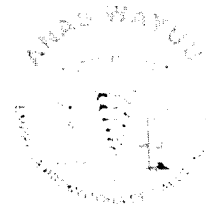


ANAS WAYUU E.P.S.I

EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SUBSIDIADA INDIGENA

Vigilado Supersalud Resolución No 15-10 de Julio de 2001

Nit: 839.000.495-6



ACTA N° 0820150827

En el Municipio de Riohacha, La Guajira a los veintisiete días (27) días del Mes de julio del 2015 a las 8:45a.m., en la Oficinas de Información y Atención al Usuario de la **EPSI ANAS WAYUU**, se efectuó mesa de trabajo para atender y dar respuestas y/o soluciones a las peticiones, quejas y reclamos, en las que participaron representantes de **Asociación Nacional de Alianzas de Usuarios WANAWAS WAKUAIPA** y representantes de las Alianzas de Usuarios de los Municipios de Maicao y Riohacha y los funcionarios **DELSYS HERNANDEZ IGUARAN, TERESA URIANA** y **TEMILDA RODRIGUEZ** 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 Mecanismos de acceso a los servicios de salud
- 6.- Compromisos y sugerencias

DESARROLLO:

1. La oración a Dios fue realizada por el señor **JUANA HERRAN ACOSTA**, afiliada invitada por la Alianza de Usuarios del Municipio de Riohacha.

2. Asistieron a este evento representantes de las Alianzas de Usuarios de los municipios de Maicao, Riohacha y presidente de la Asociación Nacional de Alianzas de Usuarios de la **EPSI ANAS WAYUU**.

Se resalta la veeduría y la participación del señor **JAIRO POLO MORENO**, miembro activo de la alianza de usuarios por el municipio de Maicao quien realiza permanentemente visitas a la red de servicios de salud de la entidad orientando a los afiliados en los municipios de Uribia, Riohacha y Albania. También es evidente el compromiso con los usuarios de la presidente de la Alianza de Usuarios por el municipio de Riohacha la señora **YOMAIRA IGUARAN** y el Vicepresidente **CARLOS VICENTE SOCARRAS**.

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.

Los señores **CARLOS VICENTE SOCARRAS** y **YOMAIRA IGUARAN**, representantes de la alianza de usuarios por el municipio de Riohacha hicieron una exposición en conjunto de las quejas que se presentan por los usuarios en esa localidad relacionadas con la prestación de los servicios de salud por parte de la red y la EPSI ANAS WAYU en esta localidad, las cuales se detallan a continuación:

- ✓ Hay demoras en la programación de citas médicas especializadas en la Unidad de Cuidados Intensivos Renacer, los usuarios deben esperar hasta dos meses o más para recibir el servicio.
- ✓ Hay demoras en la entrega de autorizaciones por parte de la EPSI hasta ocho días.

PD

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



- ✓ Los medicamentos no incluidos en el POS que son autorizados por el Comité Técnico Científicos no se entregan oportunamente por el proveedor.
- ✓ Sugieren contratar con Fundación Oftalmológica del Caribe el servicio de Optometría que también lo ofrecen para que los usuarios tengan otras opciones que puedan elegir entre la red de servicios de salud, porque en el Municipio de Riohacha solo cuenta con la Óptica Central.
- ✓ La oficina de Información y Atención al Usuario de la EPSI en el municipio de Riohacha es muy incómoda debe ser más amplia.

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 las quejas, reclamos y sugerencia presentados:

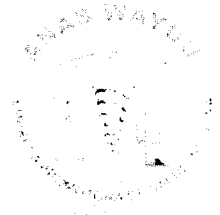
- ✓ En relación a la demora en la programación de citas especializadas se hará el respectivo requerimiento a la gerencia de la Unidad de Cuidados Intensivos Renacer para que se mejore el servicio y cumpla con lo determinado en las normas vigentes sobre oportunidad de las consultas médicas especializadas, de tal manera que nuestros afiliados puedan acceder a los servicios de salud.
- ✓ Se solicitará a la Dirección de Servicios de Salud de la EPSI ANAS WAYUU, tomar los correctivos necesarios para que se lleve un control del tiempo entre el recibo de la solicitud y la autorización de los servicios de salud para que efectivamente se cumplan con los cinco días, tal como se establece en las normas vigentes.
- ✓ En relación a la entrega de medicamentos se pedirá al prestador la oportuna entrega 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.
- ✓ Se les explica a los asistentes que muchas veces las instituciones de salud, no tiene habilitados los servicios y los prestan, por tanto la **EPSI ANAS WAYUU**, debe revisar si la Fundación Oftalmológica del Caribe cumple con los requisitos de ley para prestar el servicio de optometría, si es así, se llevará esta petición a la Dirección responsable de la contratación para que se estudie y defina si puede contratar.
- ✓ Con respecto a la infraestructura de la Oficina de Atención al Usuario en el Municipio de Riohacha se les informo que así como en otros del Departamento de la Guajira, es complicada la ubicación de una oficina amplia y que reúna las condiciones, se han realizado las gestiones administrativas a través de la Dirección Financiera y han sido infructuosas, sin embargo se continua con esta tarea hasta lograr la reubicación de la oficina cercana a toda la red de servicios de salud en esta localidad.

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



5.- Desarrollo del tema **Mecanismos de Acceso a los servicios de Salud**: La funcionaria de la **EPSI ANAS WAYUU, DELSYS HERNANDEZ IGUARAN**, hace detalladamente explicación de los Mecanismos de acceso de los servicios de salud en cumplimiento del plan obligatorio de salud, se indica cómo puede acceder a cada uno de los niveles de servicios, haciendo énfasis que la entrada por el primer nivel es el médico general ya que muchos de nuestros usuarios quieren asistir a consultas especializadas sin la orden del médico general, se hace lectura de las instituciones contratadas en los diferentes niveles para la atención de los afiliados.

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 Dirección de Gestión de Riesgo y a la Alianza de Usuarios de Riohacha para su conocimiento y fines pertinentes.

La reunión concluye a las 11: 00 a.m. Se anexan firmas de los asistentes.



Municipio: Riohacha
 Fecha: 27.08.15 Hora: 8:45 a.m.

Temas Tratados: Mesa Trabajo: POR. Reconstrucción de Acceso a los Servicios de Salud.

FIRMA O FIRMAS

No. NOMBRES APELLIDOS No. IDENT DIRECCION TELI/CEL:

1. Erlin SWEIN 1780064 C14B #22-71 3160092844
2. YOMAIRA IGUAVERA 37445697 K. 1442-05 3145734810 No. Mai yagu
3. Fernando Jovan Gomez 5188329 C23N-1808 3007911395
4. Vinte Abas Boranigno Delio 1520525 48FB-27 3162874698
5. Rafael yndra HERRERA 3801883 K. 10 # 5-4 3043939089
6. AIDA DOTO W. 928007C NAIC 3125474109
7. PABLO ROY B. 1768409 K 9 # 2-23 3157004820
8. Ferns Gump Viana 1.124.400.65C Ch 16 c 6/a 3017426145 Ferns Gump
9. Fernilda. RODRIGUEZ D. 5609707 C134ABIS 13A115 300829334 Gump PR.
10. Juana Herran ACOSTA 30560508 C1912C #41164 3205819656 Juana Herran A Acosta

- 11.
- 12.
- 13.
- 14.
- 15.
- 16.


 Nombre del Funcionario

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-730-0380

Maicao, 29 de agosto del 2015



ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

2-15617

Fecha y hora de envío 2015-08-31 08:51

Doctor
EFRAIN PACHECO CASADIEGO
Gerente
Unidad de Cuidados Intensivo Renacer
Riohacha

Referencia: queja alianza de usuarios


Cordial Saludo:

El día 27 de agosto 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 Maicao y Riohacha se evidenció insatisfacción por la demora en la programación de las citas médicas especializada en la institución que usted representa, por ello hacemos entrega formal del plan de mejoramiento que sugerimos respetuosamente se efectúe a fin de cumplir con lo estipulado en la normas vigentes referidas a los tiempos y a la oportunidad en la prestación de los servicios de salud a nuestros afiliados .

Agradecemos de antemano se nos informe los resultados obtenidos.

Atentamente,


DELSYS HERNÁNDEZ IGUARÁN
Jefe de Información y Atención al Usuario


FECHA 03/09/15 HORA 2:18 PM
RECIBIDO POR: Elyna Lopez
RECEIVED

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



SAU-730-0379

Maicao, 29 de agosto del 2015

D. S. Hernández
31-08-2015
10:56 am

Doctor
FRED GAMEZ MOLINA
Gerente
IPSI ASOCABILDOS
Riohacha



ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

2-15615

Fecha y hora de envío 2015-08-31 08:24

Referencia: queja alianza de usuarios

Cordial Saludo:

El día 27 de agosto 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 Maicao y Riohacha se evidenció insatisfacción por la demora en la entrega 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.

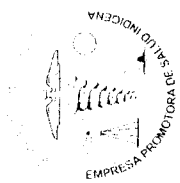
Agradecemos de antemano se nos informe los resultados obtenidos.

Atentamente,

Delsys Hernández Iguarán

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 RIOHACHA

Actividad	Objetivo	Fundamento legal	Fecha
Entrega de medicamentos a los pacientes, considerando el caso de urgencia y entrega de medicamentos a los pacientes de este programa de salud, en el momento de la entrega de medicamentos a los pacientes.	Se mejorará la entrega de medicamentos a los pacientes, considerando el caso de urgencia y entrega de medicamentos a los pacientes de este programa de salud, en el momento de la entrega de medicamentos a los pacientes.	Resolución 1511 del 2014	Agosto 2015
Seguimiento y control de la entrega de medicamentos a los pacientes de este programa de salud, en el momento de la entrega de medicamentos a los pacientes.	Se mejorará el control de la entrega de medicamentos a los pacientes de este programa de salud, en el momento de la entrega de medicamentos a los pacientes.	Resolución 1511 del 2014	Agosto 2015

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-730-0396

Maicao, 3 de septiembre del 2015

Señores
ALIANZA USUARIOS EPSI ANAS WAYUU
Riohacha



ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

2-15959

Fecha y hora de envío 2015-09-04 07:00

Asunto: Acta de reunión y respuesta a quejas

Cordial Saludo:

En atenciones a las quejas y reclamos presentadas por ustedes en la mesa de trabajo realizada el 27 de agosto del presente año, nos permitimos adjuntar documento que contiene copia del **Acta N° 0820150827**, para su conocimiento y fines pertinentes.

De igual manera le comunicamos que para dar cumplimiento a los compromisos adquiridos en este evento, se hicieron extensivos los planes de mejoramiento a la institución comprometida a fin de ejecutar acciones y así brindar servicios de salud de excelente calidad a nuestros afiliados.

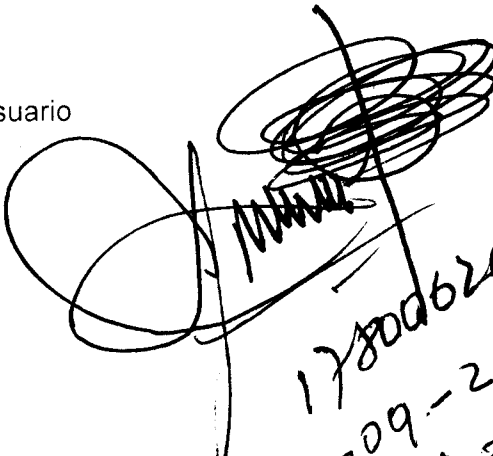
Agradecemos de antemano la atención prestada.

Atentamente,


DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de Información y Atención al Usuario

Anexo: 1 físico (2 folios)

Redactor: Delsys Hernández Iguarán
Transcriptor: Delsys Hernández Iguarán


17800626
9-09-2015
10:33

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-730-0376

Maicao, 29 de agosto del 2015

Doctor
RAUL CONSUEGRA VILLARREAL
Director Administrativo y Financiero
EPSI ANAS WAYUU

Asunto: solicitud alianza de usuarios de Riohacha

Cordial Saludo:

En la mesa de trabajo realizada el día 27 de agosto de la presente anualidad, con la participación de las Alianzas de usuarios de los municipios de Maicao, Riohacha y la Asociación Nacional de Alianzas, solicitaron a la **EPSI ANAS WAYUU** ampliar la oficina de atención al usuario ya que es muy estrecha para atender a la gran cantidad de público que asisten a estas.

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

Atentamente,

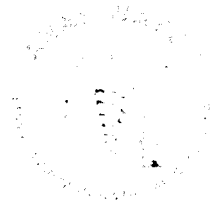
DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de Información y Atención al Usuario

Redactor: Delsys Hernández Iguarán
Transcriptor: Delsys Hernández Iguarán

*SU CANOPY
31 08 15
2:03 am*

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-730-0378

Maicao, 29 de agosto del 2015

Doctor
RAFAEL ARREDONDO ANDRADE
Director de Planeación en Salud
EPSI ANAS WAYUU

*Recibido
Yamira Ariza
31-08-2015
8:20 AM*

Asunto: solicitud alianza de usuarios de Riohacha

Cordial Saludo:

En la mesa de trabajo realizada el día 27 de agosto de la presente anualidad, con la participación de las Alianzas de usuarios de los municipios de Maicao, Riohacha y la Asociación Nacional de Alianzas, solicitaron a la **EPSI ANAS WAYUU** contratar los servicios de optometría con la Fundación Oftalmológica del Caribe en la ciudad de Riohacha, para tener otras opciones dentro de la red conformada por la entidad.

Sugiero 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

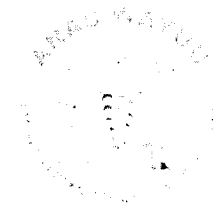
Redactor: Delsys Hernández Iguarán
Transcriptor: Delsys Hernández Iguarán

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-730-0377

Maicao, 29 de agosto del 2015

Doctora
MARLENIS ROMERO ORTEGA
Directora Gestión del Riesgo
EPSI ANAS WAYUU

Asunto: Quejas alianza de usuario

Cordial Saludo:

Para su conocimiento y fines pertinentes adjunto copia del **Acta N° 0820150727**, resultado de la mesa de trabajo realizada con la participación de las Alianza de usuarios de los municipios de Maicao, Riohacha y Asociación Nacional de Alianzas.

Agradecemos de antemano la atención prestada.

Atentamente,

DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de Información y Atención al Usuario

Anexo: 1 físico (2folios)

Redactor: Delsys Hernández Iguarán
Transcriptor: Delsys Hernández Iguarán

*Recibido
Karina Rentería
04-09-15
7:18 am*