

De la RED

AÑO 21 N° 80 • Septiembre - Octubre de 2025

Cooperativa de Hospitales de Antioquia, COHAN

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

Distribución Gratuita • ISSN 1900-4907



En COHAN
conectamos
oportunidades
para transformar
el cuidado
de la salud.



@CooperativaCOHAN



@COHAN_med



@politecnicohan

www.cohan.org.co

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 A.

Sandra Milena Alzate Salinas

Liliana M. Klinkert Puerta

Dirección

Sandra Milena Alzate Salinas

**Diseño, Diagramación
e Impresión**

Cooimpresos

☎ 312 259 45 74

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

COHAN, una cooperativa que

*transforma el cuidado de la salud
desde la gestión farmacéutica integral.*



En 2024, COHAN dio cierre a su Plan de Desarrollo MEGA 16-24, una ruta que le permitió a la Cooperativa ratificar el rol fundamental que cumple en el sector salud como articulador estratégico de instituciones para el bienestar y el cuidado de las personas y comunidades. Una cooperativa que, desde su misión solidaria, monitorea constantemente y transforma las necesidades de sus asociados y del sector en oportunidades concretas de desarrollo, haciendo de la economía de escala una piedra angular.

A continuación, compartimos la entrevista a su Gerente General, el doctor Jamel Alberto Henao, quien comparte con los lectores De la RED cómo la Cooperativa da vuelo a un nuevo Plan de Desarrollo para continuar conectando oportunidades y transformar el cuidado de la salud.

1

**¿En qué consiste el nuevo Plan de Vuelo 25-27
Para Volar alto?**



El Plan de Vuelo es nuestra hoja de ruta para que COHAN no solo continúe siendo ese actor y activo social clave del sector, sino también para que, con sus hospitales públicos asociados, se adapte a los requerimientos necesarios para la prestación de los servicios de salud en nuestro país. Hemos utilizado la metáfora de Plan de Vuelo porque realmente sentimos que estamos despegando hacia una nueva dimensión como Cooperativa con una hoja de ruta clara: conectar oportunidades para transformar el cuidado de la salud. No somos solo un operador logístico más. Somos una cooperativa experta en la gestión farmacéutica integral que, gracias a una experiencia de más de 42 años, comprende y entiende las necesidades reales del sector salud, promoviendo el acceso a los medicamentos.

2

¿Cómo está compuesto este Plan de Vuelo 25-27?



Para el año 2027, queremos ser reconocidos por seis características que llamamos aspiraciones. Estar PRESENTES donde nos necesiten, ser EXPERTOS reconocidos por la gestión farmacéutica integral, ofrecer soluciones INTEGRALES hasta la última milla, mantener una CULTURA DE SERVICIO superior, generar CONFIANZA absoluta con nuestros *stakeholders*, y ser completamente SOSTENIBLES económica y socialmente. Lo que nos diferencia es que no solo comercializamos medicamentos y somos expertos en la logística de distribución, brindamos, además, una atención alrededor del medicamento, lo que incluye formación del talento humano en salud, ofrecer tecnología hospitalaria con nuestra solución NODHOS para la transformación digital de nuestros hospitales asociados y la prestación de servicios farmacéuticos integrales. Es un ecosistema completo de soluciones en salud.

3

¿Cómo se construyó este Plan de Vuelo?



En COHAN trabajamos cada día con el firme propósito de honrar la confianza que los diferentes *stakeholders* depositan en nuestra gestión. Por ello, las puertas de nuestra Cooperativa siempre están abiertas, con espacios de diálogo y participación en donde nuestros públicos de interés pueden alzar la mano, compartir sus experiencias y expresar sus necesidades, para así atenderlas de la mejor manera posible. Es así como, para este ejercicio de creación, escuchamos a asociados, colaboradores, usuarios, clientes, proveedores, aliados y expertos estratégicos para que, con bases empresariales sólidas, analizáramos las oportunidades y desafíos del sector, definiendo en conjunto la ruta por la que nos conduciremos en los próximos dos años y las 6 aspiraciones como el motor de este vuelo.

4

¿En qué consiste el nuevo propósito superior de COHAN?



COHAN es hoy una empresa con inmensas oportunidades, en la medida que observa las necesidades que el sector salud le muestra para brindar alternativas articuladas que conecten intereses comunes en pro de la prestación de los servicios de salud, teniendo como único ánimo de lucro la devolución de beneficios al mismo sistema, lo que la convierte en una Cooperativa que está presta para trabajar con sus hospitales asociados fortaleciendo la red pública, facilitando el acceso a los servicios de salud en todos los territorios del país en pro del desarrollo de nuestra sociedad. Es así como se trazó 'Conectar oportunidades para transformar el cuidado de la salud'.

5

Ante la crisis que vive el sector salud, ¿cómo este Plan de Desarrollo apalancará los objetivos de gestión de COHAN?



Es complejo y retador lo que pasa en el sector, los cimientos y la composición patrimonial de las empresas se están viendo afectados. Sabemos que, frente a retos de flujo de caja, como los que hoy enfrentan la mayoría de los actores del sector salud, las organizaciones están llamadas a recurrir a sus accionistas para la inyección de capital, al respaldo de la banca o de los proveedores. Nosotros no somos la excepción, aun cuando hemos sabido actuar con responsabilidad y visión de largo plazo en la gestión financiera, es claro que los asociados están imposibilitados para fortalecer la Cooperativa con capital, los proveedores tienen sus límites y los giros pendientes por parte de las EPS aliadas siguen siendo un reto para nuestro ejercicio financiero. Por eso, nos hemos trazado en este plan de trabajo continuar cuidando nuestro flujo de caja para que, con la experiencia, el conocimiento y las habilidades que tenemos en la negociación, la gestión y la logística de los medicamentos, seamos ese actor experto, asesor y presente para acompañar y liderar la construcción de nuevos modelos de prestación de servicios farmacéuticos en nuestro país. Nuestra experiencia solidaria nos respalda.

6

COHAN ha reestructurado sus líneas de servicio, ¿por qué este cambio?



Nuestro modelo cuenta con diferentes líneas de servicio y nuestro propósito es lograr que estas funcionen de manera articulada con nuestros procesos core. Esto implica crear sinergias entre las diferentes áreas, maximizando el valor que generamos para nuestros asociados y clientes, haciendo que cada línea ofrezca al sector el servicio que requiera, siempre alrededor de los medicamentos. Esto, sin duda, acelera nuestra transformación interna, no solo desde la reingeniería de los procesos y el fortalecimiento de las capacidades de nuestra gente, sino también con prácticas de analítica de datos, automatización de procesos y desarrollo de capacidades en inteligencia artificial. No se trata solo de adquirir tecnología, sino de integrarla estratégicamente para crear ventajas competitivas sostenibles en el tiempo y que cada línea de servicio, apalancada en procesos y nuestra gente, le permita a la Cooperativa crecer y fortalecer la presencia en el sector.

7

¿Cuáles serán las claves para alcanzar las metas y llegar al destino con éxito?



La primera clave es el desarrollo del pensamiento estratégico organizacional, por lo que con nuestra gente venimos trabajando en cinco competencias esenciales a potencializar. Entre ellas está el contar con un conocimiento profundo del entorno y estar enfocados 100% en nuestros clientes y usuarios. Potencializar nuestra capacidad para tomar decisiones ágiles y ser ambidiestros en nuestra operación, dominando tecnologías competitivas. Y, finalmente, transformar nuestra cultura organizacional hacia una mentalidad estratégica y de servicio que permee todos los niveles de la Cooperativa.

8

¿Qué le diría a la gente sobre el futuro de COHAN?



Anuestros asociados, les reiteramos que son nuestra razón de ser. Trabajamos cada día con el firme propósito de honrar la confianza que depositan en nuestra gestión. Las puertas siempre están abiertas, con espacios de diálogo y participación en donde pueden alzar la mano, compartir sus experiencias y expresar sus necesidades, para así atenderlas de la mejor manera posible. Y a todos nuestros públicos, asociados, colaboradores, usuarios, clientes, proveedores y aliados estratégicos, les decimos que confíen y crean en esta Cooperativa, en lo que hoy somos y en todo lo que puede llegar a ser, gracias a este nuevo Plan de Vuelo. Contamos con bases empresariales sólidas que nos permiten aprovechar las oportunidades del sector. COHAN es hoy una empresa con inmensas oportunidades, en la medida que observa para brindar alternativas articuladas cuyo ánimo de lucro es la devolución de beneficios al mismo sistema, lo que la convierte en un activo social que está presto para que todos crezcamos por la salud y el desarrollo de nuestra sociedad.

Vuelo COHAN²⁵⁻²⁷

Plan de Desarrollo para Volar Alto



Estrategias ganadoras, aspiraciones sólidas y concretas, y un trabajo de cocreación con diferentes públicos y expertos, le permiten a la Cooperativa de Hospitales de Antioquia, COHAN, presentar un nuevo plan de vuelo para su trabajo en los próximos años.

COHAN renovó su plan estratégico “Pensando en Grande”, para el periodo 2025-2027, cuya formulación se realizó aplicando nuevas metodologías de diagnóstico y cocreación, gracias a la participación de líderes y colaboradores de la Cooperativa, grupos seleccionados de proveedores y aliados claves, gerentes de hospitales asociados y, por supuesto, las directivas de la Cooperativa.

El trabajo se hizo de la mano de consultores expertos en: transformación organizacional, tecnología e innovación en el sector salud, logística, políticas y tendencias de medicamentos y dispositivos médicos en Colombia, quienes permitieron hacer una planeación detallada en conjunto, con un modelo estratégico que señala la ruta de navegación de la Cooperativa para actuar en el presente y responder en el futuro.

Modelo Estratégico

En la actualidad, las organizaciones de salud se enfrentan a retos en los entornos político, económico, social y tecnológico, por lo que deben tener a su personal dedicado a hacer las tareas del día a día para resolverlos, pero, al mismo tiempo, pensar en lo que se debe hacer en seis meses, en un año o en un futuro a mediano y largo plazo, para realizar los cambios necesarios y enfrentar los nuevos retos. En este sentido, COHAN no se queda atrás y se mantiene a la vanguardia de los avances del sector salud y del servicio al cliente para satisfacer sus necesidades de la mejor manera, aplicando estrategias como las que se presentan en su nuevo Plan de Desarrollo 2025-2027.

Un nuevo propósito y una propuesta de valor

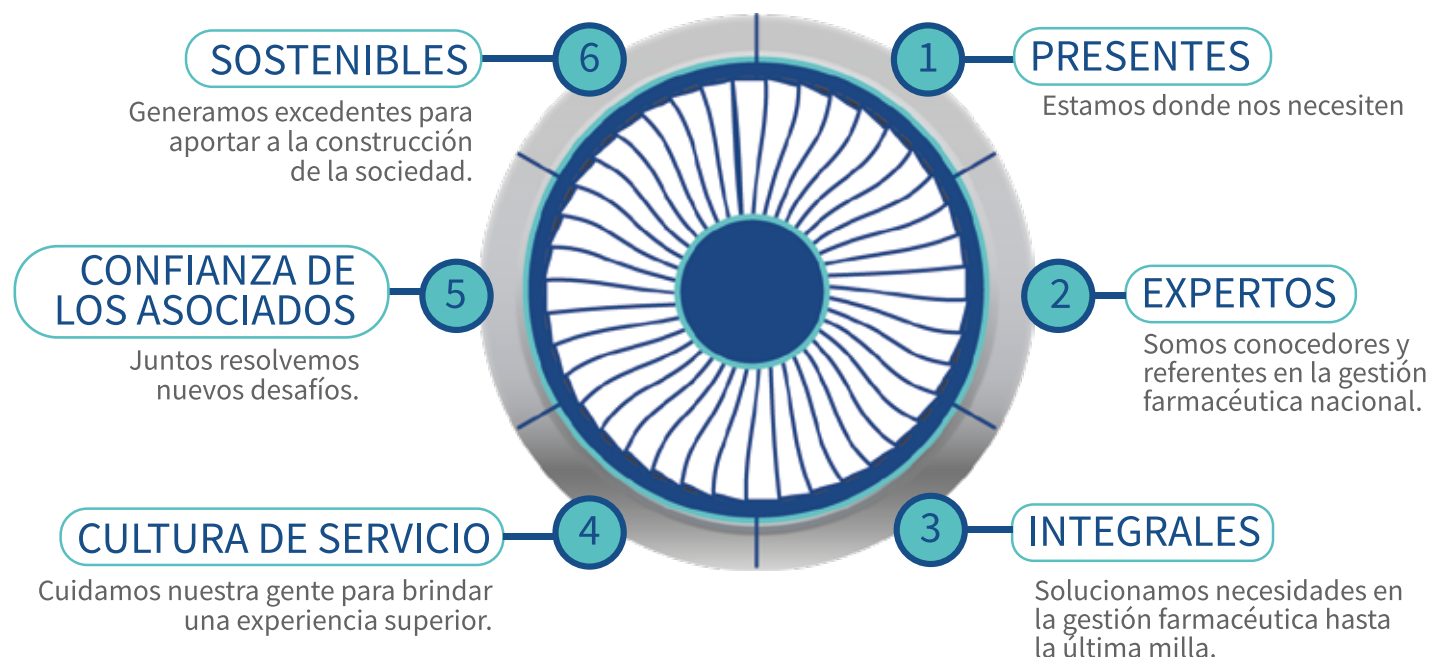
El modelo estratégico cambia para direccionar a la Cooperativa hacia las nuevas metas. Por eso se establece un nuevo propósito superior: **“Conectamos oportunidades para transformar el cuidado de la salud”**.

La conexión como esencia del trabajo cooperativo; las oportunidades, como elementos externos aprovechables que permiten conocer y dominar el entorno, para cumplir a cabalidad con el cuidado de la salud.

En este sentido, la propuesta de valor se encamina a trabajar en ese nuevo propósito: **“Transformar la experiencia de servicio para nuestros asociados, usuarios y clientes a través del acceso integral a medicamentos y dispositivos médicos y la firma de alianzas con proveedores que nos generen valor. Y maximizar los beneficios para nuestros asociados, con énfasis en formación y tecnología”**.

Aquí se hace énfasis en el medicamento como la tecnología en la que COHAN es experto, gracias a lo cual hace realmente una contribución importante al cuidado de la salud.

Nuestras aspiraciones en 2027



- 1 Estar **presentes** implica llegar a los municipios de Colombia con alguna de las líneas de servicio. Así mismo, entregar los medicamentos a los usuarios en el lugar de preferencia.
- 2 Ser **expertos** se refiere específicamente a estar entre los cinco primeros lugares en el *ranking* de competitividad en la gestión farmacéutica integral. Participar en proyectos relacionados con la Política Nacional de Medicamentos y Dispositivos Médicos.
- 3 Para ser **integrales**, COHAN pretende participar en modelos de operación y prestación con distintos actores del sector, asegurando que el resultado de dichas participaciones represente una parte de los ingresos de la Cooperativa, e incorporar nuevas formas innovadoras de entrega de medicamentos y dispositivos médicos hasta el consumidor final.
- 4 En el tema de la **cultura del servicio** hay varias aspiraciones, como: mejorar la satisfacción y experiencia de los usuarios en cuanto al tiempo de atención en el servicio y en la entrega completa de los medicamentos. Además, mejorar la satisfacción y experiencia de los clientes con el cumplimiento de la "Promesa de entrega perfecta".
- 5 Para conseguir y mantener la **confianza de los asociados** y resolver los nuevos desafíos, la Cooperativa buscará atender las necesidades en medicamentos y dispositivos a los hospitales asociados de manera segura, oportuna y completa, así como en formación y articulación de proyectos del sector.
- 6 Y finalmente, para ser **sostenibles**, se espera aumentar los ingresos, además de obtener mayores excedentes operativos.



¿Cómo lo logramos?



El conocimiento con experticia y experiencia en medicamentos permite reingeniería de los procesos, así como la articulación con proveedores y clientes que generan valor desde su conocimiento; estos son elementos que contribuyen para aportar valor al sector salud. Además del desarrollo de competencias y habilidades de los colaboradores de COHAN, promoviendo la empatía como base para satisfacer las necesidades del sector.

COHAN busca ofrecer medicamentos, dispositivos médicos, logística farmacéutica, modelos de atención, formación y asesoría en proyectos; mediante la innovación en modelos de negocio y servicios, apoyados en tecnologías adecuadas que facilitan el acceso, la oportunidad y la efectividad para sus asociados, usuarios y clientes.

En el contexto de la situación actual del sistema de salud, COHAN se prepara estratégicamente para

afrontar los desafíos del sector. Busca fortalecer su gestión financiera y operativa, lo que implica, optimizar la cadena de suministro, asegurar la disponibilidad de medicamentos esenciales y negociar de manera efectiva con los proveedores para mitigar los riesgos de desabastecimiento y fluctuaciones en los precios. Además, implementa un sistema robusto de plataformas tecnológicas que optimicen pedidos, cobros, domicilios y otros temas operativos y administrativos. También le apunta a la diversificación de clientes y a la eficiencia operativa, anticipándose a los cambios regulatorios, adaptando su modelo de negocio para mantener la continuidad y el crecimiento.

Y sobre todo, se esfuerza por mejorar la eficiencia y eficacia en la atención a clientes, usuarios y asociados, con estrategias claves capaces de adaptarse a las nuevas exigencias del sistema de salud.



Cuando pienses en medicamentos, piensa en COHAN



Porque entendemos que cada necesidad farmacéutica requiere soluciones expertas, integrales y confiables, en COHAN nos hemos consolidado como líderes en la gestión farmacéutica integral en Colombia.

Conoce nuestras líneas de servicio, con un enfoque multidimensional del ciclo de vida del medicamento y contáctanos hoy mismo.



Comercialización de Medicamentos y Dispositivos Médicos

Droguerías Comerciales

Servicios Farmacéuticos Integrales Ambulatorios

Servicios Farmacéuticos Hospitalarios

Prestación de Servicios de Atención Integral con Énfasis en Medicamentos

Logística Farmacéutica

¡Respaldados por un equipo humano experimentado, infraestructura tecnológica y procesos certificados, descubre cómo conectamos oportunidades para transformar el cuidado de la salud!

Escríbenos:  +57 310 3623171

Visita: www.cohan.org.co



Nuevo Plan de Desarrollo, nuevas líneas de servicio, un mismo propósito: *El cuidado de la salud*

En su nuevo Plan de Desarrollo, COHAN reafirma y saca provecho de su experiencia en la gestión farmacéutica integral y da prioridad a la actualización de los procesos y procedimientos internos que le permiten avanzar hacia la mejora de la atención que brinda a aliados, usuarios y hospitales asociados. Aquí te explicamos cuáles son las nuevas líneas de servicio en las que trabajará la Cooperativa para cumplir con este objetivo.

ENFOCADAS A LOS SERVI



Línea 1



Línea 2



Línea 3



En el modelo estratégico del nuevo Plan de Desarrollo COHAN, se ajustaron las líneas de trabajo que permiten a la Cooperativa actuar en el presente para responder en el futuro. Estas líneas corresponden a los grandes servicios de la Cooperativa, los cuales giran en torno a los medicamentos.

SERVICIOS DE MEDICAMENTOS

Comercialización de medicamentos y dispositivos médicos

Más que distribuir medicamentos y dispositivos médicos, somos el aliado estratégico de las instituciones de salud. Conectamos tecnología, experiencia y cobertura local, regional y nacional para que las clínicas, hospitales e IPS reciban exactamente lo que necesitan, cuando lo necesitan.

Droguerías Comerciales Más Vital

En nuestras droguerías comerciales, la salud se encuentra con el bienestar. Brindamos un portafolio de productos especializados, con precios justos y la asesoría experta que nuestros usuarios requieren.

Servicios farmacéuticos integrales ambulatorios

Nuestra experiencia en la gestión farmacéutica integral la ponemos a disposición de las aseguradoras y sus usuarios, con la dispensación de sus medicamentos en condiciones óptimas de seguridad y una atención humanizada.



Línea 4



Línea 5



Línea 6

ENFOCADAS EN LOS HOSPITAL



Línea 7



Línea 8

Servicios farmacéuticos hospitalarios

Nuestro equipo humano experto en la gestión farmacéutica integral trabaja 24/7 administrando las farmacias intra-hospitalarias para el suministro de medicamentos a los pacientes, permitiendo que la institución y su gente se enfoquen en lo que mejor saben hacer: salvar vidas.

Prestación de servicios de atención integral con énfasis en medicamentos

Articulamos modelos de atención que transforman vidas, al ubicar el medicamento como eje del cuidado humano y promover el acceso integral a los servicios de salud que hacen posible el logro de los objetivos clínicos y operativos.

Logística farmacéutica

Con nuestra experiencia, conocimiento y tecnología avanzada, transformamos la complejidad logística posterior a la compra, en simplicidad operativa para que cada medicamento de nuestro aliado llegue en las condiciones requeridas hasta el destino final, promoviendo el cuidado de la vida en cada envío.

PROYECTOS PÚBLICOS ASOCIADOS

Programa de formación en salud Politécnico COHAN

Hacemos de la educación y el compromiso social nuestros diferenciales para transformar el conocimiento en experiencia que contribuyen con el desarrollo profesional de las comunidades hospitalarias de nuestros asociados. Formamos profesionales de acuerdo con la normatividad y acompañamos el desarrollo de proyectos que cambian vidas, bajo los más altos estándares de calidad.

Articulación tecnológica NODHOS

Con la estrategia digital NODHOS, aportamos a la transformación digital de nuestros hospitales asociados en pro del cuidado de la salud de sus comunidades. Para lograrlo, les facilitamos el acceso a herramientas tecnológicas que potencializan sus capacidades administrativas y clínicas; ubicándolos en una posición estratégica para el trabajo en red y una mejor atención a sus usuarios.



Colaboradores de COHAN se capacitan en cultura del servicio

COHAN tiene como una de sus prioridades el servicio que brinda a sus usuarios. Así que, de la mano de People Link, empresa consultora experta en el tema, desarrolló un plan de formación para sus auxiliares de farmacia con el propósito de sensibilizarlos en temas de cultura del servicio. Con el programa “Formador de formadores” la Cooperativa avanza hacia una mejor atención al cliente.

Debido a la situación crítica por la que atraviesa el sector salud en nuestro país, dada la limitación en el flujo de recursos y su impacto en la disponibilidad de medicamentos, los usuarios se han visto enfrentados a un servicio que no cumple al 100 % con el propósito de COHAN de brindarles una experiencia superior en el cuidado de su salud. Esta condición ha hecho que, en ocasiones, la relación de los auxiliares de farmacia con los usuarios se vea afectada por la angustia de los usuarios e, incluso, se ha llegado a agresiones físicas por parte de estos al personal de farmacia.

Conscientes de esta problemática, de la importancia de brindarle a los usuarios una atención resolutoria en momentos críticos como lo que vivimos hoy y en aras de cuidar también a su gente, quienes día a día hacen lo mejor posible por enfrentar estos retos y atender a los usuarios, la Cooperativa de Hospitales de Antioquia se preocupó por encontrar un proveedor especializado que le ayudara en la implementación de un programa estratégico que le brindará herramientas a su gente para gestionar a los clientes, especialmente, los de difícil manejo, para mitigar las dificultades, enfocado, principalmente, en el cumplimiento del objetivo del buen servicio al cliente.

Formador de formadores

El programa “Formador de formadores” fue implementado con la empresa People Link, experta en servicio y experiencia al cliente, que se centra en la cultura del servicio como eje fundamental. Su fundador, Luis Germán Quintero, comprende la necesidad de ayudar a las empresas a relacionarse mejor y, a través de consultoría y capacitación con un equipo de trabajo conformado por especialistas en el tema, diseña estrategias de relacionamiento y servicio al cliente, de manera que se puedan interiorizar en el personal de las organizaciones a través de programas hechos a la medida de sus necesidades, y con la investigación necesaria para tener un entendimiento profundo de su mercado y sus situaciones internas.

Este programa contó con la participación de los regentes de farmacia de COHAN, los líderes de cada servicio farmacéutico en las diferentes sedes y departamentos del país, en especial, de aquellas que tienen relación directa con clientes y usuarios.

Acompañar a la Cooperativa de Hospitales de Antioquia, COHAN, en el fortalecimiento de las competencias de servicio al cliente de sus colaboradores, fue una estrategia clave de sensibilización en la importancia de desarrollar habilidades como escucha activa, resolución de conflictos, empatía, entre otros, para la gestión de clientes difíciles y la mejora de la experiencia del usuario, con el fin de aumentar la satisfacción, la fidelidad y recomendación de los clientes. De esta manera, contribuir con el cumplimiento de los objetivos estratégicos de COHAN.



Luis Germán Quintero Mesa
Gerente People Link

Temáticas del programa Formador de formadores

Buscando desarrollar habilidades, destrezas, capacidades y conocimientos desde la humanización del servicio y la experiencia, para acompañar y emprender la transformación organizacional, promoviendo nuevos aprendizajes que pudieran ser replicables y permitieran hacer realidad las experiencias memorables en el usuario, este programa Formador de formadores contó con varias temáticas que recibieron los líderes, con la responsabilidad y el compromiso de compartirlas con sus equipos de trabajo y empezar a aplicarlas en su día a día.

El programa se implementó a través de una escuela de servicio que se reunía los sábados durante siete sesiones, sumando 16 horas de formación. Se abordaron temas clave como la empatía, escucha activa, resolución de conflictos e identificación de tipos de clientes, utilizando conversaciones, ejercicios pedagógicos y simulaciones.

Aprendizaje puesto en práctica

Tanto las aseguradoras clientes de COHAN, como sus usuarios, deben percibir una cultura del servicio sólida, con una atención al cliente empática, amable, que logre una satisfacción aunque, momentáneamente no se pueda solucionar su necesidad debido a factores externos.

Los líderes que recibieron esta capacitación del programa Formador de formadores son los pioneros en recibir ese conocimiento, para poderlo multiplicar en el resto de la cooperativa y reforzar el aprendizaje. Además, porque los temas se abordaron a través de conversaciones, ejercicios pedagógicos y simulaciones de cómo debería ser el servicio que entregaban, basándose en la escucha activa, resolución de conflictos, identificación de tipos de clientes, situaciones puntuales y ejemplos de casos reales. Fueron elegidos para aprender y replicar, con el compromiso de formar a otros en el buen servicio. Se trataba no solo de saber qué hacer sino cómo hacerlo y, además de ponerse en los zapatos del cliente, entender sus necesidades para poder encontrar estrategias para resolverlas.




cohan
Más vital

Zulma Medina: liderazgo y humanidad en el servicio farmacéutico



Zulma Medina López
Regente Sogamoso

Conozca el perfil de una líder dedicada, cuya experiencia personal y profesional se entrelazan para ofrecer una perspectiva especial sobre la atención al usuario en los servicios farmacéuticos de COHAN. Resiliencia, empatía y compromiso con la humanización del servicio son sus herramientas para aportar al logro del propósito de la Cooperativa, de gestionar medicamentos para salvar vidas.

Incluso en las circunstancias más adversas, la historia de Zulma Medina, regente del servicio farmacéutico de COHAN en Sogamoso, es un testimonio de cómo la gratitud y la búsqueda constante de oportunidades de mejora pueden transformar un entorno de trabajo bajo presión y, a su vez, impactar positivamente la vida de quienes más lo necesitan, una labor humanizada de una colaboradora de la Cooperativa, que hace un gran aporte para salvar vidas.

Como en todos los servicios farmacéuticos de COHAN, el de Sogamoso no es la excepción en cuanto a la urgencia y oportunidad con la que los usuarios requieren sus medicamentos. Los retos actuales del sector salud que incluyen la limitación en el flujo de recursos y el desabastecimiento o disponibilidad de medicamentos, sumados a las condiciones particulares de cada usuario al momento de pasar a reclamarlos, exige del personal de atención trabajar jornadas extenuantes en la dispensación y enfrentarse con una dosis extra de paciencia y empatía, al día a día y a cada paciente. En su papel de regente de este servicio farmacéutico, Zulma Medina, pone al servicio de los usuarios su humanidad y su experiencia, mientras comparte con su equipo de trabajo estrategias que les ayuden a ofrecer la mejor atención.

¿Quién es Zulma?

Zulma Esperanza Medina López, nació hace 33 años en un pueblito llamado Palermo, a hora y media de Paipa, y unas dos horas y media de Sogamoso. Es Regente de Farmacia de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. También, es Auxiliar de Enfermería y su primer trabajo lo realizó en el 2016 en el Hospital de Paipa.

Cuando comenzó a estudiar la regencia, en solo seis meses, el gerente le dio la oportunidad de pasar al área de farmacia, incluso, mucho antes de graduarse. Gracias a su excelente desempeño, cuando el gerente fue trasladado a la gerencia del hospital de Tunja, le propuso a Zulma que se fuera a trabajar con él como regente satélite de las salas de cirugía en este hospital San Rafael, de cuarto nivel de atención, así que se trasladó, pero, simultáneamente, desde 2018, se desempeñaba además como docente para auxiliares de farmacia en la Escuela Nacional de Ciencias de la Salud en Duitama. En enero de 2025 se presentó para la vacante de auxiliar de farmacia del servicio farmacéutico de COHAN en Duitama, pero, por su experiencia, terminó seleccionada como regente en el servicio farmacéutico de Sogamoso.





¿Cómo ha sido tu experiencia desde que llegaste a COHAN?

“Me encontré con un mundo muy diferente al que yo ya conocía, me encontré con una empresa espectacular, me encontré con una gran escuela, porque la verdad, COHAN ha sido, en este poco tiempo que llevo aquí, una escuela donde he puesto a prueba todo absolutamente todo: mis saberes, mis miedos, la fuerza interna que no sabía que tenía, aquí ya salió y ha sido una experiencia enriquecedora. Ha sido difícil en cuanto se me han presentado muchos inconvenientes en el servicio, pues este punto es algo complejo, porque pasa de todo, pero yo lo amo, y siempre lo digo: a COHAN lo amo, lo bendigo”.

Su filosofía de vida está anclada en la gratitud, una práctica que aprendió a cultivar independientemente de las circunstancias. Para ella, agradecer, como católica, o independientemente de qué religión sea, es como hacer de las dificultades las oportunidades de mejora, lo que le permite no ver los problemas como barreras insuperables, y esa mentalidad la transmite a todo su equipo de trabajo, de manera que no se limiten a la dispensación de los medicamentos, sino a agradecer que pueden prestar ese servicio a quienes lo necesitan en medio del dolor.

¿Cuál ha sido la mayor dificultad que has encontrado?

“Mi experiencia en otras ciudades, con personas de diferentes culturas, me ha permitido aprender a identificar y atender a usuarios difíciles e intolerantes, quienes se han convertido en el mayor reto a enfrentar en este servicio farmacéutico”. La paciencia y amabilidad de Zulma se ponen al límite en casos en los que, incluso, ha recibido insultos, pero ha sabido sortear las dificultades, no solo con empatía y tranquilidad, sino ofreciéndole alternativas al usuario para que sienta que el servicio que recibe es bueno.

Además, ha sabido mantener un equipo de trabajo que sigue su ejemplo, a pesar de que su personal ha rotado bastante en los últimos meses.

¿Cuáles son los valores o las fortalezas a destacar en un equipo de un servicio farmacéutico?

“La resiliencia, la fortaleza, el compromiso con la humanización del servicio y la paciencia son las más importantes”.

¿Qué hacen ustedes para contribuir a que COHAN dispense medicamentos para salvar vidas?

“Yo me pongo en el lugar del usuario y entiendo su necesidad, entiendo su angustia, sus luchas, sus diagnósticos. Ponerme en su lugar hace que me importe su dolor”.

Cuando tengo la oportunidad de reunirme con mi equipo, siempre les digo que piensen que puede ser su mamá quien viene a reclamar los medicamentos, que está atravesando una situación difícil. O que es su hijo o su hermano. Entonces, desde ahí son más humanos al realizar su atención. La respuesta ha sido muy positiva, pese a que el equipo se ha reducido por diferentes motivos, quienes quedan en la atención al usuario son muy humanos, y siempre están dispuestos a recibir las motivaciones, los consejos y la información que yo les entrego”.

¿Cuál crees es el sello del servicio que COHAN quiere brindar a sus usuarios?

“Esta cultura del servicio, que es uno de los componentes principales del Plan de Desarrollo de COHAN; digamos que yo ya la traía de mis experiencias anteriores, además, haber perdido a mi hermano, me causó un duelo grande y me generó una empatía con quienes sufren o pasan por casos difíciles. A partir del programa de Formador de Formadores amplíé esa visión; el taller me ayudó a transformar ese dolor que yo traía, y no había tenido la oportunidad de encontrar una ayuda para llevar un duelo, entonces aquí aprendí que todo es una obra perfecta de Dios y que debemos agradecer lo bueno. Además, el taller también me permitió ponerme en el papel del auxiliar y que, a pesar de recibir las dificultades del día a día, podemos entregar el servicio con amor”.



Formador de Formadores, fortaleciendo nuestra cultura de servicio

Zulma Medina es una participante activa y entusiasta del programa Formador de Formadores, una experiencia que describe como súper enriquecedora y que le ha permitido cambiar la forma de ver las cosas. El curso, le proporcionó herramientas valiosas que ha logrado compartir con su equipo y aplicar en el día a día, incluso, aportándole herramientas para aprender a controlar su risa nerviosa, una simple reacción que se convertía en una barrera al momento de la interacción con los usuarios.

El programa también impulsó la adopción de prácticas concretas para mejorar la atención y la calidad del servicio. Entre ellas:

Priorización de la satisfacción del usuario: se enfocan en entregar medicamentos a tiempo, lo que implica ser más diligentes, gestionar con bodegas cercanas y jefes para priorizar entregas.

Servicio a domicilio: priorizado para pacientes en cama, asegurando que el domiciliario llegue lo antes posible.

Comodidad en la sala: ofrecer asientos a los usuarios para hacer la espera más llevadera.

Control de inventario y comunicación proactiva: mantener un control completo del inventario y tener un gestor de filas al ingreso, para informar a los usuarios en tiempo real si su medicamento está disponible, si viene en tránsito o si no lo hay. Esto prepara al usuario y reduce la agresión al llegar a la taquilla de atención.

Estas prácticas, aunque sencillas en su concepción, han generado un impacto significativo en la percepción del servicio por parte de los usuarios.

¡Escucha nuestro podcast!

"Hablemos sobre Medicamentos Genéricos e Innovadores"

Escanea el QR para acceder a este y más contenido exclusivo



@relacionescorporativascoha6849



Trabajo cooperativo, un pilar en el sector *salud colombiano*

Las cooperativas de salud son una herramienta clave para fortalecer el sistema de salud en Colombia, promoviendo la economía solidaria y garantizando servicios de calidad.

Según la Alianza Cooperativa Internacional, las cooperativas de salud “surgieron de sociedades de ayuda mutua y asociaciones de trabajadores que comenzaron a prestar servicios sanitarios a sus miembros para contrarrestar el acceso tan limitado y desigual que tenían a la asistencia médica”. La Asociación Colombiana de Cooperativas se refiere a las cooperativas de salud como las prestadoras de servicios organizados en procesos de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de enfermedades, que son parte del sector solidario y buscan garantizar servicios de salud de calidad mediante un enfoque colaborativo, organizado y solidario, promoviendo la equidad social y el bienestar colectivo, facilitando el acceso a servicios de salud para comunidades vulnerables.



Agremiación y gestión

Dentro de este gran universo en el sector salud, se encuentran las cooperativas de hospitales, como COHAN, organizaciones donde los miembros asociados se unen para trabajar en conjunto por un bien común, en este caso, contribuir a la mejora de la salud de la población. Fomentan la colaboración entre sus integrantes para compartir conocimientos, experiencias y recursos, lo que permite optimizar la gestión y la calidad de los servicios de salud.

Además, las cooperativas facilitan la adopción de nuevas tecnologías y metodologías en el ámbito de la salud, lo que contribuye a la modernización de los hospitales y a la mejora de la atención al paciente. Para lograrlo, gestionan de forma conjunta la compra y distribución de insumos médicos, lo que ayuda a generar economías de escala y reducir costos para las instituciones asociadas, buscando el desarrollo integral de sus miembros, no solo en términos de servicios de salud, sino también en capacitación, gestión y otros aspectos relevantes para el funcionamiento de las instituciones.

El modelo cooperativo se ha distinguido así por su compromiso con el bienestar social y la salud, teniendo en cuenta que la contribución de las cooperativas al sector de la salud se centra, fundamentalmente, en la gestión de medicamentos e insumos hospitalarios. A través de negociaciones conjuntas con la industria farmacéutica, por ejemplo, se ha aportado a la adquisición de productos de excelente calidad y procedencia, garantizando así un tratamiento seguro y eficaz para los pacientes. Este proceso abarca desde la producción en el laboratorio hasta el almacenamiento, la distribución y la dispensación directa al paciente, asegurando que se cumplan todos los requisitos legales vigentes en Colombia.





Mejora procesos del sector salud

Además de la gestión farmacéutica, estas cooperativas y las asociaciones gremiales que las agrupan, amplían su alcance para fortalecer la gestión de los hospitales asociados. Con recursos propios, provenientes de sus excedentes, realizan inversiones significativas en la capacitación del talento humano, la actualización de la normatividad, la entrega de equipos biomédicos y la intervención en infraestructura hospitalaria, un apoyo crucial, en especial en épocas en las que muchos hospitales públicos enfrentan limitaciones presupuestarias.

Por otro lado, también se promueven valores agregados en colaboración con la industria, como la implementación de *software* y la mejora de procesos, con el fin de optimizar la atención en salud.



Beneficiarios las cooperativas del sector salud

De acuerdo con Miguel Ángel Rendón, director de AlianzCoop, los principales beneficiarios de este modelo cooperativo son tres:

- ♦ Las instituciones de salud: quienes se benefician directamente de la inversión de las cooperativas en infraestructura, tecnología y equipos biomédicos.
- ♦ Las entidades asociadas: cuyos empleados reciben programas de capacitación, actualización y, en un esfuerzo por mejorar su calidad de vida, actividades recreativas y lúdicas, así como incentivos financieros y servicios para su asilo.
- ♦ La comunidad en general: beneficiándose de dos maneras, una a través de la inversión de los excedentes de las cooperativas en proyectos sociales, y otra, con la garantía de que el tratamiento farmacoterapéutico que reciben es de la más alta calidad y está disponible de manera oportuna.



Grandes retos

El modelo cooperativo, en especial, si nos referimos particularmente a las cooperativas del sector salud, se destaca por reinvertir sus excedentes en el bienestar de sus asociados, lo que redundará en beneficio de la institución, los trabajadores y, en última instancia, a la comunidad y usuarios de estas instituciones de salud. Esta visión contrasta con la de otros actores del mercado que se centran principalmente en la rentabilidad económica, disminuyendo sus esfuerzos en la calidad de vida, en el mejoramiento de la atención y, finalmente, en el deterioro de la salud en el país.

El entorno actual, marcado por factores políticos, económicos y sociales volátiles, representa un desafío para las cooperativas. Sin embargo, entidades como COHAN y AlianzCoop están enfocadas en mejorar su modelo de atención y fortalecer la sinergia con otros actores del sistema de salud, como el gobierno, las EPS y la industria farmacéutica. El objetivo es claro: garantizar que la población, especialmente en las regiones más remotas del país, tenga acceso a medicamentos de calidad y a un tratamiento humanizado.

Ello hace pensar que la ausencia de estas cooperativas tendría graves consecuencias para el sector, pues en ocasiones, la atención farmacéutica suele concentrarse en las áreas metropolitanas, dejando desatendidas a las zonas más apartadas. Sin el trabajo de las cooperativas, disminuiría o se perdería el acceso a medicamentos de calidad con una atención humanizada centrada en las personas, pensando en que la gestión farmacéutica se realice con un interés genuino en el bienestar del paciente, ofreciendo precios razonables, lo que las convierte en un pilar indispensable para el sistema de salud colombiano.



95%



San José de la Montaña
E.S.E. Hospital Laureano Pino

95%



San Vicente
Fundación Hospital San Vicente

94%



Betulia
E.S.E. Hospital Germán Vélez Gutiérrez

94%



Concepción
E.S.E. Hospital José María Córdoba

94%



El Peñol
E.S.E. Hospital San Juan de Dios

94%



El R
Fundación Sa

93%



Donmatías
E.S.E. Hospital Francisco Eladio Barrera

93%



Guatapé
E.S.E. Hospital La Inmaculada

93%



Liborina
E.S.E. Hospital San Lorenzo

93%



San Pedro de los Milagros
E.S.E. Hospital Santa Isabel

93%



Sonsón
E.S.E. Hospital San Juan de Dios

91%



Cisneros
E.S.E. Hospital San Antonio

91%



Granada
E.S.E. Hospital Padre Clemente Giraldo

91%



San Luis
E.S.E. Hospital San Rafael

91%



San Rafael
E.S.E. Hospital Presbítero Alonso María Giraldo

89%



Andes
E.S.E. Hospital San Rafael

89%



San Roque
E.S.E. Hospital Municipal San Roque

89%



Santo Domingo
E.S.E. Hospital San Rafael

89%



Dabeiba
E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Perpetuo Socorro

87%



El Carmen de Viboral
E.S.E. Hospital San Juan de Dios



Me
As

87%



Yarumal
E.S.E. Hospital San Juan de Dios

86%



Carolina del Príncipe
E.S.E. Hospital San Rafael

86%



Frontino
E.S.E. Hospital María Antonia Toro de Elejalde

2018

Campamento

20

Caramanta

86%



Copacabana
E.S.E. Hospital Santa Margarita

84%



Briceño
E.S.E. Hospital El Sagrado Corazón

84%



El Bagre
E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen

80%



Entrerriós
E.S.E. Hospital Presbítero Emigdio Palacio

78%



Argelia
E.S.E. Hospital San Julián

78%



Sopetrán
E.S.E. Hospital Horacio Muñoz Suescún

78%



Aleandría
E.S.E. Hospital Presbítero Luis Felipe Arbeláez

78%



Cáceres
E.S.E. Hospital Isabel La Católica

76%



Campa
E.S.E. Hospital La

historia de compromiso con la Cooperativa



Noticias de Asociados



Avanzan nuevas mejoras en la Unidad Hospitalaria de Manrique

La Unidad Hospitalaria Manrique está realizando, actualmente, una significativa ampliación de la infraestructura que busca mejorar la calidad de los espacios y servicios de salud para beneficiar a más de 60.000 usuarios de la zona nororiental de Medellín, garantizando condiciones adecuadas de atención y optimizando la experiencia tanto de pacientes como del personal.

Este proyecto está liderado por la Alcaldía de Medellín, a través de la Empresa de Desarrollo Urbano (EDU) y de Metrosalud, e inició sus obras en septiembre de 2024. En mayo de 2025, los trabajos ya habían superado el 50 % de avance, por lo que se espera que para diciembre del mismo año esté finalizada esta tercera fase de intervención, que se suma a la labor ya hecha en los servicios de urgencias, parto, hospitalización, cirugía, enfermería, entre otros espacios.

Las nuevas áreas intervenidas son consulta de medicina general, vacunación, citologías, laboratorio, odontología, farmacia, rayos X, atención al usuario y archivo. Para facilitar la ejecución de las obras, se han implementado cierres temporales y reubicaciones de servicios: el servicio de odontología se traslada temporalmente a los centros de salud Raizal y La Cruz, mientras que el laboratorio de la Unidad Hospitalaria Manrique operará exclusivamente para la toma de muestras. La sala de espera también estará inhabilitada durante este periodo, una medida necesaria para avanzar en las adecuaciones sin suspender completamente la atención.

La Empresa de Desarrollo Urbano (EDU) ha implementado un plan de trabajo estratégico para ejecutar las obras de manera simultánea, minimizando la interrupción de los servicios. A pesar de los cierres parciales, se ha garantizado la continuidad de la atención, con servicios como urgencias siendo cubiertos en la Unidad Hospitalaria Buenos Aires y ginecobstetricia en Nuevo Occidente.

Estas adecuaciones representan una mejora sustancial en las condiciones de prestación del servicio, elevando la calidad de la atención médica para una población numerosa, de manera que pueda contar con una infraestructura hospitalaria óptima y funcional, capaz de responder a sus necesidades de salud de manera más eficiente y digna.



Hospital San Rafael de Andes, ejemplo y modelo para otras instituciones del país

El Hospital San Rafael de Andes, ubicado en el Suroeste, se ha convertido en un verdadero orgullo para el departamento. Su ingeniosa estrategia de vacunación nocturna, revolucionó la forma en que los habitantes del municipio acceden a la salud. Desde el 2024, la E.S.E. implementó jornadas nocturnas de vacunación que van más allá del horario de oficina, permitiendo que quienes tienen el día ocupado puedan inmunizarse después de sus labores.

Esta acertada estrategia se convirtió en una exitosa experiencia que llamó la atención y convirtió al Hospital San Rafael en referente de vacunación para el país; tanto que, la Gobernación del Valle del Cauca lo invitó a presentar su modelo en el evento **“VACUNAR CON EL ALMA, CUIDAR CON HUMANIDAD”** que se realizó en Cali el pasado 11 de julio, como una forma de inspiración para demostrar a otros hospitales cómo la empatía y la buena gestión pueden transformar la salud pública.

La clave de este éxito radica en la flexibilidad y el compromiso. El Hospital San Rafael de Andes optó por buscar a sus habitantes para vacunarlos en los horarios de más fácil acceso para ellos. Sus jornadas de vacunación se extienden desde las 5:00 de la tarde hasta las 9:00 de la noche. Pero no solo se trata de vacunas; estas jornadas, también incluyen otros servicios esenciales: consultas médicas y citologías, como lo afirmó **Luis Fabián Otero López, gerente del hospital**.

La innovación en la atención, la buena administración y el compromiso, con estrategias como esta, le han permitido a la E.S.E. recuperarse del riesgo financiero que enfrentaba en 2023, además de ganar reconocimiento nacional y posicionarse como ejemplo para otros hospitales. La experiencia de Andes es tan valiosa que la Secretaría Seccional de Salud de Antioquia la seleccionó como un caso de éxito, esperando que su modelo de **“VACUNACIÓN HUMANIZADA, OPORTUNA Y CON EMPATÍA”** pueda ser replicado en otras regiones de Colombia.

Nuevos espacios en la E.S.E. Hospital María Auxiliadora de Chigorodó

Con un punto de dispensación de medicamentos renovado, un nuevo espacio para la implementación de la sala de fisioterapia, otro para el servicio de vacunación, y el mejoramiento del área donde se lleva a cabo el proceso de asignación y confirmación de citas, la E.S.E. Hospital María Auxiliadora de Chigorodó, avanza en brindar más seguridad y confort a los usuarios.

La intención es transformar el hospital en un lugar más acogedor y confortable, mejorando las condiciones de acceso para brindar una atención más integral, cercana, humana y confiable, de forma que los usuarios tengan no solo la mejor atención sino una buena experiencia en su visita a la institución.

Uno de los trabajos más representativos, es la apertura de la nueva sala de terapias físicas, que contó con una inversión cercana 400 millones de pesos y ofrecerá atención integral y moderna para la recuperación de los pacientes. Además, se ofrecerán nuevos servicios especializados como medicina interna, ginecología y pediatría, evitando que cientos de pacientes tengan que desplazarse a otros municipios para recibir atención médica de calidad.

Según afirma el gerente **Jairo Machuca Teherán**, durante el 2025 se han liderado procesos que han transformado al hospital en un espacio renovado y fortalecido, pensando siempre en el bienestar de la comunidad y, gracias a ello, la salud se vive con calidez, compromiso y visión de futuro.



Ruta de gestión integral

Autoinmunes

un modelo articulado por COHAN

con resultados clínicos exitosos



Gracias a la Ruta de Gestión Integral Autoinmunes liderada por COHAN, en alianza con algunos de sus hospitales públicos asociados, se demostró como la atención integral en red contribuye con el logro de los resultados clínicos esperados.

COHAN, como una empresa que articula a los hospitales públicos de Antioquia y entidades de salud sin ánimo de lucro dentro y fuera del departamento, se ha convertido en un experto en la gestión farmacéutica integral, desde la compra técnico-científica de medicamentos hasta la comercialización, logística y entrega al cliente, también llamada dispensación al usuario, con su Red de Servicios Farmacéuticos.

Uno de sus grandes propósitos es conectar oportunidades en el sector para transformar el cuidado de la salud, por ello, ha articulado Rutas Integrales de Atención en Salud con otros actores del sistema, entre los que se encuentran los mismos asociados a la Cooperativa, su IPS especializada, MEDICI, y algunas instituciones públicas o privadas; en este caso, nos referimos a la Ruta para la atención de niños y adultos diagnosticados con enfermedad autoinmune sistémica.

A través de esta ruta, la Cooperativa con sus aliados brindó a los usuarios de la EPS contratante una atención diferencial gracias a un mayor conocimiento de su patología, una menor tramitología y reprocesos, así como, un empaquetamiento de los servicios hospitalarios, urgencias, cirugía y entrega de medicamentos con exclusividad en dicha red interinstitucional.

El proceso

En la creación de esta Ruta Autoinmunes, COHAN siguió un proceso que le permitió cumplir con el propósito del cuidado de la salud, resumido en los siguientes pasos:

- **Entendimiento de la problemática:** COHAN identificó las dificultades en la atención efectiva, oportuna e integral que los pacientes de la aseguradora cliente estaban teniendo en el acceso a los servicios de salud, como los retrasos en el inicio del tratamiento y la ausencia de las rutas estandarizadas debido a la diversidad de las patologías autoinmunes sistémicas. Además, evidenció la falta de coordinación entre actores del sistema de salud y un mayor compromiso de órganos afectados en los pacientes con esta patología, que generaban la necesidad de tratamientos más costosos.

- **Desarrollo de una metodología de la solución:** COHAN, a través de su IPS especializada MEDICI, actuó como un articulador de sus hospitales asociados y con su Programa de Atención Farmacéutica – PAFI-, se concentró en la gestión de los medicamentos. Con ellos, reunió un equipo desarrollador que incluyó, además de varios hospitales asociados, algunas entidades públicas y privadas en todo el departamento.

- Como parte de esta metodología, se desarrolló un ciclo de atención desde la inclusión del paciente en la ruta tras haber sido diagnosticado, hasta su egreso. Gracias a ello, se garantizó una atención multidisciplinaria, oportuna y de calidad, que generó impactos positivos en la calidad de vida de los pacientes, de manera que se gestionara, resolviera y mejorara la farmacoterapia de los pacientes, tanto desde la atención hospitalaria como ambulatoria, para aumentar la valoración positiva del servicio farmacéutico y la gestión eficiente del riesgo.

- La metodología contempló la planeación, desde la identificación de necesidades y alcances, analizando los recursos requeridos y las mediciones que debían hacerse. Incluyó también la organización con el listado base de medicamentos y la selección adecuada de los mismos, de acuerdo con las diferentes alternativas teniendo en cuenta el costo y la efectividad. El químico farmacéutico era quien se encargaba de direccionar los pacientes de la cohorte, haciendo una estimación de necesidades y un seguimiento farmacoterapéutico de cada uno de ellos. Y, finalmente, la metodología aseguró que los procesos tuvieran la dirección apropiada, fueran continuos y pudieran verificarse con indicadores adecuados.

- Pese a los desafíos y barreras como la diversidad de fármacos para el tratamiento, o la gran variedad de enfermedades secundarias y concomitantes que dificultaban una ruta estándar, y la evaluación detallada de cada ingreso para seleccionar la terapia más idónea; o incluso, la incertidumbre del sector salud debido al flujo de recursos o al ingreso de nuevas tecnologías en salud, esta Ruta supo superar los obstáculos con gran éxito.

Logros de la ruta

Los logros más claros alcanzados durante el funcionamiento de la ruta se evidenciaron en los pacientes:

- ◆ Incremento de los pacientes atendidos, garantizando la continuidad del tratamiento. Se pasó de 816 pacientes atendidos en abril de 2022, a 3.502 pacientes en marzo de 2025.
- ◆ Promoción del uso adecuado y racional de los medicamentos, gracias a los químicos farmacéuticos asignados al contacto con los usuarios.
- ◆ Gestión del riesgo y reporte de novedades en la prescripción, lograda gracias a la comunicación oportuna entre las IPS y los diferentes centros de atención.
- ◆ Adherencia farmacológica de los pacientes a sus respectivos medicamentos, alcanzando el ciento por ciento, aportando al mejoramiento de su calidad de vida.
- ◆ Atención de solicitudes y mayor comunicación con el usuario, lo que derivó en un acompañamiento permanente y la confianza en la atención y mayor adherencia al tratamiento.

También se obtuvieron logros en la red prestadora:

- ◆ La misma creación de la red y las interrelaciones con las diferentes IPS, lo que permitió un trabajo organizado e integral en beneficio de los pacientes.
- ◆ La conciliación para el uso de alternativas farmacéuticas y terapéuticas costo-efectivas.
- ◆ La participación del químico farmacéutico en el equipo de especialistas.
- ◆ La evaluación de la adherencia y el conocimiento terapéutico.
- ◆ La educación y detección de indicadores INVUMA/UNIRS; así como su gestión pertinente.
- ◆ El escalonamiento terapéutico adecuado.
- ◆ El apoyo e intervención de los aspectos sociales del paciente.

En cuanto a los logros del asegurador están:

- ◆ La articulación de otros servicios o prestaciones.
- ◆ La optimización de tratamientos.
- ◆ Aumento en el número de fórmulas dispensadas por año: 3.753 en 2022 a 4.437 en 2025.
- ◆ Aumento en el porcentaje de cumplimiento en la entrega de tecnologías NO PBS, pasando del 64 % en 2022 al 100 % en 2025.

Grandes impactos económicos:

- ◆ Con la implementación del programa de optimización para medicamentos biológicos, el indicador pasó del 3,9 % en 2023 al 8,8 % en 2025.
- ◆ Gracias a la evaluación de pertinencia terapéutica realizada por el químico farmacéutico del equipo, se logró un aumento del 17,2 % en 2023 al 38,7 % en 2025.
- ◆ La participación en la selección de moléculas costo-efectivas permitió un crecimiento del 1,3 % en 2022 al 34,9 % en 2025.
- ◆ Con la estrategia de conciliación de medicamentos, actualmente el indicador se ubica en el 15,7 %.

COHAN, poniendo al medicamento como el centro de este programa, fue el enlace estructurador para promover la aplicación y adherencia a los medicamentos, a la vez que articuló una red de expertos con sus hospitales para una atención multidisciplinaria. La Ruta de Gestión Integral Autoinmunes no solo permitió un relacionamiento entre los diferentes actores para atender sus intereses y lograr acuerdos en pro del cuidado del paciente, sino que permitió demostrar la efectividad y el uso racional de los tratamientos, además de empoderar a los usuarios para que comprendan su patología y contribuyan a su manejo.

EQUIPO DESARROLLADOR DE LA SOLUCIÓN DE LA RUTA AUTOINMUNES

- ◆ COHAN (PAFI)
- ◆ E.S.E. Hospital César Uribe Piedrahita, Cauca
- ◆ E.S.E. Hospital San Juan de Dios, Santa Fe de Antioquia
- ◆ E.S.E. Hospital San Rafael, Yolombó
- ◆ E.S.E. Hospital San Juan de Dios, Rionegro
- ◆ E.S.E. Hospital San Rafael, Itagüí
- ◆ E.S.E. Hospital La Merced, Ciudad Bolívar
- ◆ E.S.E. Hospital Manuel Uribe Ángel
- ◆ IPS MEDICI
- ◆ E.S.E. Hospital General Luz Castro de Gutiérrez
- ◆ E.S.E. Hospital Metrosalud
- ◆ IPS Salud Plena
- ◆ Clínica Panamericana

CICLO DE ATENCIÓN PARA LOS PACIENTES

Una vez se determinaba que los pacientes tenían enfermedades autoinmunes sistémicas, comenzaba un ciclo de atención en la Ruta de Gestión Integral Autoinmunes, en diferentes modalidades, bien fuera presencial y/o a través de citas de telemedicina.

De esta manera, los usuarios de la EPS disfrutaron de una integralidad en la atención de su patología, lo que se tradujo en menos trámites administrativos en las autorizaciones para la prestación de los servicios en la red de instituciones adscritas a la red, mayor disponibilidad de un equipo interdisciplinario altamente especializado en el manejo de su condición de salud y una continuidad en la atención de su condición médica, lo que redunda en una mayor oportunidad para el control de la enfermedad en pro de la calidad de vida de los usuarios.



Más de sesenta cursos virtuales en educación continua, simposios, seminarios y diplomados especializados, incursión en el sector odontológico, más beneficios para asociados a COHAN, entre muchas otras novedades presenta, a partir de este año, el Politécnico COHAN Ciencias de la Salud, ofreciendo una red de expertos de formación para el beneficio de los asociados.

Como expertos en Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, y especialistas en formación y asesoría en el sector de la salud en Colombia, el Politécnico COHAN Ciencias de la Salud ha decidido presentar un cambio significativo en su portafolio de servicios, haciendo énfasis en los servicios para los asociados a la Cooperativa de Hospitales de Antioquia, COHAN, sin dejar de ofertar sus programas al público en general.

Ampliación del Portafolio de Educación Continua



El portafolio asciende hoy a más de sesenta (60) cursos en modalidad 100 % virtual diseñados a la medida para los hospitales, que pueden ser adquiridos desde cualquier municipio o región donde se encuentren los asociados a COHAN, con una amplia comunidad de expertos a nivel nacional. Estos cursos tienen la modalidad de la virtualización, la posibilidad, en segunda instancia, de tener encuentros sincrónicos y, en una tercera, de ser dictados directamente en las instalaciones del hospital.

Este portafolio de cursos tiene siete categorías, creadas de acuerdo con grupos poblacionales con características similares de formación. Algunos de ellos se venían ofreciendo en modalidad presencial, pero ahora se puede acceder a ellos desde cualquier rincón del país donde haya conectividad:

Cursos de la Norma 3100: exigidos para el funcionamiento y habilitación de servicios en salud y que, en su mayoría, son realizados por el personal asistencial. Se destacan cursos como humanización en la prestación de servicio de salud, acompañamiento y manejo del duelo, primeros auxilios psicológicos, entre otros.

Habilidades administrativas: con los temas que más se frecuentan dentro de hospitales como seguridad y salud en el trabajo, auditoría en salud, incapacidades laborales, gerencia estratégica del talento humano, entre otros.

Sector odontológico: dirigido a aquellos hospitales que tienen unidad odontológica; se pueden capacitar en asepsia de instrumental, de habilitación del servicio, o una actualización en salud oral.

Sector salud: dirigidos al personal de los diferentes hospitales, IPS y unidades de atención en salud. Entre ellos, el manejo del paciente con VIH, planificación familiar, epidemiología básica, lactancia materna, central de esterilización, auditor interno, auditor en salud, código verde, telemedicina, entre muchos otros.

Línea para químicos y regentes: aquí se capacita sobre farmacovigilancia, reactivovigilancia, tecnovigilancia, análisis de eventos adversos, así como la gestión de gases medicinales.

Cursos de facturación: incluyen los temas en auge como actualización normativa y cambios en la norma para este 2025, facturación en servicios de salud, glosas y devoluciones, entre otros.

Asepsia de estaciones de trabajo: es una línea nueva dirigida al público externo, que está en proceso piloto, creada para unidades como estaciones de trabajo de tatuadores, hasta ahora, con mucha demanda en todo el país.

Otros servicios nuevos

Dentro de la educación continua se crea una nueva categoría denominada “seminarios, simposios y diplomados especializados”, que son espacios académicos de alto nivel orientados a la actualización profunda de equipos profesionales con el objetivo de formar en temas cruciales en su quehacer diario. Justamente en esta categoría, ya se realizó en el 2025 el primer simposio de Medicina de emergencia en los niveles 1 y 2, que contó con la participación de médicos urgentólogos nacionales, que hicieron exposiciones sobre las diferentes áreas y temas frecuentes en las unidades de urgencias. Y para este último semestre se abordaron temáticas especializadas como Nota técnica dirigida a los gerentes y líderes de las E.S.E. asociadas a COHAN. Y se proyecta abordar Facturación en el servicio de Urgencias y hospitalización para equipos de facturación de las E.S.E.

En esta línea, el Politécnico también ofrece seminarios con temáticas de actualidad en el sector, tanto administrativas como de salud, bien sea programadas por la institución, o a demanda de las necesidades de los aliados a COHAN, con una selección de profesionales y espacios de alto nivel para llevar a cabo este fortalecimiento de habilidades de equipos de trabajo.



2 Formulación, diseño y ejecución de proyectos

Esta es una nueva línea de servicios que comenzó a funcionar desde marzo de 2025, en la cual el Politécnico COHAN se convierte en una excelente alternativa para los asociados ofreciendo servicios de acompañamiento completo en el diseño, estructuración técnica y presentación de proyectos para acceso a recursos públicos.

Dentro del sector público se abren convocatorias permanentes de asignación de recursos estatales para los hospitales, el Politécnico, contratado por alguna de las ESE que quiera presentarse a la convocatoria, identifica la necesidad de los hospitales públicos y las formula de acuerdo con las metodologías exigidas por la entidad pública, esta formulación incluye elaboración de documentos técnicos, cronograma, análisis de riesgos y presupuesto indicador. Se recoge la información necesaria, se hacen análisis, se elaboran objetivos y justificaciones, y se redacta el proyecto oficial y, finalmente, se radica ante la entidad correspondiente. Así, el hospital puede optar por la asignación de recursos públicos para resolver sus necesidades, de forma segura y ajustándose a los requisitos, con toda la experticia que ofrece el Politécnico y su equipo técnico.

3 Asesorías en educación continua

Si bien la línea de asesorías no es una novedad en el Politécnico, sí se fortalece con la red de expertos que cada día contribuyen a brindar un servicio de calidad para los asociados. En esta línea, se ofrece asesoría en:

- ◆ Gestión Farmacéutica
- ◆ Asesoría Integral en la Prestación de Servicios de Salud
- ◆ Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad (SOGC)
- ◆ Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo

Aparte de ser un articulador de formación basado en el cooperativismo, gracias a que es una de las líneas de servicio de COHAN, el Politécnico identifica a los mejores profesionales de la red para hacer capacitación cruzada entre los mismos profesionales. Es decir, son seleccionados tanto de las empresas aliadas y de los hospitales asociados que, con su experticia, llevan la experiencia de su trabajo permanente a la formación.



Membresías

Comenzando el 2025, el Politécnico creó las membresías, un programa gracias al cual, las empresas aliadas que tengan necesidades específicas de formación permanente para sus diferentes grupos poblacionales de colaboradores puedan comprar paquetes de cursos a los que pueden acceder hasta con el 50 % de descuento, en consumos anuales. Por medio de estas membresías, se tiene acceso a los cursos con la red de expertos del Politécnico, que se vayan programando en el transcurso del año.

Gracias a este programa, el Politécnico ya ha logrado impactar con la formación en lugares como Santander, Risaralda, Chocó y próximamente, Bogotá y Córdoba.

DESTACADO

En 2025, 120 de los 132 asociados a COHAN participaron de las capacitaciones con el Politécnico, mostrando un cubrimiento del 91 %, con la formación de 3.494 colaboradores en total. Se espera que, para los próximos años, esta cifra aumente a más de 4.000 capacitados anuales.

Líneas de Productos para Asociados



Educación Continua

- Oferta de cursos gratis y a demanda.
- Diplomados, congresos, simposios y seminarios.



Gestión de Proyectos

Diagnóstico, formulación
y ejecución.



Asesoría y Consultoría

Habilitación, calidad y gestión
farmacéutica.