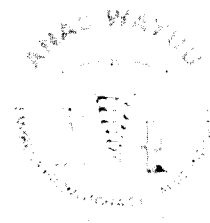


ANAS WAYUU E.P.S.I

EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SUBSIDIADA INDIGENA

Vigilado Supersalud Resolución No 15-10 de Julio de 2001

Nit: 839.000.495-6



ACTA N° 0720150731

En los Municipios de Uribia y Manaure, La Guajira a los 31 días del Mes de julio del 2015 a las 8:00a.m., y 10:00 a.m. respectivamente en las Oficinas de Información y Atención al Usuario de la **EPSI ANAS WAYUU**, se efectuó mesa de trabajo para atender 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 Municipio de Maicao, Uribia y Manaure y los funcionarios de ésta **DELSYS HERNANDEZ IGUARAN, MAURA BARROSO** y **ANTONIO EPIEYU** en la que se desarrolló 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.
- 5.- Exposición del tema de los Derechos y Deberes del Afiliado y del Paciente
- 6.- 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 de la **EPSI ANAS WAYUU**.

2. Es necesario aclarar que se hicieron dos mesas de trabajos inicialmente se realizó en el Municipio de Uribia y luego en el Municipio de Manaure, en la que participaron e hicieron su presentación los representantes de la Asociación Nacional de Usuarios y las Alianzas de Usuarios de los de Maicao, los representantes de las alianzas de los municipios mencionados arriba, Autoridades indígenas tradicionales y funcionarios de la **EPSI ANAS WAYUU** quienes hicieron sus respectivas presentaciones.

3.- MESA DE TRABAJO:

Se explica la metodología a utilizar por parte de la funcionaria de la **EPSI ANAS WAYUU, DELSYS HERNANDEZ IGUARAN**, cada asistente tiene la oportunidad y el tiempo para relatar las peticiones, quejas y reclamos, se debe respetar la opinión expuesta por cada uno.

Inicialmente se escucha a los representantes de la Alianza de Usuarios por el Municipio de Uribia quienes notifican los siguientes inconvenientes:

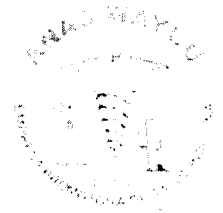
- ✓ En la Oficina de Información y Atención al Usuario de la EPSI en el municipio de Uribia, el señor Luis Gonzalez, guía bilingüe no informa bien a los afiliados cuando no hay luz e internet.
- ✓ Hay errores para la autorización en algunos servicios y se debe esperar por horas en las oficinas para que nuevamente se realice la solicitud a la sede central.
- ✓ Los medicamentos autorizados por la EPSI, el prestador lo entregan de manera incompleta y después a los días es que entregan el resto de faltantes deben hacer el suministro de manera completa al momento de la solicitud.

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 la **Unidad Materno Infantil Talapuín**, la información a los usuarios la entregan son los porteros. También para los acompañantes de los pacientes que están hospitalizados se les dificulta el acceso a las instalaciones, especialmente cuando se hacen relevos para el acompañamiento de éstos y/o cuando van a tomar los alimentos no los dejan entrar.
- ✓ No se le está entregando información sobre el estado de salud de los pacientes en la Unidad Materno Infantil Clínica Talapuín

Por su parte los representantes de la Alianza de Usuarios del Municipio de Manaure informan que tienen reclamos que a continuación se mencionan:

- ✓ Que la **IPSI ANOUTA WAKUAIPA**, no prioriza la atención a las mujeres en estado de embarazo, con niños en brazos y adultos mayores y los afiliados de la zona rural muchas veces no consiguen cita para el mismo día.
- ✓ En la **IPSI ANOUTA WAKUAIPA**, en la asignación de turnos para las citas se da un desorden que los usuarios se molestan permanentemente por que se atienden primero a los que llegan de último.
- ✓ Que además de donarle el cofre funerario, sugieren a la **EPSI ANAS WAYUU**, que se les colabore con el traslado del cuerpo cuando algún afiliado wayuu fallezca por fuera del municipio de Manaure. También proponen que los cofres funerarios se los entreguen en esta localidad, porque no tienen muchas veces los recursos económicos para llegar hasta el municipio de Maicao a hacer el retiro de éstos.
- ✓ Por parte de las autoridades tradicionales indígenas del municipio de Manaure, expresaron su preocupación cuando algún paciente debe ser trasladado a otra ciudad, porque el servicio de salud que requiere no lo hay en el municipio de afiliación como Barranquilla, piensan que si fallece al hacer la necropsia le van a tomar algunos de sus órganos, dicen que por eso muchas veces los familiares se oponen al traslado y prefieren dejarlos que se queden en sus comunidades.

4.- **RESPUESTAS:** Luego de haber escuchado atentamente a los representantes, la funcionaria de la **EPSI ANAS WAYUU, DELSYS HERNANDEZ IGUARAN**, Jefe de Información y Atención al Usuario, da respuesta en los siguientes términos a los reclamos presentados por la Alianza de usuarios del Municipio de Uribia:

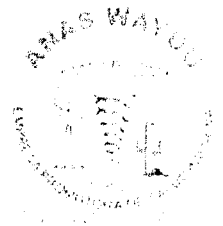
- ✓ Con respecto al reclamo por la atención inadecuada que brinda el funcionario en la oficina **SIAU** del municipio de Uribia, se estará haciendo solicitud de aclaración, llamado de atención, seguimiento y evaluación de sus actividades. Indica la funcionaria que la **EPSI ANAS WAYUU**, capacita a los empleados para que ofrezcan un trato humanizado se de información clara y precisa a todos los afiliados, no se entiende porque se comporta de una manera diferente a la señalada, cuando la directriz de la asamblea general de asociados, directivos y gerencia de esta entidad es la de procurar una excelente atención a todos nuestros afiliados.
- ✓ Se solicitará a la Dirección de Servicios de Salud de la entidad tomar los correctivos necesarios para que no se den errores al momento de digitar y/o autorizar los servicios, y en caso de suceder que se dé respuesta en el menor tiempo posible para no dejar esperando al usuario por largo tiempo en las oficinas.
- ✓ En relación a la entrega de medicamentos se pedirá al prestador la oportuna entrega total de los medicamentos, para evitar riesgos en la salud y se dé continuidad en el tratamiento del paciente, de igual manera esta acta se remitirá copia a la Dirección de Riesgo de la **EPSI ANAS WAYUU**, para que adelante lo de su competencia.

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



- ✓ A la **Unidad Materno Infantil Talapuín**, se le pedirá revisión de los procesos de información y atención al usuario, enunciándole que se debe cumplir con lo estipulado en el Decreto 1757 de 1994 y describiendo las acciones a efectuar para que los afiliados reciban una excelente atención por parte de funcionarios que cumplan con la idoneidad que se exigen en la prestación de los servicios por parte del área de SIAU de esta institución. Así mismo, se requerirá a la gerencia de ésta socialización de los horarios de visitas y políticas que aplican para que los familiares y/o acompañantes de los pacientes hospitalizados puedan ingresar a ella.
- ✓ Teniendo en cuenta el derecho que tienen los usuarios de los servicios de salud de recibir información sobre su estado de salud, se le exigirá el cumplimiento lo estipulado en las normas vigentes a la Unidad Materno Infantil Talapuín.

A la Alianza de Usuarios y Autoridades Tradicionales Indígenas del Municipio de Manaure se les entregan las siguientes respuestas:

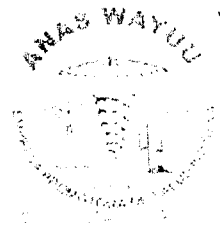
- Se enviará plan de mejoramiento a la **IPSI ANOUTA WAKUAIPA**, para que se revise y se tomen los correctivos en la atención a los grupos de especial atención como son las mujeres en estado de embarazo, con niños en brazos, adultos mayores, discapacitado para ello debe tener una ventanilla preferencial, de igual manera atendiendo las dificultades que tiene la población de zona rural para su desplazamiento hasta el casco urbano, se le recordara lo acordado con la EPSI para que se asignen las citas médicas para los usuarios el mismo día que la soliciten.
- De igual manera en el plan de mejoramiento se sugerirá el uso de digiturnos para que el usuario pueda acceder a los servicios que ofrecen sin traumatismo.
- En relación a la solicitud que realizan las autoridades tradicionales, sobre el traslado de cadáver cuando algún paciente fallezca por fuera de su municipio de afiliación, se les explica que la EPSI teniendo en cuenta los usos, costumbres y lo que representa para el indígena wayuu la muerte le hace donación del cofre funerario, que toma del 8% que corresponde a la administración de los recursos del régimen subsidiado, que se hacen esfuerzo por ayudarles a resolver este tipo de inconvenientes pero hay que recurrir a otras instancias como las secretarías de gobierno municipales que manejan recursos y dentro de sus presupuesto tienen destinados recursos para apoyar cuando se presentan estos eventos. Se le hace claridad que nuestra razón de ser es la prestación de los servicios de salud cumpliendo lo que está determinado en las normas vigentes, los peticionarios aceptan la explicación entregada por la funcionaria de la **EPSI ANAS WAYUU**.
- De igual manera, se les aclara que la donación de órganos es de manera voluntaria y que la persona para donar debe estar de acuerdo y firma un documento con el cual acepta concederlo, por tanto no deben preocuparse por que las instituciones que la EPSI contrata para la prestación de los servicios son conocedoras de estas normas. Se les invita que es importante prevenir la enfermedad ingresando a los programas de promoción y prevención para evitar complicaciones y sobre todo que deben ayudar a sensibilizar a las comunidades indígenas en que reciban los servicios de salud sin poner obstáculos cuando requieran ser trasladados hacia otras ciudades. También se les expone que a los menores de edad son de atención especial para el Estado Colombiano, los padres y familiares no pueden oponerse

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



a que éste reciba sus vacunas, sus controles médicos y sobre todo en aquellos casos que ameriten hospitalización, se les aclara que los funcionarios de salud estamos obligados a reportar cualquier situación ante las instancias competentes cuando ocurra casos con los menores de edad.

5.- La funcionaria de la **EPSI ANAS WAYUU**, explica los Derechos y Deberes de los afiliados y del paciente, fundamentados en lo estipulado en la Resolución 4343 del 2012, estas definiciones también se hacen en Wayuunaiki, lengua nativa de los indígenas wayuu, en ella consideran los participantes que tenemos que continuar enseñándoles a los usuarios a reclamar sus derechos pero también que cumplan con sus deberes, al respecto el presidente, señor **RAFAEL MEJIA** de la Asociación Nacional y **FERNANDO TOVAR** de la Alianza de Usuarios del municipio de Maicao intervienen convidándolos a todos a trabajar para que efectivamente cumplan con sus funciones, de ser veedores de la prestación de los servicios de salud, piden a la **EPSI ANAS WAYUU** atender los requerimientos presentados por los participantes para que los servicios de salud sean óptimos y de buena calidad.

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 la Auditoria de Calidad y Alianzas de Usuarios de los Municipios de Uribia y Manaure para su conocimiento y fines pertinentes.

La reunión concluye a las 12: 15 p.m. Se anexan firmas de los asistentes.



Municipio: Wayupake - Ukabina
 Fecha: 9 de Agosto de 2015 Hora: 3:07 PM

Temas Tratados: Mes de trabajo: Retiro de trabajo de Cesar. Decretos de Retiro del 17 de Agosto

FIRMA O HUELLA

TEL / CEL:

DIRECCION

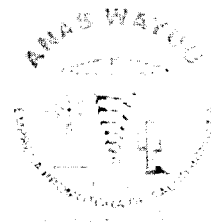
No. IDENT

APELLIDOS

NOMBRES

No.	NOMBRES	APELLIDOS	No. IDENT	DIRECCION	TEL / CEL:	FIRMA O HUELLA
1.	CESAR	MARTINEZ	17.827880	Yosu	3205285893	Cesar MARTINEZ
2.	Jorge	Baylli	1065625814	Uniontrio	3216722636	Jorge Baylli
3.	Diego	Alfonso	157235527	18/8/27	3162854698	Diego Alfonso
4.	Edna	Esther	1.12448376	B. Pipiamana	3016747682	Edna Esther Pipiamana
5.	Fernando	Torres	5788.329	C23 N° 1802	3007911345	Fernando Torres
6.	Rafael	Mojis	3501883	121809-46	3043939681	Rafael Mojis
7.	Luz	Maria	1124358999	Ichica	3016149711	Luz Maria
8.	Francinein	Comencia	56.069674	La Union	no tiene	Francinein Comencia
9.	Manuelito	Bonivento	89105.813	Aichuanga	no tiene	Manuelito Bonivento
10.	Robles	Perez	17858.632	Purichau	3116808825	Robles Perez
11.	Juan	Elias	17.858750	Chimico	no tiene	Juan Elias Chimico
12.	Carimen	Espino	112370682	Lucivada	3145388150	Carimen Espino
13.	Cesar	Uniana	84108377	Hinuuvuka	3148894972	Cesar Uniana
14.						
15.						
16.						
17.						

[Signature]
 Nombre del Funcionario



SAU-730-0342

Maicao, 05 de agosto del 2015

Doctora
OSIRIS CHOLES MAGDANIEL
Directora Servicios de Salud
EPSI ANAS WAYUU

Asunto: quejas usuarios

Cordial Saludo:

El día 31 de julio del año en curso, en mesa de trabajo con la Asociación Nacional y alianzas de usuarios del municipio de Uribia y Maicao para dar respuesta y/o solución a las peticiones quejas y reclamos de los afiliados, se evidenció insatisfacción por los errores que permanentemente se comenten al autorizar los servicios de salud como por ejemplo autorizar a un prestador que no brinda el servicio solicitado por el médico tratante, lo que con lleva a que el usuario solicitante permanezca por largo tiempo a la espera de la respuesta en la oficina y tenga que regresar a sus comunidades, que son lejanas, a altas horas de la noche, por ello agradecemos su intervención para que se socialice la red prestadora contratada por la EPSI a los funcionarios asignados para esta labor y así evitar traumatismo en la atención al afiliado.

Atentamente,


DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de Información y Atención al Usuario

*Seco Maicao
22/08/15
E. Choles*

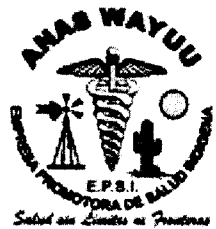
Redactor: Delsys Hernández Iguarán
Transcriptor: Delsys Hernández Iguarán

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



DSS – 600 - 0185

Maicao, Miércoles 12 de Agosto de 2015.

Señores:

Jefes de referencias y contrarreferencia, Técnico del centro de atención y Centro de atención.

Anas wayuu EPSI

REF: socialización de sugerencias realizadas por los usuarios.

De la manera más cordial por este medio se les informa que en el buzón de sugerencias se recibieron las siguientes recomendaciones:

De la usuaria **LUISANA ÁLVAREZ ACUÑA** con C.C. N° 39491358, donde recomienda que hay algunas valoraciones por medicina especializada que no se deben direccionar fuera del departamento, ya que hay muchas de ellas con la que se cuenta la red prestadora de la Guajira, por lo que al tener que trasladarse esto les genera gastos, no contando muchas veces con recursos económicos.

El 31 de Julio del 2015 en la mesa de trabajo con la Asociación Nacional y Alianzas de usuarios de los municipios de Maicao y Uribía, manifestaron insatisfacción de los usuarios por los errores que se cometen al autorizarle a un prestador que no brinda el servicio solicitado por el médico tratante, conllevando a largas esperas en las oficinas o que tengan que regresar a sus comunidades lejanas a altas horas de la noche, recomendando que se socialicen los servicios ofertados por la red prestadora contratada a los funcionarios asignados para esta labor.

Recomiendo tener en cuenta estas sugerencias, además revisar la autorización antes de entregarla para ver si fue escogido el prestador de manera correcta, todo lo anterior en aras de mejora.

Cordialmente;


OSIRIS CHOLES MAGDANIELL
Dirección en servicios de salud

CC: Archivo.

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

Jose Meyer
12/08/15
4:27 PM
Recibi: Susela Ag...
12/08/2015 4:12 pm

FRIKA Serrano
12/19/2015
4:15 P.M.

Recibi: [Signature]
12-Ago-2015
4:17 P.M.

Recibi: [Signature]
12-Ago-2015
Hora 4:20 PM



SAU-730-0339

Maicao, 4 de agosto del 2015

[Handwritten signature]
10-08-2015
10:12 am

Doctor
FRED GAMEZ MOLINA
Gerente
IPSI ASOCABILDOS
Uribia



ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

2-14167

Fecha y hora de envío 2015-08-10 09:00

Referencia: queja alianza de usuarios

Cordial Saludo:

El día 31 de julio del año en curso, en mesa de trabajo para dar respuesta y/o solución a la peticiones quejas y reclamos de los afiliados con la Asociación Nacional y alianza de usuarios del municipio de Uribia y Maicao se evidenció insatisfacción por la demora en la entrega total de medicamentos cuando estos son autorizados por el comité Técnico científico de la EPSI, nos permitimos adjuntar documento que contiene plan de mejoramiento para su aplicación.

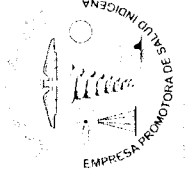
Agradecemos de antemano se nos informe los resultados obtenidos.

Atentamente,

[Handwritten signature]

DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de Información y Atención al Usuario

Redactor: Delsys Hernández Iguarán
Transcriptor: Delsys Hernández Iguarán



PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS EN LA IPSI ASOCABILDOS

Actividad	Objetivo	Fundamento legal	Fecha
<p>Control de medicamentos suministrados en el momento de entrega de medicamentos de tal manera que el paciente pueda recibir el medicamento suministrado de manera adecuada y oportuna.</p>	<p>Consistir en suministrar los medicamentos suministrados de tal manera que el paciente pueda recibir el medicamento suministrado de manera adecuada y oportuna.</p>	<p>Decreto 274 de 2001</p>	<p>Agosto 2016</p>
<p>Seguimiento y control de la entrega de medicamentos a los pacientes.</p>	<p>Suministrar oportunamente los medicamentos suministrados de tal manera que el paciente pueda recibir el medicamento suministrado de manera adecuada y oportuna.</p>	<p>Resolución 1001 del 2014</p>	<p>Agosto 2016</p>

(Handwritten signature)

Carrera 16 No. 16 – 31 Teléfono: 7254147 Fax: 7260286 Línea Gratuita 018000962780
www.epsianaswayuu.com - info@epsianaswayuu.com
 Maicao – La Guajira

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-730-0340

Maicao, 4 de agosto del 2015

Doctora
DIANA CORONADO
Gerente
Unidad Materna Infantil Talapuín
Uribe



ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

2-14104

Fecha y hora de envío 2015-08-06 14:26

Referencia: quejas alianza de usuarios

Cordial Saludo:

El día 31 de julio del año en curso, en mesa de trabajo con la Asociación Nacional y alianzas de usuarios del municipio de Uribe y Maicao para dar respuesta y/o solución a las peticiones quejas y reclamos de los afiliados, se evidenció insatisfacción por la prestación de los servicios de salud de la institución que usted representa, los motivos son los siguientes:

- La información que solicitan los usuarios relacionada con la prestación de los servicios de salud que ofrecen la entregan los porteros, notifican que no tienen quien les notifique el estado de salud de los pacientes hospitalizados.
- Difícil acceso para el acompañante a las instalaciones de la institución cuando tiene un paciente hospitalizado.

Por lo anteriormente anotados nos permitimos adjuntar documento que contiene plan de mejoramiento para brindar excelentes servicios a nuestros afiliados.

Agradecemos de antemano se nos informe los resultados obtenidos.

Atentamente,

DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de Información y Atención al Usuario

Redactor: Delsys Hernández Iguarán
Transcriptor: Delsys Hernández Iguarán

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



PLAN DE MEJORAMIENTO PARA INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO EN LA UNIDAD MEDICA MATERNO INFANTIL TALAPUIN MUNICIPIO DE URIBIA

Actividad	Objetivo	Fundamento legal	Fecha
Indicaciones a los funcionarios y al personal de enfermería y atención al usuario, los servicios de atención al usuario, la atención de urgencia y el servicio de emergencia.	Capacitar al personal de enfermería para mejorar la atención y el servicio al usuario, los servicios de atención al usuario, la atención de urgencia y el servicio de emergencia.	Decreto 1777 del 1994 Decreto 1707 del 2004 Decreto 1707 del 2004	Septiembre del 2015
Organización y funcionamiento de los servicios de atención al usuario, los servicios de atención al usuario, la atención de urgencia y el servicio de emergencia.	Organizar los servicios de atención al usuario, los servicios de atención al usuario, la atención de urgencia y el servicio de emergencia.	Decreto 1707 del 2004 Decreto 1707 del 2004	Septiembre a diciembre 2015
Caracterización de los servicios de atención al usuario, los servicios de atención al usuario, la atención de urgencia y el servicio de emergencia.	Elaborar la caracterización de los servicios de atención al usuario, los servicios de atención al usuario, la atención de urgencia y el servicio de emergencia.	Resolución 1427 del 1991 Decreto 1707 del 2004 Decreto 1707 del 2004	Septiembre a diciembre 2015
Socialización de los servicios de atención al usuario, los servicios de atención al usuario, la atención de urgencia y el servicio de emergencia.	Dar a conocer a los usuarios los servicios de atención al usuario, los servicios de atención al usuario, la atención de urgencia y el servicio de emergencia.	Decreto 1707 del 2004 Decreto 1707 del 2004	Agosto a diciembre 2015

VIGILADO

Carrera 16 No. 16 – 31 Teléfono: 7254147 Fax: 7260286 Línea Gratuita 018000962780

www.epsianaswayuu.com - info@epsianaswayuu.com

Maicao – La Guajira

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-730-0344

Maicao, 4 de agosto del 2015

Doctor
SIXTO AGUILAR
Gerente
IPSI ANOUTA WAKUAIPA
Manaure



ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

2-14102

Fecha y hora de envío 2015-08-06 14:00

Referencia: queja alianza de usuarios

Cordial Saludo:

El día 31 de julio del año en curso, en mesa de trabajo con la Asociación Nacional, alianzas de usuarios y Autoridades Tradicionales indígenas wayuu del municipio de Manaure y Maicao para dar respuesta y/o solución a las peticiones quejas y reclamos de los afiliados, se evidenció insatisfacción por la prestación de los servicios de salud de la institución que usted representa, los motivos son los siguientes:

- La **IPSI ANOUTA WAKUAIPA**, no prioriza la atención a las mujeres en estado de embarazo, con niños en brazos, adultos mayores y los afiliados de la zona rural muchas veces no consiguen cita para el mismo día.
- En la **IPSI ANOUTA WAKUAIPA**, en la asignación de turnos para las citas se da un desorden que los usuarios se molestan permanentemente por que se atienden primero a los que llegan de último.

Por lo anteriormente anotado nos permitimos adjuntar documento que contiene plan de mejoramiento para brindar excelentes servicios a nuestros afiliados.

Agradecemos de antemano se nos informe los resultados obtenidos.

Atentamente,

DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de Información y Atención al Usuario

Redactor: Delsys Hernández Iguarán
Transcriptor: Delsys Hernández Iguarán

K
Amem Espelata
10/08/2015
10:22 am
Anouta Wakuaipa
Sede Maicao

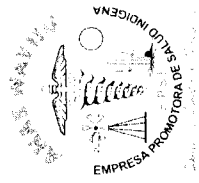


ANAS WAYUU E.P.S.I

EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SUBSIDIADA INDIGENA

Vigilado Supersalud Resolución No 15-10 de Julio de 2001

Nit: 839.000.495-6



PLAN DE MEJORAMIENTO PARA LA ATENCION AL USUARIO EN LA IPSI ANOUTA WAKAUIPA

Actividad	Objetivo	Fundamento legal	Fecha
Instalar ventanilla especial para la atención de mujeres en embarazo con niños en brazo adultos mayores y discapacitados	Cumplir con lo determinado en las normas vigentes para la atención especial y personalizada de mujeres en embarazo con niños en brazo adultos mayores y discapacitados	Ley 1171 del 2007 Decreto 019 del 2012	Agosto del 2015
Estudio y decisión de disponer de horas médicas y odontológicas para la atención de usuarios de la zona rural	Facilitar el acceso a los servicios de salud a los usuarios de la zona rural	Decreto 1011 del 2006 Ley 691 del 2004 Decreto 019 del 2012	Agosto del 2015
Disposición de línea telefónica para programar las citas	Facilitar la programación de las citas para evitar filas y congestión en la institución	Decreto 019 del 2012	Agosto-Septiembre 2015
Divulgación de los mecanismos con que cuenta el usuario para programar las citas.	Informar a la población afiliada los horarios y los medios a través del cual la IPSI dispone para acceder a los servicios	Decreto 1757 del 1994 Circular Unica Externa 049 del 2008	Agosto a Diciembre del 2015

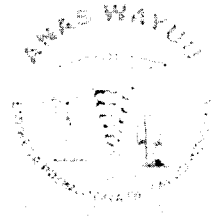
VIGILADO

DN

Carrera 16 No. 16 – 31 Teléfono: 7254147 Fax: 7260286 Línea Gratuita 018000962780

www.epsianaswayuu.com - info@epsianaswayuu.com

Maicao – La Guajira



SAU-730-0348

Maicao, 06 de agosto del 2015

Doctor
RAUL CONSUEGRA VILLARREAL
Director Administrativo y Financiero
EPSI ANAS WAYUU

Asunto: solicitud alianza de usuarios de Manaure

Cordial Saludo:

En la mesa de trabajo realizada el día 31 de julio de la presente anualidad, con la participación de las Alianzas de usuarios de los municipios de Maicao y Manaure y la Asociación Nacional de Alianzas y Autoridades Tradicionales Indígenas Wayuu, solicitaron a la **EPSI ANAS WAYUU** que los cofres funerarios se entreguen directamente en el municipio de Manaure ya que los indígenas muchas veces no tienen los recursos para realizar el traslado desde el municipio de Maicao a ésta localidad.

Sugerimos respetuosamente el estudio de esta solicitud y agradezco de antemano su respuesta a fin de notificar a esta asociación la decisión tomada.

Atentamente,

DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de Información y Atención al Usuario

Redactor: Delsys Hernández Iguarán
Transcriptor: Delsys Hernández Iguarán

Colombia
06-08-15
2:21 pm

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-730-0347

Maicao, 06 de agosto del 2015

Doctora

MARLENIS ROMERO ORTEGA

Directora Gestión del Riesgo

EPSI ANAS WAYUU

Asunto: Quejas alianzas de usuarios

Cordial Saludo:

Para su conocimiento y fines pertinentes adjunto copia del **Acta N° 0720150731**, resultado de la mesa de trabajo realizada con la participación de las Alianzas de usuarios de los municipios de Maicao, Uribia y Manaure, Asociación Nacional de Alianzas y Autoridades Tradicionales Indígenas Wayuu.

Agradecemos de antemano la atención prestada.

Atentamente,

DELSYS HERNANDEZ IGUARAN

Jefe de Información y Atención al Usuario

Anexo: 1 físico (3folios)

Redactor: Delsys Hernández Iguarán

Transcriptor: Delsys Hernández Iguarán

*Peabí
Yanna Bek?
2:26 pm
06-08-15*