



ACTA N° 13_839000495_20171214

En los Municipios de Uribia y Manaure, La Guajira a los 14 días del mes de diciembre del 2017 a las 8:00 30 a.m., y 10:15 a.m. respectivamente en las Oficinas de Información y Atención al Usuario de la **EPSI ANAS WAYUU**, se efectuó mesa de trabajo para atender y dar respuestas las peticiones, quejas y reclamos, en la que participaron representantes de **Asociación Nacional de Afiliados WANAWAS WAKUAIPA** y representantes de las Alianzas de Usuarios de los Municipios de Maicao, Uribia, Manaure y los funcionarios **DELSYS HERNANDEZ IGUARAN, MAURA BARROSO, ANTONIO EPIEYU y LINA URIANA** desarrollándose el siguiente orden día:

- 1.- Oración a Dios
- 2.- 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.
- 6.- Compromisos y sugerencias

DESARROLLO:

1. La oración a Dios fue realizada por el señor **VICENTE BOCANEGRA**, de la Asociación Nacional de Alianzas de Usuarios de la EPSI ANAS WAYUU.
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.

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 **Elida Pushaina Epleyu**, Presidenta de la Alianza de Usuarios del Municipio de Uribia, manifiesta que hay inconvenientes en la asignación de citas en la IPSI ASOCABILDOS, que hacen modificaciones en los procesos internos de la institución para la programación de las citas y no se le informa a los usuarios, de igual manera expresa que la funcionaria de atención al usuario no brinda un trato adecuado.
- Por otra parte, la señora **María del Carmen Gonzalez**, también sugiere aumento del de sillas para la sala de espera para las Oficinas de Atención al Usuario de la EPSI ANAS WAYUU.

OPD



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



- En el Municipio de Manauere, la señora Yuleidis Rosado Aguilar, comunicó que en la IPSI ANOUTA WAKAUIPA, se distribuyen fichos para la asignación de citas para la consulta de medicina general a las 5 a.m., generándose inconvenientes a las personas que vienen de la zona rural, que no logran la atención el mismo día.
- Se resalta la participación de la señora Maria Mengual, quien informa que desea hacer parte de la Alianza de Usuarios, para trabajar en conjunto con la EPSI ANAS WAYUU, para brindar un buen servicio a los afiliados, también manifestó su complacencia de pertenecer a esta entidad, informa que del resto de los usuarios ella solo escucha que es una buena empresa con todos sus afiliados.

4.- RESPUESTAS:

En respuesta a la primera intervención la funcionaria de la EPSI ANAS WAYUU, Delsys Hernández, Jefe de Atención al Usuario responde que elevara el reclamo ante la Gerencia de la IPSI Asocabildos para que se revise el proceso que tienen la institución para que se tomen las acciones de mejoramiento a que diere lugar, para que nuestros afiliados se les garanticen la accesibilidad y reciban un trato digno y humanizado.

Con respecto a la segunda intervención, la funcionaria de la EPSI responde que en los próximos días la EPSI, estará enviando más muebles, así mismo se realizaran algunas adecuaciones teniendo que aumentó el número de afiliados para darle comodidad y confort a los usuarios.

Teniendo en cuenta, la tercera intervención, se le informa que se dará a conocer a la Gerencia de la IPSI ANOUTA WAKUAIPA, la insatisfacción de los usuarios de la zona rural, para que se efectúen acciones de mejoramiento en la asignación de las citas para consulta de medicina general y se considere los riesgo por la falta oportuna de acceso a los pacientes que residen en zonas alejadas del casco urbano del Municipio de Manauere.

6. SUGERENCIAS y COMPROMISOS:

- Se enviará oficios a las Gerencias de la IPSI ASOCABILDOS del municipio de Urbía y ANOUTA WAKUAIPA de Manauere, solicitándoles revisión del proceso asignación de citas
- 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: 30 a.m. Se anexan firmas de los asistentes.

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

FO - GDO - 413 - V 2.0

REGISTRO DE ASISTENCIA



Municipio: Urcubamba Fecha: 14 Diciembre 2014 Turnos Trabajados: Reclamos Hora de Inicio: 7:30 am Retiro: 1:45 pm

Nº	Nombre	Apellidos	Nº de Identificación	Dirección	Celular/Telefono	Exidad a la que Representa	Primo o Segundo
1	Hernández	Gonzalez	1194508785	Cribita Calle Benito Luis Suñer	3233261083	Q. U. S. O. H. U.	Hernández Gonzales
2	Delgado	Posada	1124481376	B. Suñer	3218219410	ANEXO U. U. T. H. U.	Delgado Posada
3	Yulides	Rovido	1192741088	B. P. delin	3107285351	Secretaría	Yulides Rovido
4	Parra	Alvarez	560094	Calle 17011	310715480	U. U. H. U.	Parra Alvarez
5	Silvestre	Castro	1419968	Calle 23 Nº 1802	3102110308	U. U. H. U.	Silvestre Castro
6	Fernandez	Foran	5188329	Calle 23 Nº 1802	3007911345	Almuerzo, Parque	Fernandez Foran
7	Alba	Rovido	33339243	Calle 1 #104 13	3043927290	U. U. H. U.	Alba Rovido
8	Alvarez	Barrera	18230520	Calle 9-56	3162844688	U. U. H. U.	Alvarez Barrera
9	Dalma	Alvarez	1124362696	Calle 11	3132142131	U. U. H. U.	Dalma Alvarez
10	Alvarez	Alvarez	119852109	Calle 10-56	3233194226	U. U. H. U.	Alvarez Alvarez
11	Delgado	Hernandez	30587894		3160374514	U. U. H. U.	Delgado Hernandez

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



SAU-730-0536

Maicao, 16 de diciembre 2017

[Handwritten signature]
18-12-2017
3:10 PM



ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

2-93236

Fecha y hora de envío 2017-12-18 08:00

Doctor
FRED GAMEZ MOLINA
IPSI ASOCABILDOS
Uribea - *Maicao*

Asunto: Quejas afiliadas y alianza de usuarios

Cordial Saludo:

Hemos recibido quejas de las señoras MILADIS PUSHAINA EPINAYU con CC. N° 1124498528 y ELENA HENRIQUEZ URIANA con CC. N° 27023777, afiliadas por el Municipio de Uribea quienes manifiestan su inconformidad por el procedimiento que se aplica para programar las citas, reportan que cambian la modalidad de asignarlas y no se le informa a los usuarios, la última de ellas solicitó el traslado de IPSI; de igual manera expresan que la actitud de la funcionaria responsable del servicio no brinda un trato adecuado.

Por otro lado, en reunión sostenida con la alianza de usuarios en mesa de trabajo el día 14 de diciembre del presente año, los representantes informaron los inconvenientes que se vienen presentando por la falta de información a los usuarios sobre los procesos internos de la institución relacionados con la asignación de las citas ya que se ven obligados asistir varias veces a la institución para lograr el servicio, así mismo confirman lo reportado por las usuarias mencionadas arriba respecto a la actitud de la funcionaria de atención al usuario.

Por lo anterior, sugerimos respetuosamente revisar el proceso de atención al usuario para que se tomen las acciones de mejoramiento a que diere lugar, para que nuestros afiliados se les garanticen la accesibilidad y reciban un trato digno y humanizado

Atentamente,

[Handwritten signature]

DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de información y atención al usuario

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



SAU-730-0537

Maicao, 18 de diciembre 2017



ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

2-93237

Fecha y hora de envío 2017-12-19 08:00

Doctor
SIXTO AGUILAR MEZA
IPSI ANOUTA WAKUAIPA
Manaure

Asunto: Quejas afiliadas y alianza de usuarios

Cordial Saludo:

En mesa de trabajo, sostenida el día 14 de diciembre del presente año con la Asociación Nacional de Alianzas de Usuario de la EPSI ANAS WAYUU y la Alianza de usuarios del Municipio de Manaure, los representantes de esta última informaron los inconvenientes que se vienen presentando a los usuarios de la zona rural, manifiestan que muchas veces deben regresar hacia sus comunidades sin recibir el servicio de consulta por medicina general, porque la entrega de fichos lo realizan a las 5 a.m. que cuando el afiliado procedente de la zona rural llega no encuentra citas, por lo que se pide intervención para que se tengan en cuenta el riesgo que corre un paciente enfermo y los gastos onerosos que representa para el traslado de ellos hacia el municipio de Manaure, requieren que se prioricen y se atiendan el mismo día en que solicite la atención y con ello evitar complicaciones y riesgo en la salud de los pacientes.

Por lo anterior, sugerimos respetuosamente revisar el proceso de consulta externa y especial la programación de citas para medicina general a fin de que se tomen las acciones de mejoramiento a que diere lugar, para que nuestros afiliados se les garanticen la accesibilidad de manera oportuna.

Atentamente,

DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de informacion y atención al usuario

Handwritten note:

Omen Speleka
20/12/2017
11:11 a.m.
Anouta wakuaipa
Señor...



SAU

UNIDAD MÉDICA WAYÚU ANOUTA WAKUAIPA IPSI
ENTIDAD DE DERECHO PÚBLICO: P.L. RES.195/28.03/05. SEC. SALUD DPTO GUAJIRA
MANAURE: LA GUAJIRA
NIT 900016853-0

Manaure 3 de Enero del 2018.

ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

1-94524

Doctora:

DELSYS HERNANDEZ IGUARAN

Jefe de Información y Atención al Usuario

E. S. D.

Fecha y hora de recibido:

2018-01-04 11:42:26

Origen: UNIDAD MEDICA WAYUU ANOUTA WAKUAIPA IPSI - MANAURE

Ref.: NIT 900016853-0

Asunto: RESPUESTA A QUEJAS DE AFILIADOS Y ALIANZA DE USUARIOS

Folio: 1 Anexo:

Asunto: respuesta a queja afiliados y Alianza de usuarios

Cordial Saludo,

Conocedores de su compromiso con la calidad de la atención al usuario, agradecemos la notificación de la queja recibida por ustedes, y pedimos disculpas por los inconvenientes presentados en lo que se refiere a la queja de afiliados y alianza de usuarios con relación a la no atención inmediata específicamente a usuarios procedentes de la zona rural fue recibida en la oficina de SIAU y se realizó seguimiento a la misma.

- 1- Debido a lo expuesto por usted se realizó seguimiento a los funcionarios encargados de realizar entrega de los fichos donde se les recalca la importancia de cumplir con el horario establecido para la entrega (6:00 a.m.- 1:30 p.m.) la cual es mediante el orden de llegada del usuario.
- 2- En cuanto a los pacientes que vienen de la zona rural y no logran acceder a los fichos tomaremos como medida programar con asignación de citas y coordinación Médica su atención de manera inmediata o en su efecto se concertara con el usuario.
- 3- En la actualidad la institución en compañía del equipo de trabajo realizara análisis de estas situaciones con el propósito de tomar las acciones de mejora que permitan minimizar estos episodios y así garantizar la oportuna atención.

Atentamente,

Noris Gutiérrez

NORIS GUTIÉRREZ AGUILAR

Coordinadora SIAU

Sede Manaure.

¡SALUD INTEGRAL CON VISION ETNICA!

Señor usuario si usted no se encuentra satisfecho con la respuesta, teniendo en cuenta lo expuesto en la circular 009 de 1996 puede acercarse a la (superintendencia nacional de salud): sistema de quejas y reclamos