

# 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° 0520150604 REUNION Y/O CAPACITACION DE LA ASOCIACION NACIONAL Y ALIANZAS DE USUARIOS DE LA EPSI ANAS WAYUU

A los 04 días del Mes de junio del 2015 a las 8:15 a.m., se reunieron en el área social de la **EPSI ANAS WAYUU**, representantes de la **Asociación Nacional de Usuarios WANAWAS WAKUAIPA**, **Alianza de Usuarios** del Municipio de Maicao de la **EPSI** y representantes de las **Alianza de usuarios las IPSI ASOCABILDOS, SUMUYWAJAT y EREJEERIA**, para recibir capacitación sobre temas relacionados con **Los Mecanismos de Protección de los Derechos del Usuario, en el Sistema General de Seguridad Social en Salud**, por la Doctora **AIDA SERRANO ACOSTA**, Jefe de Jurídica de la entidad y **Los Cobros de Copagos y Cuotas Moderadoras** por **DELSYS HERNANDEZ IGUARAN**, Jefe de Información y Atención al Usuario de la **EPSI ANAS WAYUU**. Desarrollándose el siguiente orden del día:

1. Oración a Dios
2. Bienvenida a los participantes
3. Lectura, aprobación del Acta anterior e informe de las gestiones adelantadas por las peticiones, quejas y reclamos presentados en la reunión del 30 de abril del 2015.
4. Desarrollo de la capacitación, rondas de preguntas por parte de los asistentes.
5. Compromisos y sugerencias

### DESARROLLO:

1. Se inicia la reunión con una Oración a Dios, por parte del señor Vicente Bocanegra De Oro, Presidente de la Alianza de Usuarios y representante de la Asociación Nacional de Alianzas de Usuarios ante el Consejo Directivo de la **EPSI ANAS WAYUU**.
2. La Jefe de Información y Atención al Usuario de la **EPSI ANAS WAYUU** da un saludo, manifiesta satisfacción por la asistencia de todos los miembros de la Alianza de Usuarios del Municipio de Maicao y la Asociación Nacional de Alianzas de Usuarios, resaltando la participación de los miembros de las Alianzas de Usuarios de las **IPSI ASOCABILDOS, SUMUYWAJAT y EREJEERIA**. Explica y presenta la metodología de la capacitación e incentiva para su participación en el desarrollo de la misma, indica que para una mejor comprensión del tema, se hagan las anotaciones para que al final mediante una ronda de preguntas se les dé respuesta y así darles claridad.
3. La lectura del **ACTA N° 0420150430** (anterior), estuvo a cargo del señor Vicente Bocanegra De Oro, Presidente de la Alianza de Usuarios del municipio de Maicao, a la cual el señor **RAFAEL MEJIA ECHEVERRIA**, Presidente de la Asociación Nacional de Usuarios hizo observación sobre compromiso de la entidad de realizar un conversatorio

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

[www.epsianaswayuu.com](http://www.epsianaswayuu.com) - [info@epsianaswayuu.com](mailto: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



del tema de Traslado entre EPS. Al respecto la Jefe de Información y Atención Al Usuario, comunicó que el Jefe de Aseguramiento experto en este tema se encontraba de vacaciones que al regresar se efectuaría esta actividad, por lo cual continúa ese compromiso y se dejaría constancia en esta acta. Por otro lado y teniendo en cuenta las peticiones realizadas en esa reunión, se realizaron lecturas de los oficios enviados a los gerentes de las IPS del municipio de Maicao, para que se indicará quienes eran los miembros de las alianzas de usuarios de sus instituciones, de ellos la **IPSI Sumuywajat** dio repuesta a la información solicitada, por su parte la funcionaria de la **IPSI Erejeeria** anunció que se adelantaría una asamblea para activar esta asociación ya que los que participan son unos pocos. De la solicitud sobre la atención preferencial que se le debe dar a la población de mujeres en embarazo, con niños en brazo, adulto mayor, discapacitados entre otras aún no hemos tenido respuesta, por lo que se va hacer un llamado a la gerencia de esa entidad para que nos informe las acciones adelantadas para atender este requerimiento. De la **ESE Hospital San José de Maicao**, conocemos que se está adelantando una convocatoria para reestructurar su alianza de usuarios, pero no han notificado a la EPSI. Al concluir todos los asistentes aceptan lo descrito en el acta anterior.

4. Paso seguido, se desarrolla la capacitación sobre los Mecanismos de Protección de los Derechos del Usuario en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, haciendo referencia a: Fundamento Normativo, Concepto, Organismos de Dirección, Vigilancia y Control, Organismos de Administración y Financiación (Entidades Publica de Protección Ciudadana Ministerio de Salud, Superintendencia Nacional de Salud, Defensoría del Pueblo y entidades territoriales), Organización del aseguramiento, Garantía de los afiliados, Definición de Conceptos de Sistema de Información y Atención al Usuario, Quejas y Reclamos, Derechos de Petición y Tutelas; los termino para dar respuesta,. De igual manera se hace una explicación de los Derechos y Deberes del Afiliado y del Paciente, cuando recurrir a estos mecanismos para reclamar sus derechos pero también como cumplir con sus Deberes.

Se realiza por parte de los participantes, preguntas tales cómo hacer cuando un servicio está excluido del POS, Qué hacer para solicitar a la EPSI apoyo de transporte cuando el paciente requiere un servicio que no lo hay en su municipio de afiliación. Cuando se le puede otorgar el pasaje de traslado a un acompañante de un paciente por parte de la EPSI. A cada uno de las preguntas se le dio la respuesta fundamentados en la normatividad vigente entre ellas las sentencias constitucionales que hacen referencia a estos temas.

Relacionado con el tema de Cobros de Copagos y Cuotas Moderadoras, como es un tema conocido por los asistentes se hace una explicación acerca de los porcentajes a cancelar cuando se está en un nivel 2 y/o 3 para el régimen subsidiado y los porcentajes a cancelar en el régimen contributivo, los grupos de población y servicios de salud exceptos de estos cobros, se dan las indicaciones de estar atentos para que no se cometan abusos por parte de las instituciones en el cobro de servicios, se entrega

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

[www.epsianaswayuu.com](http://www.epsianaswayuu.com) - [info@epsianaswayuu.com](mailto:info@epsianaswayuu.com)

Maicao – La Guajira

documento para que se tenga a manera de consulta y se puede multiplicar entre todos los afiliados.

Por otro lado los señores Rafael Mejia, Elizabeth Palmera y Katherine Martínez, exponen que hay muchos usuarios insatisfechos por la atención que reciben de algunos funcionarios que asignan las citas en la **IPSI ASOCABILDOS**.

#### 5. SUGERENCIAS y COMPROMISOS:

- Se invita a todos los asistentes a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas para el día 11 de junio a las 8.a.m en el Auditorio de la EPSI, se pide que motiven a todos los usuarios para que asistan. También se informa que se está comunicando por la radio en todos los municipios donde opera la entidad.
- Para mejorar la atención al usuario en la IPSI Asocabilidos se enviará plan de mejoramiento que incluya capacitaciones al recurso humano.
- Solicitar información nuevamente sobre la ventanilla preferencial a la IPSI Asocabilidos.
- La fecha para efectuar el conversatorio sobre **Traslados** entre EPS se estará notificando cuando regrese de vacaciones la funcionaria responsable del área de aseguramiento de la entidad.

La reunión concluye a las 10: 15 a.m. Se anexan firmas de los asistentes.

Carrera 16 No. 16 – 31 Teléfono: 7254147 Fax: 7260286 Línea Gratuita 018000962780   
[www.epsianaswayuu.com](http://www.epsianaswayuu.com) - [info@epsianaswayuu.com](mailto:info@epsianaswayuu.com)  
Maicao – La Guajira



ANAS WAYUU E.P.S.I.  
 NIT. 839000495-6  
 REGISTRO DE ASISTENCIA  
 AWSI-AU-0009

Municipio: **MAICAO**

Fecha: **04.06.15** Hora: **8:15 a.m.**

Temas Tratados: **Los Mecanismos de Protección de los Derechos del Usuario**

No.	NOMBRES	APELLIDOS	No. IDENT	DIRECCION	TEL / CEL:	FIRMA O HUELLA			
1.	Vicente	Abad		1818-27	3162814688				
2.	Arieth	Orion	Martinez	Tamayo 40-877-579	Calle 91068	3003188748	Arieth		
3.	Sandra	Milena	Ramirez	Jilley	1124007553	Calle 6727-03	3008971838		
4.	Katherine		Hernandez	Duis	1124023383	Calle 26 hab 1120	3093371629	Katherine Hernandez	
5.	Rafael				390973	K.18 F9-	46304393881		
6.	JORICO				40000009780042	I-16-CC	3126497107		
7.	Elizabeth				Palmer-Gud	27041839	Kr. 41E #8-2	3106678801	
8.	Edilia				Chituz	410789063	Calle 6H1817	9008159016	
9.	Fernando	A	torre	Guerra	5188329	C23 N°1802	3007911345		
10.	Rubtr				40-794057	edukzi #5-10	3156181517		
11.	ANersar				3.957	653	Calle 4 N°-21-00	3103617036	No-firma
12.	Elena				40-981139	tra: 10 #2143	3106471546		
13.									
14.									
15.									
16.									

Nombre del Funcionario

VIGILADO

**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-730-0246

Maicao, 06 de junio del 2015

*D. S. Hernández*  
09-06-2015  
8:25 am

Doctor  
**FRED GAMEZ MOLINA**  
Gerente  
IPSI ASOCABILDOS



ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

**2-9819**

Fecha y hora de envío 2015-06-09 08:00

**Referencia: segundo requerimiento reclamos alianza de usuarios**

Cordial Saludo:

El 2 de mayo del año en curso, se envió oficio SAU-730-0174 en la que se notifica inconformidad de la Asociación Nacional de Usuarios de la **EPSI ANAS WAYUU** y la alianza de usuarios del municipio de Maicao por el desconocimiento que muestra una de las funcionarias del área de atención al usuario sobre la labor desarrollada y que deben cumplir las alianzas de usuarios en cumplimiento del Decreto 1757 de 1994. Así mismo solicitan que se cumpla con lo descrito en el Decreto Ley 019 del 2012, relacionada en el artículo 13 que establece que: "todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública" y aún esta entidad no ha recibido respuesta a estos requerimientos, por lo que pedimos respetuosamente remitir en el menor tiempo posible las acciones adelantadas para dar respuesta a estos reclamos.

Agradezco de antemano su respuesta

Atentamente,

**DELSYS HERNANDEZ IGUARAN**  
Jefe de Información y Atención al Usuario

CC. Marlene Romero Ortega. Directora Gestión del Riesgo  
Redactor: Delsys Hernández Iguarán  
Transcriptor: Delsys Hernández Iguarán

*Yacinto Carreño*  
10/06/2015  
5:15 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-730-0247

Maicao, 06 de junio del 2015

*J. Smith.*  
09-06-2015  
8:35 am

Doctor  
**FRED GAMEZ MOLINA**  
Gerente  
IPSI ASOCABILDOS



ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

**2-9820**

Fecha y hora de envío 2015-06-09 08:00

**Referencia: reclamos alianza de usuarios y plan de mejoramiento**

Cordial Saludo:

El 04 de junio del año en curso, se adelantó reunión con la Asociación Nacional de Usuarios de la **EPSI ANAS WAYUU** y la alianza de usuarios del municipio de Maicao, en la que se evidenció insatisfacción porque muchos usuarios no reciben buena atención por parte de funcionarios de citas médicas en la que relacionan al señor **REYNALDO IPUANA**, informan que la actitud no es la mejor, se sienten discriminados, por lo que hacen un llamado a la EPSI para que tomen los correctivos.

Atendiendo lo determinado en las normas vigentes, nos permitimos sugerir respetuosamente revisar y tomar los correctivos a que se diera lugar teniendo en cuenta las siguientes acciones a fin de mejorar la atención a nuestros afiliados:

- Capacitación permanente al recurso humano asignado al área de atención al usuario, que permita ser ágil, oportuna, eficaz, eficiente y sensible a las necesidades de los usuarios.
- Las funciones asignadas al recurso humano deben ser claras y expresas teniendo en cuenta lo que describe el manual de procesos y procedimientos de la IPSI.
- Socialización a los funcionarios responsables, el deber, la obligación de atender, orientar y si el caso de acompañar y gestionar las solicitudes de nuestros afiliados.
- Seguimiento y evaluación permanente a los funcionarios responsable de la atención al usuario para que se tomen acciones oportunas en la que los afiliados reciban un buen trato aplicando prioritariamente la valoración al individuo, el respeto, la cordialidad, la orientación y comunicación permanente y el trato humanizado en general. Es obligatorio advertir que por mandato constitucional y legal, se debe brindar atención preferencial a los niños, niñas y adolescentes y al adulto mayor.

**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



Agradezco de antemano su respuesta

Atentamente,

**DELSYS HERNANDEZ IGUARAN**  
Jefe de Información y Atención al Usuario

*Yanis Arango*  
10/06/2015  
5:15 pm

CC: Marlene Romero Ortega. Directora Gestión del Riesgo  
Redactor: Delsys Hernández Iguarán  
Transcriptor: Delsys Hernández Iguarán

*A. U.  
M.*