

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° 0620160706

En el municipio de Maicao, La Guajira a los seis días (6) días del Mes de julio del 2016 a las 8:30a.m., en el área social de la **EPSI ANAS WAYUU**, se efectuó reunión en la que se presentó informe de los resultados sobre plan de mejoramiento presentado a IPS, teniendo en cuenta la tasa de satisfacción de los usuarios, las peticiones, quejas y reclamos, con la participación de los representantes de **Asociación Nacional de Alianzas de Usuarios WANAWAS WAKUAIPA**, representantes de la Alianzas de Usuario por el municipio de Maicao y funcionaria de la **EPSI** en la que se desarrolló el siguiente orden día:

- 1.- Oración a Dios
- 2.- Lectura y aprobación del acta anterior
- 3.- Informe resultados sobre plan de mejoramientos presentado a IPS
- 4.- Propuestas de los participantes
- 5.- Compromisos y sugerencias

DESARROLLO:

1. La oración a Dios fue realizada por el señor **Rafael Mejia Echeverría**, Presidente de la Asociación Nacional de Alianzas de Usuarios de la **EPSI ANAS WAYUU**

2.- la lectura del acta N° 05_839000495_20160526, fue realizada por el señor **Fernando Aduolfo Tovar** y aprobada sin ninguna objeción por parte de los asistentes.

3.- Informe resultados sobre plan de mejoramiento presentados a las IPS e EPSI:

Se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción durante el primer semestre del año 2016, detallándose cada uno de los municipios donde la tasa de satisfacción está por debajo del indicador de la **EPSI**, que es el de **95%**:

- ✓ **Municipio de Barrancas:** Durante los primeros cinco meses la **ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR**, presentó una tasa de satisfacción del 85%. Las manifestaciones de insatisfacción se dieron por los siguientes motivos: El servicio de citas y la consulta externa, por el tiempo para la programación de citas y La impuntualidad para atención de las citas por el equipo médico. Las siguientes acciones de mejoramiento fueron presentadas por la **EPSI ANAS WAYUU**, con la que se busca prestar servicios excelentes calidad a nuestros afiliados:
 - ✓ Programar las citas para consulta médica general y odontológica mediante línea telefónica dispuesta para la atención del paciente, de manera que este no tenga que desplazarse y hacer filas en la institución desde tempranas horas del día.
 - ✓ Disponer de ventanillas únicas para atención preferencial de las embarazadas, mujeres con niños en brazo, adulto mayor y discapacitados.
 - ✓ Tener en cuenta al paciente de zona rural para que pueda acceder a los servicios el mismo día que solicita la cita.
 - ✓ Mantener abiertas las agendas para la programación de citas de medicina especializada

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



fundamentales como es la radicación, seguimiento y respuesta a pqr, autorización de servicios de salud, entrega de información de manera clara y respuesta oportuna a las solicitudes de los usuarios.

Municipio de Riohacha:

En el Mes de abril del año en curso, se presentaron insatisfacciones referidas al servicio de citas, el tiempo para la programación de citas, la puntualidad para atención de las citas, la actitud poco cordial de algunos funcionarios, por lo que se indicaron a la IPSI ASOCABILDOS acciones de mejoramiento así:

- ✓ Programar las citas para consulta médica general y odontológica mediante línea telefónica dispuesta para la atención del paciente, de manera que este no tenga que desplazarse y hacer filas en la institución desde tempranas horas del día.
- ✓ Tener en cuenta al paciente de zona rural para que pueda acceder a los servicios el mismo día que solicita la cita.
- ✓ Seguimiento y control al recurso humano especializado para que cumpla con los horarios de atención al público.
- ✓ Capacitación al recurso humano en la atención al usuario que se caracterizan por ser sensibles a las necesidades de los pacientes, prestándoles un servicio ágil eficaz y eficiente.
- ✓ Disponer de ventanillas únicas para atención preferencial de las embarazadas, mujeres con niños en brazo, adulto mayor y discapacitados

En los municipios de Albania, Maicao, Manaure y Villanueva, el promedio de la tasa de satisfacción está en el **95%**, la red de servicios de salud ha sido evaluada por los usuarios quienes se sienten plenamente satisfecho con éstos.

Otro de los temas tratados, es el aumento de las peticiones, quejas y reclamos que se reciben por la oficina SIAU de la Epsi, las quejas que más aumentado es por la reclamación de los servicios de salud para menores en riesgo de desnutrición; estas quejas han sido radicadas ante la Superintendencia Nacional de Salud por una Autoridad Tradicional Indígena del municipio de Manaure, se explica a los presentes que se ha verificado que la EPSI ANAS WAYUU, viene prestándole los servicios a través de la IPS de primer nivel, consultas médicas, odontológicas y por el programa de crecimiento y desarrollo. Estamos dando respuesta a las quejas ante la Supersalud.

Por otro lado, quejas relacionadas con las autorizaciones por los medicamentos no por también se han aumentado porque no se ha dado cumplimiento a la Resolución 1479 del 2015, los prestadores autorizados no asumen la entrega de los medicamentos aduciendo que la Secretaría Departamental de Salud de la Guajira, les adeuda muchos recursos y esto ha traído como consecuencia que el paciente no obtenga el medicamento requerido oportunamente, la EPSI está asumiendo la entrega de los mismos en los casos de pacientes de alto costo, menores de edad y con riesgo de vida.

4.- Propuestas: Los participantes expusieron las siguientes propuestas para que se mejore la prestación de los servicios de salud:

- Entrega oportuna de los medicamentos en la IPSI SUMUYWAJAT, ya que se están entregando incompletos y el usuario debe retirarlo de la institución, cumple con lo estipulado en el Decreto Ley 019 del 2012.
- La Sociedad Clínica Maicao, tiene una sala de espera muy estrecha para la atención al usuario, debe solicitársele la ampliación del lugar.



REGISTRO DE ASISTENCIA

Municipio: Maicao Fecha: 06.07.2016 Temas Tratados: Exposición de la información sobre el plan de HTP de Maicao - PER.

N°	Nombres	Apellidos	N° de Identificación	Dirección	Celular/Telefono	Entidad a la que Representa	Firma o Huella
1	Rafael	Morales Chaves	3901883	LA B' 9.40	304325981	ANAS WAYU	
2	Vicente Abad	Bodanaga Bello	15235725	479976	916287498	A. Indígena	
3	Fernando	Serrano	5188329	C/623 N=1802	300791345	ANAS WAYU	
4	Ancizan	Estrella Sierra				Ahoila Chirre	
5							
6	Dulcy Leonor	Hernandez Iguin	9750040	La zona 1613-31-316	312699401	ANAS WAYU	
7	Isabel	Polo M.	9750040	C/7-4956	312699401	ANAS WAYU	
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							