medio diagnóstico.
- **Oncología** (o tratamientos contra el cáncer): todos los procedimientos de telecobaltoterapia, radioterapia, ortovoltaje, curiaterapia ginecológica, curiaterapia intersticial y terapia con electrones, así como la quimioterapia.
- Trasplante renal
- Diálisis
- Neurocirugía.
- Sistema nervioso.
- Manejo del gran quemado.





Ruta de gestión integral

Autoinmunes

**Convierte a COHAN
en referente de modelos
de atención en red**



El Programa de Gestión Integral Autoinmunes ha convertido a COHAN en un referente de trabajo en red en el departamento, gracias a las experiencias recogidas a lo largo de estos tres años, desde que comenzó a funcionar en enero de 2022.

Las RIAS son creadas por el Ministerio de Salud para “garantizar la atención integral en salud a las personas, familias y comunidades a partir de intervenciones de valoración integral de la salud, detección temprana, protección específica, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación, paliación y educación para la salud”. COHAN le apostó desde el principio a la creación de estas rutas de atención integral y hoy se convierte en un referente para el departamento y el país con la Ruta Autoinmunes, que comenzó a operar en enero de 2022, después de que ya existía la de Hemofilia y otros trastornos de la coagulación, y que había funcionado con éxito hasta ese momento.

Integral e integrada

Debido a la necesidad de un asegurador de una ruta de atención integral para sus pacientes con enfermedad autoinmune sistémica, COHAN crea una unión temporal en la que participan sus hospitales asociados y otras instituciones, con el objetivo de atender a los pacientes de dicha aseguradora buscando mejorar su capacidad funcional, calidad de vida, garantizando un tratamiento oportuno para mitigar las secuelas, además de ofrecer la atención integral e integrada, multidisciplinaria e interdisciplinaria de todos los pacientes, basados en la mejor evidencia científica y garantizando un uso adecuado de los recursos. El hecho de que sea una atención integral e integrada significa que va desde el diagnóstico de los pacientes que llegan a solicitar la atención con algunos signos o síntomas de enfermedad autoinmune.

Los pacientes afiliados al asegurador para el que COHAN presta el servicio de esta Ruta Autoinmunes pueden ingresar de múltiples formas al programa: con diagnósticos confirmados; por remisión de médico general o internista que tiene una sospecha clínica; por hospitalización debido a una causa diferente, pero que permitió detectar un diagnóstico de nuevo, o simplemente, tras una valoración por reumatología ordenada por otra Ruta o por alguna IPS especializada, en la que se pide descartar una patología diferente y se diagnostica la enfermedad autoinmune.

La ruta comienza con los análisis, toma de imágenes y exámenes de laboratorio para confirmar la patología. Además, cuenta con un equipo integral en el que hay médicos generales, enfermeras, médicos reumatólogos, internistas, reumatólogos pediatras y otras especialidades de apoyo como ortopedista, la fisiatra, hematólogo (en caso que se requiera), y la terapia física y rehabilitación, como pilar fundamental en el tratamiento y en el seguimiento de los pacientes para tratar el dolor que causa su patología. La Ruta no solo incluye la entrega de los medicamentos, sino todo lo que requiere la atención para este tipo de pacientes, incluyendo urgencias y hospitalización, si son necesarias.

Por otro lado, la atención se hace en cada lugar o municipio donde los pacientes lo requieran, no está centralizada en el Valle de Aburrá; ello permite prestar el servicio en las subregiones de Antioquia, con una red integrada por los diferentes miembros y hospitales que están enlazados, garantizando la accesibilidad oportuna y con calidad a los servicios, lo que da un toque diferencial y se convierte en uno de los grandes beneficios de la atención.

Otros aportes de la Ruta Autoinmunes

Cada paciente tiene una atención individualizada de acuerdo con su patología, pues hay una priorización y un enfoque diferencial en cada uno de ellos. Esta individualización no solo es para el seguimiento clínico, sino también para la terapia física, la atención psicosocial del paciente con su familia, y para lo relacionado con la evaluación farmacocinética, es decir, el estudio del proceso al que es sometido el medicamento dentro del cuerpo, desde que es ingerido a través de su paso por el organismo.

COHAN realiza un entrenamiento permanente a la red de atención. La Ruta cuenta con un director científico que capacita constantemente a los médicos y al equipo humano que la conforma, que le permite adquirir experiencia y conocimiento a profundidad de las patologías y su tratamiento. Pero el personal médico no es el único que recibe esta transferencia de conocimiento; también se hace un entrenamiento a la familia del paciente, a los cuidadores, a las personas en su entorno

cercano y a los mismos los pacientes, con charlas que les ayuden a entender mejor su enfermedad y el funcionamiento de los medicamentos con los que se tratan, además, capacitaciones con un enfoque psicosocial para que tengan herramientas con las que la puedan enfrentar su patología y obtener mejor calidad de vida en aquellos que ingresan a la ruta con varios años de diagnóstico, y para que quienes ingresan en una etapa temprana de la enfermedad no vayan a tener ningún grado de discapacidad y no requieran rehabilitación.

En cuanto a la consulta externa, la Ruta ofrece toda la atención ambulatoria, tanto por médico general como por especialistas, así mismo, atención prioritaria, laboratorio y ayudas diagnósticas, además de algunas cirugías selectivas relacionadas con su enfermedad, como los dedos en gatillo, algunas prótesis de rodilla o cadera, dependiendo de cómo evolucione la patología y que realmente sea ocasionada por la enfermedad.

Atención farmacéutica ganadora

El programa de atención farmacéutica para los pacientes que hacen parte de la Ruta Autoinmune es ganador. No solo se les entrega el medicamento para su tratamiento, sino que se le hace seguimiento en el que se presta especial atención a que sí estén recibiendo las dosis que requieren y que lo estén tomando adecuadamente de acuerdo con la formulación médica.

Los químicos farmacéuticos son los encargados de este seguimiento estrecho, atentos a que los pacientes no permanezcan sin medicación, a los cambios que se puedan presentar durante su consumo o a las eventualidades que puedan presentarse con el medicamento, siguiendo una rigurosa trazabilidad.

La Ruta trabaja también en garantizar la adherencia a los medicamentos con varias estrategias: por un lado, los medicamentos se envían hasta el hospital del municipio en el que se encuentra cada paciente o, incluso, hasta su domicilio, para que los reciba a tiempo, por otro lado, los químicos

farmacéuticos del Programa de Atención Farmacéutica (PAFI) de COHAN, hacen un seguimiento permanente a cada paciente para estar al tanto de cualquier eventualidad con la toma del medicamento y verificar que se haga adecuadamente y de forma constante, acorde con la formulación. Además, ofrece alternativas de aplicación domiciliar de medicamentos, o desplazamiento a una institución hospitalaria cuando sea necesario y, en casos en los cuales el paciente ha estado hospitalizado y recibe el alta, los medicamentos se despachan hasta el hospital para que pueda llevarlos a casa y continuar con su tratamiento, sin necesidad de una espera que interrumpa su medicación y cause una recaída.

Telemedicina y red aliada

La Ruta está en los 125 municipios del territorio antioqueño gracias a la red aliada de los hospitales asociados a COHAN, sin embargo, hay ocasiones en las que los pacientes que no pueden asistir presencialmente a las citas con ciertos especialistas, bien sea por el acceso o por la disponibilidad de los mismo especialistas, de manera que se ofrece la atención por telemedicina y telexperticia, en la que se hace una consulta guiada, es decir, el paciente asiste a la institución de salud de su municipio y, acompañado por uno de los médicos generales, se conecta virtualmente con un reumatólogo en otro lugar del departamento, para poder hacer una valoración adecuada y asegurarse de que el paciente entiende la información que el especialista le está brindando.

Para la Cooperativa de Hospitales de Antioquia es muy satisfactorio tener cobertura de todos estos pacientes en Antioquia gracias a la Red Autoinmunes, y poder llegar hasta donde ellos lo requieran, porque se contribuye con el mejoramiento de su calidad de vida y se disminuye su hospitalización, una ruta integral e integrada con muchos beneficios para el paciente que apunta al cumplimiento del propósito superior de COHAN: “Contribuir al cuidado de la salud con calidad y transparencia”.

Los aliados	Cifras	Población afectada
COHAN actúa como el articulador de la Ruta Autoinmunes y de los aliados que hacen parte de la red: - E.S.E. Hospital César Uribe Piedrahíta, de Cauca. - E.S.E. Hospital San Juan de Dios, de Santa Fe de Antioquia. - E.S.E. Hospital San Rafael, de Yolombó. - E.S.E. Hospital San Juan de Dios, de Rionegro. - E.S.E. Hospital San Rafael, de Itagüí. - E.S.E. Hospital La Merced, de Ciudad Bolívar. - E.S.E. Hospital Manuel Uribe Ángel. - E.S.E. Hospital General Luz Castro de Gutiérrez. - E.S.E. Hospital Metrosalud. - Clínica Panamericana, en Urabá. - IPS Especializada MEDICI. - IPS Salud Plena.	En enero de 2022 la unión temporal recibió 4.119 pacientes. Actualmente atiende 5.690 pacientes distribuidos así: Valle de Aburrá 58,5 % Oriente 15 % Suroeste 8,6 % Urabá 6,3 % Norte 4,3 % Occidente 3 % Nordeste 2,5 % Magdalena Medio 1,5 % Bajo Cauca 1 %	Las enfermedades autoinmunes afectan a un 83,9 % de mujeres y un 16,1 % de hombres. Estos son los criterios de inclusión en la Ruta de los pacientes con patología autoinmune sistémica, comorbilidades y complicaciones asociadas: - Artritis reumatoidea - Espondiloartropatía - Lupus eritematoso sistémico - HTA - Dislipidemia - Enfermedad ácido péptica - Anemia - Hipotiroidismo - Descompensación de su enfermedad de base - Osteoporosis secundaria - Artrosis secundaria - Depresión y ansiedad leve secundaria - Tuberculosos latente - Enfermedad de túnel del carpo y dedo de gatillo secundario



Politécnico COHAN Ciencias de la Salud, al día con las tendencias del sector salud

Estar al día en las tendencias y requisitos para la industria es indispensable para las instituciones del sector salud. El Politécnico COHAN Ciencias de la Salud brinda la capacitación idónea y oportuna, en especial, para el personal de los hospitales asociados a COHAN.

El Politécnico COHAN Ciencias de la Salud, como institución de Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, que realiza procesos de asesoría y consultoría, de investigación y de formación continua, es experto en capacitar al personal del sector salud en Colombia, y no solo para graduar técnicos éticos, responsables, solidarios, transparentes y creativos, sino para apoyar el crecimiento del talento humano de las instituciones de salud, en especial, de los hospitales asociados a COHAN.

Teniendo en cuenta que el 2024 ha sido un año de cambios en el sector salud, se hace necesaria la actualización y capacitación en las tendencias y requisitos para la industria, para que el personal de la salud tenga las herramientas necesarias para brindar una atención de calidad.

Apoyo a gerentes nuevos

Un número importante de gerentes de hospitales públicos de Antioquia recién nombrados, no habían tenido la experiencia de administrar una institución con estas características, por lo que el Politécnico los acompañó desde el inicio de su periodo, no solo capacitándolos en los temas que requerían, sino ajustándose a sus necesidades, diseñando los cursos a la medida o haciendo asesorías para la implementación de algunos programas.

En este sentido, hubo dos grandes temáticas que fueron tendencia en capacitación: uno fue el Curso-Taller sobre Planes de Gestión para los gerentes y el otro fue el Diplomado en Planes de Desarrollo para las ESE. Dos cursos que el Politécnico brindó,

con el subsidio de la Cooperativa de Hospitales de Antioquia, para algunas instituciones.

Otros cursos a punto de comenzar: uno que tiene que ver con la actualización de las habilidades gerenciales para los gerentes y administradores de las E.S.E., y otro relacionado con el saneamiento fiscal de las instituciones. Dos productos que les permiten a los gerentes conocer y diseñar estrategias para aplicar en la administración de sus hospitales.

El Politécnico había diseñado, anteriormente, capacitaciones con estas temáticas para la Asociación de Empresas Sociales del Estado, AESA, por lo que ya tenía experiencia; sin embargo, en esta ocasión, debió actualizar los contenidos acordes con las nuevas regulaciones de ley, en especial, para lo relacionado con el plan de gestión, los indicadores, el plan de desarrollo y planeación estratégica, en saneamiento fiscal y microeconomía, no tanto así, para temas de gerencia, pues esos cursos contienen habilidades básicas del ejercicio gerencial.

Entre las temáticas nuevas que han sido solicitadas al Poli, además de la construcción de planes de desarrollo, mencionado anteriormente, sobre las cuales se están diseñando las diferentes capacitaciones, también están: MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión), calidad, actividades directivas, contratación, saneamiento fiscal y financiero, y más.

Apoyo educativo para hospitales

Una segunda línea de capacitación del Politécnico COHAN Ciencias de la Salud se relaciona con las necesidades puntuales

de los hospitales para su funcionamiento y desarrollo. La necesidad más frecuente tiene que ver con los cursos relacionados con la Resolución 3100, que habla del proceso de habilitación de los servicios de salud, de forma que los funcionarios de las ESE puedan mantener actualizado el certificado de los servicios que prestan, por ejemplo, certificados en código rojo, certificados en el manejo del paciente víctima de ataques químicos, entre otros.

Otra línea tiene que ver con el tema de la actualización normativa. Actualmente se presenta un momento coyuntural particular en donde las resoluciones, las normas y los decretos relacionados con los temas de salud están cambiando mucho, por lo que el Politécnico ofrece cursos formales y estructurados sobre las actualizaciones que van presentándose, con una duración de 10, 20 y 40 horas, dependiendo del tema; también se hace a través de charlas llamadas “Hacia un fin saludable”, donde se tocan algunos ítems sobre esos cambios informativos o actualizaciones.

En cuanto a la actualización normativa, el Politécnico tomó las normas más relevantes de este 2024 y del año 2023, y creó cursos cortos virtuales de actualización que actualmente están en funcionamiento y que también han sido cursados por algunas de las E.S.E. Adicionalmente, en las charlas de “Hacia un fin saludable”, se están tocando estos temas.

Los cursos a la medida están siendo muy solicitados también, y son aquellos que apuntan a las necesidades del personal asistencial en cada hospital, bien sea relacionados con nuevas tendencias o con procesos de actualización.

Asesorías y consultorías

Un tema emergente se relaciona con las asesorías y consultorías. A veces, la sola capacitación puede resultar insuficiente, y se hace indispensable acompañar a los hospitales en los procesos que llevan, desde la formulación hasta la culminación, por lo que el Politécnico proporciona expertos que hagan ese acompañamiento y le permitan al hospital aprender a desarrollar esa actividad y que pueda llevarla a cabo de forma supervisada y segura. En otros casos, las asesorías y consultorías se enfocan en que el hospital pueda ir incorporando algunas prácticas necesarias para su adecuado desempeño.



Temáticas bien recibidas

- El Curso de **Construcción Plan de Gestión para las E.S.E. 2024-2028**, dictado entre el Politécnico COHAN y AESA, con el apoyo del doctor Samuel García de Vargas, especialista en Administración en salud y exviceministro de salud, contó con **109 participantes**: 62 Empresas Sociales del Estado y la Secretaría de Salud del Departamento.
- El **Diplomado en Plan de Desarrollo Institucional para E.S.E.**, contó con **35 participantes** de **20 instituciones**. Este diplomado fue apoyado con un subsidio para formación de COHAN por más de treinta millones de pesos y de AESA por más de cinco millones de pesos.

Inscripciones

Si un hospital asociado a COHAN **desea inscribir a su personal en alguno de estos cursos**, deberá comunicarse con admisiones del Politécnico a través de los siguientes medios.

Correo

admisiones@politecnicocohan.edu.co

Línea de WhastApp



310 364 9104

Página web

www.politecnicocohan.edu.co

Donde se encuentra toda la programación y los accesos a las inscripciones.

Las charlas de "Hacia un fin saludable" no tienen costo, pero requieren una inscripción. El hospital debe estar atento a la convocatoria con las temáticas que envía el Politécnico, para que puedan gestionar a tiempo su inscripción para asistir.

Es de aclarar que todos estos cursos y capacitaciones están dirigidos, especialmente, a los asociados de COHAN; sin embargo, cualquier otra entidad que requiera los servicios del Politécnico COHAN Ciencias de la Salud, puede acceder a ellos de igual manera, con atención y contenidos de calidad.

Telemedicina, una herramienta que llegó para quedarse y beneficiar la atención en salud



Muchos hospitales tuvieron que implementar de urgencia el servicio de telemedicina durante la pandemia para atender oportunamente a sus pacientes. Desde entonces, esta herramienta ha dado cuenta de sus múltiples beneficios y las instituciones los aprovechan al máximo.

Desde la pandemia ocasionada por el COVID-19 en el año 2020, la atención en salud debió ajustarse, no solo a las necesidades de los pacientes y de los mismos hospitales, sino también a las nuevas tecnologías que empezaron a ofrecer alternativas con el fin de facilitar el acceso a los servicios. Para ello, los prestadores de servicios de salud debieron implementar plataformas digitales asequibles, con estándares básicos de audio y video que permitieran el diagnóstico y seguimiento de los pacientes.

Gracias a esta contingencia, la telemedicina llegó para quedarse, y muchos hospitales han continuado con la

prestación de estos servicios, que van mejorando, de acuerdo con sus necesidades. Esta tecnología no solo permite a los usuarios tener accesibilidad desde su lugar de residencia o desde el centro de atención en salud más cercano, sin tener que desplazarse hacia las ciudades para obtener una cita, sino que posibilita que el número limitado de profesionales especializados en ciertas áreas, pueda llegar a cualquier rincón del país propiciando no solo un acercamiento sino una interacción con las personas atendidas o con los médicos o personal de la salud que los atienden.





Experiencia con telepsiquiatría

La **E.S.E. Hospital Antonio Roldán Betancur** de La Pintada, es uno de los que ha aprovechado el recurso tecnológico desde que lo tuvo que implementar hace cuatro años. Según explica Camila Salinas, psicóloga del Plan de Intervenciones Colectivas y encargada del programa de telemedicina, después del COVID-19, se han enfocado específicamente en la telepsiquiatría, para atender a los usuarios de Savia Salud EPS con los especialistas del Hospital Mental de Bello, quienes realizan la valoración, el diagnóstico, la medicación y el seguimiento de los pacientes.

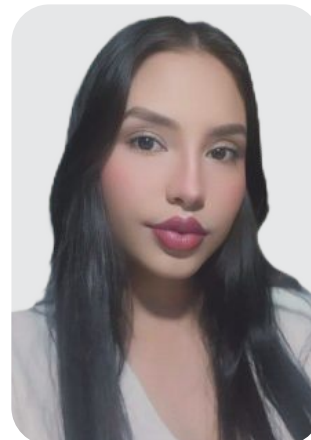
El servicio de telemedicina en La Pintada ha traído grandes beneficios a la población con enfermedades de salud mental que vienen en aumento en los últimos años. La mayoría de los pacientes atendidos en esta modalidad son de escasos recursos, por lo que, tener la posibilidad de acceder al especialista sin necesidad de desplazarse a la ciudad no solo les brinda agilidad en la atención, sino que les reduce el estrés y el impacto emocional o evita la descompensación, causados por largos desplazamientos o inversión en transporte; además, les garantiza que los medicamentos lleguen a tiempo y los controles se hagan en los momentos adecuados sin tener que esperar largos periodos hasta conseguir una cita.

Por otro lado, se contribuye al mejoramiento de la calidad de vida del paciente, así como la de su familia y la de su entorno social, y se disminuyen los riesgos de complicaciones ocasionadas por una inoportuna atención de la salud mental, además de disminuir los intentos de suicidio y los traslados a hospitales con un mayor nivel de atención; así como minimizar los costos de la prestación de servicios de salud de la institución.

La atención por telepsiquiatría en el hospital de La Pintada se hace desde el consultorio de psicología, con una alta demanda.

Según explicó Camila Salinas, hay unos 300 pacientes que usan el servicio. En una jornada de un día se atienden quince usuarios con el acompañamiento de la psicóloga, de un enfermero o de un auxiliar de enfermería, para estar atentos al

especialista y asegurarse de que el paciente entiende correctamente las indicaciones dadas en su consulta. Próximamente, se acondicionará un nuevo consultorio con toda la tecnología necesaria para continuar prestando este servicio.



Camila Salinas Serna

Psicóloga

E.S.E. Hospital Antonio Roldán Betancur
La Pintada

Nuevo servicio con alta demanda

La **E.S.E. Hospital San Rafael de Heliconia**, comenzó apenas en el primer semestre de 2024 con la implementación del servicio de telemedicina. De acuerdo con la doctora María Patricia Agudelo, gerente de la institución, esta estrategia les permite romper las barreras geográficas y las barreras físicas para que los pacientes puedan tener acceso los servicios de salud.



E.S.E. Hospital San Rafael
Heliconia - Antioquia



Al tener una alta población en zona rural (entre el 85 % y el 90 %), hay ocasiones en las que los pacientes, o no tienen conexión, o su conexión a internet es inestable, por lo que la teleconsulta asincrónica es uno de los servicios que implementó el hospital de Heliconia, permitiendo que el paciente envíe videos, mensajes y audios desde el lugar geográfico donde se encuentra, a los que el médico le responde con un detallado interrogatorio para averiguar bien por su estado y hacer el diagnóstico o determinar el tratamiento. También se usa la teleconsulta sincrónica, en donde el paciente y el médico se comunican en tiempo real por medio de la tecnología, y establecen un diálogo acerca de los signos o síntomas o de acuerdo con el cuadro presentando por el paciente. **Estas dos opciones se utilizan adicionalmente, para hacer promoción y prevención de la salud en el municipio.**

Gracias a la telemedicina, no solo se hacen diagnósticos, sino también seguimiento del cuadro clínico del paciente, especialmente, cuando tienen un perfil de riesgo cardiovascular, diabetes e hipertensión, que son las enfermedades que afectan a un mayor volumen de población en Heliconia. El contacto permanente con el paciente para estas y otras patologías a través de esta estrategia, garantiza la atención oportuna y evita pérdida de citas debido a condiciones climáticas, desplazamientos largos hasta la cabecera municipal y la falta de acceso al transporte público, entre otras dificultades que se presentan.

La **E.S.E. Hospital San Rafael de Heliconia** también utiliza el servicio de telepsiquiatría en convenio con el **Hospital Mental de Antioquia (HOMO)**. El acceso a sus psiquiatras facilita, no solo la atención por especialista, sino el acceso a los medicamentos que se requieren para el tratamiento de los pacientes. Así mismo, otras especialidades como medicina interna, oncología o cardiovascular, pueden ser atendidas por telemedicina. En estos casos, las citas se programan para ser atendidas en un consultorio del Hospital, desde donde el paciente se conecta virtualmente con el especialista, acompañado por personal médico o de enfermería del mismo hospital, para optimizar el tiempo de la atención y para que el paciente reciba correctamente la información proporcionada; además, para estar atento a la medicación y que los medicamentos se formulen correctamente, por ejemplo, cuando se hacen a través del convenio con COHAN.

La demanda de este servicio ha aumentado paulatinamente desde que fue implementado por el hospital, no solo por la calidad y los beneficios del acceso a especialistas, sino porque disminuye los costos en los núcleos familiares en temas de desplazamiento.

Dra. María Patricia Agudelo

Gerente
E.S.E. Hospital San Rafael
Heliconia



También en Villavicencio

La **Clínica Primavera de Villavicencio**, asociada a COHAN, también implementa este servicio de telemedicina. Aun cuando ofrecen un servicio de salud con nivel medio-alto de complejidad, utilizan la tecnología para apoyarse con las especialidades que no tienen en la región. El principal uso es para solicitud de conceptos entre médicos que permitan definir diagnósticos o tratamientos de pacientes, o para determinar si, definitivamente, es necesario que ese paciente sea remitido a otra ciudad para continuar su proceso de atención.

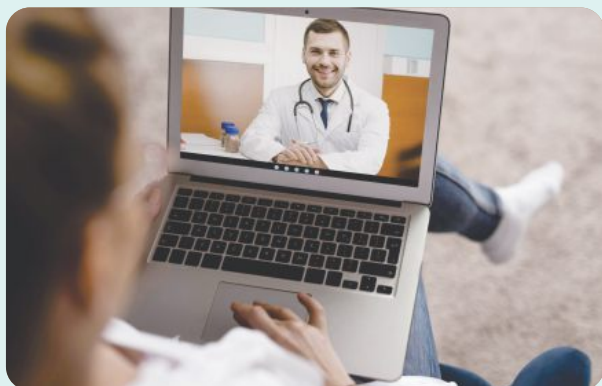
En la **Clínica Primavera** la telemedicina es una herramienta para fortalecer los servicios ambulatorios especializados, buscando apoyo en otras ciudades y haciendo parte de juntas médicas, especialmente, en pacientes oncológicos.

Dra. Nadia Paola Guevara Umaña

Gerente
Clínica Primavera
Villavicencio



Telesalud



Conjunto de actividades relacionadas con la salud, los servicios y los métodos, los cuales se llevan a cabo a distancia con la ayuda de las tecnologías de la información y telecomunicaciones.



Telexperticia

Es la relación a distancia con método de comunicación sincrónico o asincrónico para la provisión de servicios de salud en cualquiera de sus componentes, utilizando tecnologías de información y comunicación entre:

- **Dos profesionales de la salud**, uno de los cuales atiende presencialmente al usuario y otro atiende a distancia. El profesional que atiende presencialmente al usuario es responsable del tratamiento y de las decisiones y recomendaciones entregadas al paciente y el que atiende a distancia es responsable de la calidad de la opinión que entrega y debe especificar las condiciones en las que se da dicha opinión, lo cual debe consignarse en la historia clínica.
- **Personal de salud no profesional**, esto es, técnico, tecnólogo o auxiliar, que atiende presencialmente al usuario y un profesional de la salud a distancia. El profesional que atiende a distancia será el responsable del tratamiento y de las recomendaciones que reciba el paciente, y el personal de salud no profesional que atiende presencialmente al usuario será el responsable de las acciones realizadas en el ámbito de su competencia.
- **Profesionales de la salud que en junta médica** realizan una interconsulta o una asesoría solicitada por el médico tratante, teniendo en cuenta las condiciones clínico-patológicas del paciente.

Telemedicina



Es la provisión de servicios de salud a distancia en los componentes de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, por profesionales de la salud que utilizan tecnologías de la información y la comunicación, lo que les permite intercambiar datos con el propósito de facilitar el acceso y la oportunidad en la prestación de servicios a la población que presenta limitaciones de oferta, de acceso a los servicios o de ambos en su área geográfica.

Telemonitoreo

Es la relación entre el personal de la salud de un prestador de servicios de salud y un usuario en cualquier lugar donde este se encuentre, a través de una infraestructura tecnológica que recopila y trasmite a distancia datos clínicos, para que el prestador realice seguimiento y revisión clínica o proporcione una respuesta relacionada con tales datos.

