



ANAS WAYUU E.P.S.I
EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SUBSIDIADA INDIGENA
Vigilado Supersalud Resolución No 15-10 de julio de 2001
Nit: 839.000.495-6



ACTA N° 08_839000495_20160901

En los Municipios de Distracción y Barrancas, La Guajira el 1° día del Mes de septiembre del 2016 a las 9:00a.m., y 10:30 a.m. respectivamente en las Oficinas de Información y Atención al Usuario de la **EPSI ANAS WAYUU** de estas localidades, se efectuaron dos mesa de trabajo para atender y dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos, en las que participaron representantes de **Asociación Nacional de Afiliados WANAWAS WAKUAIPA** y representantes de las Alianzas de Usuarios de los Municipios de Maicao, Distracción y Barrancas y la funcionaria **DELSYS HERNANDEZ IGUARAN**, Jefe de Información y Atención al Usuario en la que se desarrolló el siguiente orden día:

- 1.- Oración a Dios
- 2.- Bienvenida y Presentación de los participantes
- 3.- Mesa de trabajo: Petición, Quejas y Reclamos de los usuarios de la EPSI ANAS WAYUU.
- 4.- Respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos.
- 5.- Compromisos y sugerencias

DESARROLLO:

1. La oración a Dios fue realizada por el señor **VICENTE BOCANEGRA DE ORO**, presidente de la Alianza de Usuarios del Municipio de Maicao y representante ante Consejo directivo y la señora **DELSYS HERNANDEZ IGUARAN**, Jefe de Atención al usuarios de la de la **EPSI ANAS WAYUU**

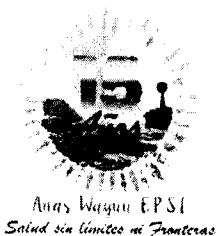
2. Es necesario aclarar que se hicieron dos mesas de trabajos inicialmente en el Municipio de Distracción y luego en el Municipio de Barrancas, en la que participaron e hicieron su presentación los representantes de la Asociación Nacional y representantes de las Alianzas de Usuarios de los municipios mencionados arriba y funcionarias de la **EPSI ANAS WAYUU**.

3.- Mesa de Trabajo:

Se inicia describiendo la importancia de realizar esta actividad ya que sirve de insumo para hacer acciones de mejoramiento de los servicios de salud prestado a través de la red contratada y la atención a los afiliados en la EPSI, se explica la metodología a utilizar por parte de la funcionaria de la **EPSI ANAS WAYUU**, en la que cada asistente tiene la oportunidad y el tiempo para relatar las peticiones, quejas y reclamos, aclarándoles que se debe respetar la opinión expuesta por cada uno.

En el Municipio de Distracción, los representantes de la Alianza de usuarios expusieron las siguientes observaciones respecto a la prestación del servicio por parte de la **ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA SANTA RITA DE CASSIA** y **SUMINISTRO FARMACEUTICOS ANAPIA**:

- ❖ Comparando con el año 2015, el servicio de programación de citas mejoro ostensiblemente.
- ❖ Se evidencia que en consulta por medicina general no se están tomando los signos vitales y los médicos no están realizando el examen físico al paciente, solo se limitan a escribir.
- ❖ Cada semana cambian los médicos generales de consulta externa.
- ❖ La farmacia ANAPIA, están negando los medicamentos a los pacientes, hay incumplimiento de los horarios de atención al público.



ANAS WAYUU E.P.S.I

EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SUBSIDIADA INDIGENA
Vigilado Supersalud Resolución No 15-10 de julio de 2001
Nit: 839.000.495-6



- ❖ Por malas condiciones de los puestos de salud en la zona rural, se están atendiendo a los pacientes en una enramada (espacio social que utiliza los indígenas para descansar y recibir visitas), no hay privacidad para el paciente.
- ❖ Del servicio prestado por la **EPSI ANAS WAYUU**, en el municipio de Distracción es excelente, no se tiene ninguna queja de la atención al usuario, se dan respuesta inmediatas a los requerimientos que hacen los afiliados.

En el municipio de Barrancas, los representantes de la Alianza de Usuarios del Municipio de Barrancas informan que tienen quejas de la **ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR** y de la **EPSI ANAS WAYUU**:

- ❖ La **EPSI ANAS WAYUU**, ante tenía contrato para los pacientes de cáncer con la Sociedad de Hematología y Oncología del Cesar en Valledupar y no se sienten contentos porque tienen que desplazarse a la ciudad de Barranquilla, la señora Carmen Gil manifiesta que en el año 2013 ella colocó una tutela en contra de la EPSI para que la hicieran la cirugía en Valledupar y se la autorizaron; no quiere ir a esa ciudad por problemas personales.
- ❖ Solicitan que se agilice el proceso de autorizaciones de los servicios de salud, porque muchos usuarios son demasiado irrespetuosos con las funcionaria de la EPIS, para exigir la entrega inmediata de las autorizaciones.
- ❖ Se están demorando las entregas de medicamentos por Suministro y Dotaciones los medicamentos para pacientes de alto costo, sucedió con el señor Alcibíades Baquero, paciente trasplantado.
- ❖ Los pasajes para traslado a otras ciudades a recibir los servicios de salud no se están entregando oportunamente hay pacientes que perdieron la cita como la señora MARIA ISABEL OROZCO.
- ❖ Se reporta una excelente atención por parte de las funcionarias de la entidad, se recomienda que se cambien los muebles de la Oficina por unos modernos y colocar un aire acondicionado, están haciendo altísimas temperaturas que la instancia en el lugar es bastante molesto.
- ❖ Los servicios prestados son servicios malo, la **ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR**, subcontratan los servicios de terapias físicas y los RX, de los primeros la EPSI autoriza a ésta institución 10 sesiones y le hacen primero cinco y luego se demoran quince días y/o un mes para continuar con las otras terapias, de los segundo tienen el equipo dañado y lo envían a San Juan del Cesar para hacerlo.
- ❖ En la **ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR**, hay demasiados mosquitos en las habitaciones de hospitalización, se ve muy descuidada las instalaciones.
- ❖ Los servicios autorizados por la EPSI a la **ESE HOSPITAL SAN RAFAEL** del municipio de San Juan del Cesar, como es el de oftalmología y lo exámenes de estudio de campo visual entre otros no lo realizan porque lo que el paciente se tienen que trasladar a la Ciudad de Valledupar y no se le reconoce el pasaje.

4.- RESPUESTAS:

Teniendo en cuenta las reclamaciones presentadas la representante de la **EPSI ANAS WAYUU**, **Delsys Hernandez**, Jefe de Información y Atención al Usuario, entrega respuesta de la siguiente manera:



ANAS WAYUU E.P.S.I

EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SUBSIDIADA INDIGENA
Vigilado Supersalud Resolución No 15-10 de julio de 2001
Nit: 839.000.495-6



DISTRACCION:

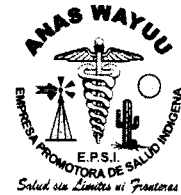
- ❖ Cada mes la EPSI adelanta una evaluación de los servicios a través de la consulta de sus afiliados (encuestas de satisfacción), de la cual surgen acciones de mejoramiento para la red de servicios y en Distracción se ha entregado a la ESE, múltiples planes de mejoramiento, ellos han sido juicioso y nos informarnos las acciones que están tomando para mejorar el servicio. Por otro lado, adelanta capacitaciones a sus funcionarios para brindar una atención excelente a sus pacientes, también se está evidenciando que se mejoró el servicio de citas.
- ❖ En relación a la toma de signos vitales y examen físico a los pacientes estaremos reportando y solicitando mejoras para que se cumplan con los protocolos de atención por parte de los médicos generales.
- ❖ Con respecto a los cambios de médicos generales, son situaciones que se escapan a la EPSI, porque ya son decisiones interna de la ESE, lo que sí se puede exigir continuidad y calidad en el servicio.
- ❖ Se solicitará a **Suministro Farmacéuticos ANAPIA**, la entrega de los medicamentos en virtud de lo pactado con la EPSI, para garantizar este servicio a los afiliados en este municipio.
- ❖ En los planes de mejoramiento hemos exigido que adecuen los puestos de salud en la que se atienden nuestros usuarios por la **ESE HOSPITAL SANTA RITA DE CASSIA**, de las cuales no hemos obtenido repuesta, en la búsqueda de garantizar un excelente servicio esta acta se remite a la Dirección de Gestión de Riesgo y Dirección de Planeación en Salud de la entidad, para que sea de conocimiento y fines pertinentes.
- ❖ Se les agradece a los presentes la confianza puesta en la entidad y se les asegura que no les fallara, se lucha constantemente desde la Asamblea de asociados hasta el más humilde de los funcionarios de la EPSI para que los usuarios reciban el mejor servicio de salud.

BARRANCAS:

- ❖ La **EPSI ANAS WAYUU**, para garantizar los servicios de salud de manera integral y de excelente calidad en una sola institución y/o ciudad, considera la necesidad de realizar contratos en otras ciudades de la región por lo cual tenemos que remitirlos a otras ciudades para que reciban los servicios de salud requeridos. En relación al caso de la señora Carmen y teniendo en cuenta que hay una orden judicial se llevara la información a la Dirección de Servicios de Salud para que se analice y se decida al respecto.
- ❖ Se explica que para las autorizaciones de servicios de salud se tienen previsto para los casos de **urgencias** autorizar de manera inmediata, **prioritarios** a los dos días y para las ordenes médicas que no requieren de urgencia y/o de prioridad se entrega las autorizaciones a los cinco días, por lo que se le solicita a los miembros de la alianza de usuarios y funcionarias socializar a todos los afiliados en el municipio los términos establecidos para entregar las autorizaciones.
- ❖ Al proveedor de medicamentos se le exige permanentemente el cumplimiento oportuno en la entrega y cuando suceden casos de demora, se le pide que se envíe al lugar de residencia del paciente el suministro del medicamento (Decreto Ley 019 del 2012), también se informa a los presentes que muchas veces el medicamento se demora es porque que son de difícil consecución en el Departamento de la Guajira y hay que solicitarlo a otras parte del país, pero se trata de resolverles en el menor tiempo posible a los pacientes, pero continuamos haciendo todo los esfuerzos por resolver oportunamente a los pacientes.



ANAS WAYUU E.P.S.I
EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SUBSIDIADA INDIGENA
Vigilado Supersalud Resolución No 15-10 de julio de 2001
Nit: 839.000.495-6



- ❖ Por La falta de oportunidad en la entrega de los pasajes de traslados de pacientes a otros municipios donde se ha autorizado el servicio de salud, se estará dando a conocer este reclamo a el área encargada de la entidad para que se revise y se tome acciones de mejoramiento y así el usuario no se vea afectado para cumplir con oportunidad las citas.
- ❖ En relación a la oficina haremos extensiva la sugerencia a la Dirección Administrativa y Financiera para que se estudie y así darles una respuesta. Por otro lado, agradecemos el reconocimiento a las funcionarias que vienen realizando excelente labor.
- ❖ En relación a los servicios que reciben de la **ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR**, cada mes estamos consultando a los usuarios (encuestas) y hemos evidenciado que hay insatisfacción por lo que se han presentado planes de mejoramiento pero esta institución en el transcurso del año no nos ha dado respuesta, por lo que esta situación se dará a conocer a la Dirección de Gestión de Riesgo y Dirección de Planeación en Salud de la EPSI para su conocimiento y fines pertinentes.
- ❖ De igual manera se dará a conocer la Dirección de Planeación de Salud, lo referido a los exámenes que corresponden a oftalmología autorizados a la ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE SAN JUAN DEL CESAR para que se estudie y se busque otras opciones que faciliten el servicio al paciente en esa misma localidad u otra ciudad reconociendo el gasto de traslado.

6. SUGERENCIAS y COMPROMISOS:

- ✓ Notificar los avances realizados por la **EPSI ANAS WAYUU** a las alianzas de usuarios participantes fundamentados en las PQR, presentados durante estas mesas de trabajo.
- ✓ Se expiden copia de esta acta a las Direcciones de Planeación en Salud y Gestión del Riesgo para su conocimiento y fines pertinentes.

La reunión concluye en el municipio de Barrancas a las 12: 30 p.m. Se anexan firmas de los asistentes.

REGISTRO DE ASISTENCIA



Municipio: Distrital de Barrera Fecha: 01.09.2016 Temas Tratados: Base de trabajo Respuesta Peticiónes, quipos
Reclamación

N°	Nombres	Apellidos	N° de Identificación	Dirección	Celular/Telefono	Entidad a la que Representa	Firma o Huella
1	Maribel Alida	Daza Solano	56054160	Comunidad Parayo	3003468267	Anaswayu	[Firma]
2	Claudia M	Torres Vergara	26998861	Districcion	3014400683	Anaswayu	[Firma]
3	Claudia Castro	Gonzalez	56056440	Com. Parayo	3015722559	Anaswayu	[Firma]
4	Nancy Loreso	Lopez Espinoza	40803180	Districcion	3123081329	Anaswayu	[Firma]
5	Vicente Mad	Barangue J. Cruz	15235525	Parayo	3162854698	Anaswayu	[Firma]
6	Fernando A	Arvan Guerra	51883329	Calle 23 N° 1802	3007918745	Anaswayu	[Firma]
7	LAIRO-A.	PALO MORENO	9280042	MARICAO	3196094107	ANAYU	[Firma]
8	Edo Isabel	Cashy Amizaly	56056390	Comunidad Parayo	3205182418	Anaswayu	[Firma]
9	Carmen Aljira	Gil Perez	26983800	Barraneras	3145409334	Anaswayu	[Firma]
10	Doris Ydaira	Andrzejczak Pinto	26983976	Calle N° 14-15	3006824573	ANAYU	[Firma]
11	Shon Giner	Baquillo Ramon	8900675	Calle 15A N° 16	3005482573	Anaswayu	[Firma]
12	Mercedes	Sofia Poshina	26988245	Anas wayu	3003689961	Anas wayu	[Firma]
13	Kiya Elena	Brito Booray	26988285	Anas wayu	3168672804	Anas wayu	[Firma]
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							