



# 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° 10\_839000495\_20171011

En los Municipios de Distracción y Barrancas La Guajira el día 11 de septiembre del 2017 a las 9:00 a.m. en las Oficinas de Información y Atención al Usuario de la **EPSI ANAS WAYUU**, se efectuaron mesas 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 Distracción, Barrancas y Maicao y los funcionarios de la **EPSI ANASWAYUU** teniéndose en cuenta 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 las señoras **MARLIN CAMACHO** y **EDITH BARRIOS GARCIA** representantes de las alianzas de usuarios de Distracción y Maicao.

2. Se deja constancia, que las mesas de trabajos fueron realizadas independientemente en cada municipio de los arriba mencionados, contándose con la asistencia de los miembros de las alianzas de usuarios y afiliados.

### 3.- Mesa de Trabajo:

Para iniciar las mesas de trabajo se explica la metodología a utilizar durante el desarrollo de la actividad, permitiendo que todos los asistentes participen con la exposición de sus reclamos, opiniones y sugerencias para lo cual los funcionarios de la **EPSI ANAS WAYUU** que asisten tendrán las respuestas y/o aclaraciones según sean los casos que se presenten. A continuación se describen las intervenciones de los asistentes en cada uno de los eventos que se llevaron a cabo.

- La señora **Marli Camacho**, tesorera de la alianza de usuarios de Distracción, indica que los servicios de salud ofrecidos por la **ESE HOSPITAL SANTA RITA DE CASSIA**, han mejorado notablemente, pero aún hay profesionales de la salud que no brinda una buena atención al paciente como es en el caso de la Urgencias, afirman que deben esperar mucho tiempo para ser atendidos.
- Por otra parte, la señora **Claudia Patricia Castro Gonzalez**, Presidente de la Alianza de usuarios de Distracción, resalta que si bien los servicios de salud son buenos hay situaciones que crean insatisfacción como es la espera del paciente hasta dos

Carrera 16 No. 16 - 31 Teléfono: 725 41 47 Fax: 726 02 86 Línea Gratuita 01-8000-962-780

www.epsianaswayuu.com - info@epsianaswayuu.com

Maicao - La Guajira

FD - 600 - 413 - V 2.0



# 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



horas a los médicos especialista en la ESE HOSPITAL SAN RAFAEL del municipio de San Juan del Cesar; no obstante, hace la observación que las consulta fueron programadas y asignadas de manera oportuna.

- El señor Hugo Pelaez Epiayu, Presidente de la Alianza de Usuarios de Barrancas, reporta que las referencias de los afiliados a cerca del servicio es satisfactorio por parte de la EPSI ANAS WAYUU, así como también de la red contratada, por lo que no tienen quejas al respecto; por su parte la señora Marilis Campuzano, también miembro de ésta asociación informa que no tiene quejas del servicio que alguna ocasión habían un médico general que no tenía buena atención en la ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR, pero tiene entendido que ya no se encuentra laborando porque fue retirado no prestar un buen servicio a los pacientes.

#### 4.- RESPUESTAS:

Para dar respuesta a la primera intervención, la funcionaria Cielo Castro, guía bilingüe de la EPSI ANAS WAYUU, socializa el concepto de atención de urgencias vital, refiriendo que es todo estado clínico del paciente que implica riesgo de muerte requiriendo atención inmediata no puede esperar y hay otras que son las urgencias no vitales las cuales el paciente debe ser atendido de manera prioritaria, no está en riesgo su vida, por lo tanto pueden esperar su atención, en la urgencia se le da prelación a los pacientes que están en riesgo de muerte; por lo general hay inconformidad en los pacientes que están clasificado como prioridad para lo cual su atención puede esperar de dos a cuatro horas. Interviene la Jefe de Información de atención al usuario, Delsys Hernández, manifestando a los presentes que el reclamo de todas maneras será presentando a la Gerencia de la ESE HOSPITAL SANTA RITA DE CASSIA, para que se revise si se están presentando fallas en el servicio y se tomen las acciones correctivas a que diere lugar. También se informa que debemos todos socializar el uso del servicio de urgencias para no congestionarla y que se les brinde efectivamente el servicio a los que requieran de manera inmediata la atención.

Con respecto al segundo reclamo, se les informa a los presentes que por lo general somos los pacientes quienes debemos esperar a los médicos como es el caso de la consulta externa especializada ambulatoria, porque hay unas particularidades especialmente en el Departamento de La Guajira a tener en cuenta y es que los médicos especialista en la ESE HOSPITAL SAN RAFAEL de San Juan del Cesar, viajan desde Valledupar porque residen en esta ciudad y también tiene que asumir varios compromisos laborales por la falta de recurso especializado en la región, lo que le impide que éstos sean puntuales en cada sitio, por lo que se le pide tener paciencia para ser atendidos.

También se resalta la participación del señor Fernando Tovar Guerra, Presidente de la Alianza de Usuarios del municipio de Maicao en la que invita a los participantes a visitar a hacer veedurías a las instituciones que prestan los servicios de salud, reportar las quejas que tengan los usuarios ante la EPSI y de igual manera socializar a los usuarios los Deberes

**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



y Derechos y enseñarlos hacer uso racional de los recursos que es de ellos y si no se utilizan bien pierden todos perdemos.

**6. SUGERENCIAS y COMPROMISOS:**

- Se enviará oficio a la Gerencia de la ESE HOSPITAL SANTA RITA DE CASSIA, solicitándoles revisión del proceso de atención del servicio de urgencias.
- Realizar por parte de los miembros de las alianzas de usuarios visitas y veeduría a la red de servicios, informando previamente a la EPSI los inconvenientes que se encuentren, frente a esto por su parte la EPSI tomara las acciones de mejoramiento.

La reunión concluye a las 11: 45 a.m. Se anexan firmas de los asistentes.

Código	FO-736/10
Versión	1.0
Página	1 de 1
Creación	14/12/2015
Actualización	14/12/2015

REGISTRO DE ASISTENCIA



Municipio: Dajabón Fecha: 11 de abril 2012 Hora de inicio: 7:00 PM  
 Hora de finalización: 9:00 PM  
 Lugar: Comunidad Paraiso

Nº	Nombre	Apellido	Nº de Identificación	Dirección	Celular/Teléfono	Entidad a la que Representa	Firma o Huella
1	Claudia P.	Castro G.	56.056.440	Comunidad Paraiso	301.577255	Asociación Usuarios Años Mayores	Claudia Castro
2	Nora E	Epiayú	40.807.018	Buena Vista	311.401699	Asociación Usuarios	Nora Epiayú
3	María V	Camacho	112104297	Las Comarcas	320.534524	Miembros Asociación Usuarios	María Camacho
4	Verónica Adad	Becerra	Dr. N. 73557	K 719-56	316.281488	Asociación de Usuarios	Verónica Adad
5	Glady	Bautista	33359247	SETEHONIS	304.592290	Asociación de Usuarios	Glady
6	Fernando	Forner	5189329	Miembros C/ 9341802	300791345	Asociación de Usuarios	Fernando
7	Farela Alek	Daza Sobro	56.054.160	Comunidad Paraiso	300346526	Asociación de Usuarios	Farela Alek
8	Cielo Casho	Cascho	56.056.390	Comunidad Paraiso	300518215	Miembros Asociación de Usuarios	Cielo Cascho
9							
10							
11							

REGISTRO DE ASISTENCIA



Municipio: Barreras Fecha: 11 de del 2017 Temp. Tratado: Temp. y Registro de Asistencia

Nº	Nombres	Apellidos	Nº de identificación	Dirección	Cédula/7 elección	Entidad a la que Representa	Forma o Huella
1	Hugo	Pelayo Epizay	84083337	Barreras Calle 4 N. 9-10	317318038	Alianza Usatras	
2	Charlis	Donrubiano R	26985900	Calle 22-4-15	319309930	ANAS WAYU	
3	Kita Steve	Paito Gauri	26988285	fini finos	316867284	ANAS WAYU	
4	Emily	Estero puslana	26988245	camadas	300368926	ANAS WAYU	
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							