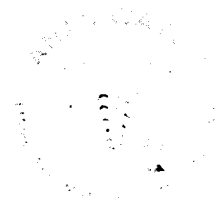


ANAS WAYUU E.P.S.I

EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SUBSIDIADA INDIGENA

Vigilado Supersalud Resolución No 15-10 de Julio de 2001

Nit: 839.000.495-6



ACTA N° 0920151001

En el Municipio de Abania, La Guajira el 1° día del mes de octubre del 2015 a las 9:00 a.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 Albania y los funcionarios **DELSYS HERNANDEZ IGUARAN, CLARA INES GIL** y **BACHIR GONZALEZ** en la que se desarrolló el siguiente orden día:

- 1.- Oración a Dios
- 2.- Presentación de los participantes
- 3.- Presentación del Informe sobre el estudio de la percepción de los afiliados de la EPSI ANAS WAYUU sobre los servicios de salud prestado
- 4.- Mesa de trabajo: Petición, Quejas y Reclamos de los usuarios de la EPSI ANAS WAYUU.
- 5.- Respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos.
- 6.- Compromisos y sugerencias

DESARROLLO:

1. La oración a Dios fue realizada por el la funcionaria Clara Inés Gil.
2. Asistieron a este evento representantes de las Alianzas de Usuarios de los municipios de Maicao y Albania, el presidente y Vicepresidente de la Asociación Nacional de Alianzas de Usuarios de la **EPSI ANAS WAYUU WANAWAS WAKUAIPA**.
3. El señor **RAFAEL MEJIA ECHEVERRIA MEJIA**, informa a los asistentes que durante los días 10, 11, 14, 15 y 16 de septiembre del año en curso la Asociación Nacional de Alianzas de Usuarios de la **EPSI ANAS WAYUU**, llevó a cabo en los municipios de Maicao, Uribia, Manaure y Riohacha una consulta mediante la aplicación de encuestas para conocer la percepción que tiene los afiliados por los servicios de salud que presta la EPSI, así mismo solicitó a la entidad documentos que permitieran tener un conocimiento de cómo calificaban las entidades territoriales a ésta como resultados de las auditorias, de igual manera verificó las quejas y reclamos presentados durante el 2015, de la cuales se obtuvo un documento de estas acciones que se le enviará a cada Alianza de usuarios en los municipios de operación, reporta que los resultados fueron excelentes teniendo en cuenta que el 56% de los consultados que así la calificaron, el restante dice que es

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

buena; el reporte de informes que presentan las entidades territoriales a las visitas de auditoria la colocan en el ranking en los primeros lugares de los municipios de Barrancas y Riohacha, por lo que notifica que el ejercicio de consulta a los usuarios debe hacerse permanentemente, porque permite identificar las debilidades, las fortalezas y las sugerencias para que el servicio sea excelente y proponer a la EPSI cuando así se considere los ajustes y cambios que se requieran que garanticen la prestación de los servicios.

4.- Mesa de Trabajo:

Es necesario resaltar que antes de iniciar esta reunión los participantes, realizaron visitas en la red de servicios de salud ubicada en el municipio de Albania para evaluar la satisfacción de los usuarios, de las cuales se obtuvo informacion para presentar las peticiones, quejas y reclamos de los afiliados ante esta 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 y se debe respetar la opinión expuesta por cada uno.

Los señores **Sebastián Cueto** y **William Amaya**, representantes de la alianza de usuarios por el municipio de Albania describen así algunas deficiencias encontradas en la red de servicios de salud contratadas:

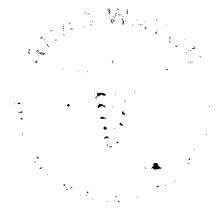
- En la **ESE HOSPITAL SAN RAFAEL** del Municipio de Albania hay condiciones de insalubridad, las habitaciones camas y sábanas completamente sucias, baño y pisos desaseados, moscas y mosquitos acompañan a los pacientes y así mismo falta calidad humana por parte de funcionarios en la atención de los usuarios.
- En **FASE SOCIAL**, tiene buen servicio pero se requiere ampliar y adecuar las instalaciones para que facilite el acceso a los usuarios adultos mayores y discapacitados.
- De la **IPSI Asocabidos**, no tenemos quejas, son amables y prestan un buen servicio, se le recomienda tener en cuenta a los afiliados de la zona rural, ya que se desplazan desde sus comunidades para buscar el servicio porque muchos no cuenta con teléfono móvil que permita programar sus citas desde esos lugares y no tener que desplazarse hasta la zona urbana. Marcelino Lopez, miembro y Autoridad tradicional de la comunidad de Chivo mono, informa que se están recibiendo servicios mediante la brigada de salud que realiza esta IPSI cada mes directamente en sus rancherías.

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.- RESPUESTAS:

Luego de haber escuchado atentamente a los representantes, la funcionaria de la **EPSI ANAS WAYUU, DELSYS HERNANDEZ IGUARAN**, Jefe de Informacion y Atención al Usuario, da respuesta en los siguientes términos a las quejas, reclamos y sugerencia presentados:

- En relación a la primera queja la funcionaria informa que dará a conocer a la Dirección de Gestión de Riesgo enviando copia de esta acta para que se determine conducta a seguir teniendo en cuenta que esta ESE tiene contratados los servicios para hospitalización, atención de partos entre otros para la atención de los afiliados en el municipio de Albania. Que se les estará reportando las medidas tomadas por la **EPSI ANAS WAYUU**.
- A la Gerencia de la **FASE SOCIAL**, quien contrata servicios de consultas especializadas se le estará realizando las recomendaciones para que se adecue las instalaciones de la entidad, teniendo en cuenta las normas vigentes para el acceso de los pacientes discapacitados y adultos mayores especialmente que requieren de rampas para el ingreso a la IPS.
- A la **IPSI ASOCABILDOS**, se le pide que diariamente disponga de cupos para la atención de los afiliados de la zona rural de tal manera que puedan acceder a el servicio el mismo día que soliciten la cita, para que no tengan que desplazarse nuevamente de su lugar de origen para cumplir con la consultas médicas y odontológicas.

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 Alianza de Albania para su conocimiento y fines pertinentes.

La reunión concluye a las 10: 35 a.m. Se anexan firmas de los asistentes.



Municipio: *Yf de Kibon - 2015*
 Fecha: *8 de Bona* Hora:

Temas Tratados: *Mesa de Trabajo Retiros, Ojyn y Vitehno*

No.	NOMBRES	APELLIDOS	No. IDENT	DIRECCION	TEL / CEL.	PREMIA O HUELLA
1.	<i>Diego</i>	<i>Huano</i>	<i>3201883</i>	<i>K. 18A 940</i>	<i>304393269</i>	<i>[Signature]</i>
2.	<i>Sobestian</i>	<i>Cueto T</i>	<i>17803979</i>	<i>K. 18A 343</i>	<i>3157684109</i>	<i>[Signature]</i>
3.	<i>Vicente</i>	<i>Bocanga</i>	<i>15236520</i>	<i>K. 17A 956</i>	<i>3162874698</i>	<i>[Signature]</i>
4.	<i>Fernando</i>	<i>Toran Saena</i>	<i>5188329</i>	<i>C/623 K. 180E</i>	<i>3007911345</i>	<i>[Signature]</i>
5.	<i>Marcelino</i>	<i>Lopez Onate</i>	<i>2.740.164</i>	<i>Chivomano</i>	<i>3218162531</i>	<i>[Signature]</i>
6.	<i>William</i>	<i>amalla</i>	<i>72595420</i>	<i>Cuestecita</i>	<i>3126781927</i>	<i>[Signature]</i>
7.	<i>Recher</i>	<i>Conzalez Espino</i>	<i>124482485</i>	<i>Uru Espina</i>	<i>3167262154</i>	<i>[Signature]</i>
8.	<i>eveth</i>	<i>Sotelo</i>	<i>ce 56057409</i>	<i>cueto</i>	<i>3215262013</i>	<i>eveth sotelo</i>
9.	<i>Carmen Ipana</i>		<i>ce 1193415264</i>	<i>paroncho</i>	<i>3168332435</i>	<i>Carmen Ipana</i>
10.	<i>Clara-fernanda</i>	<i>Gonzales</i>	<i>ce 40933050</i>	<i>Albariza</i>	<i>3163746485</i>	<i>[Signature]</i>
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
16.						
17.						

Nombre del Funcionario: *[Signature]*

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-730-0445

Maicao, 05 de octubre del 2015

[Handwritten signature]
05-10-2015
1:17 PM

Doctor
FRED GAMEZ MOLINA
Gerente
IPSI ASOCABILDOS



ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

2-18155

Fecha y hora de envío 2015-10-05 10:29

Referencia: sugerencia alianza de usuarios

Cordial Saludo:

En mesa de trabajo sostenida el día 1° de octubre del año en curso con la Asociación Nacional de Usuarios de la **EPSI ANAS WAYUU** y la alianza de usuarios del municipio de Albania, después de realizar consulta y visita a los afiliados y red de servicios de salud contratados respectivamente, se recomendó priorizar la atención para los pacientes de la zona rural, afirman que éstos deben trasladarse hasta la IPS dos veces por no contar con teléfonos móviles para programar las citas, de igual manera se dificulta el acceso por no tener los recursos económicos que permita desplazarse hasta la zona urbana.

En virtud de lo anterior, solicitamos de su gestión para que se tenga en cuenta esta recomendación, disponiendo diariamente de cupos para la atención médica y/o odontológica para los usuarios que proceden de la zona rural del municipio de Albania.

Agradezco de antemano su respuesta

Atentamente,

[Handwritten signature]
DELSYS HERNÁNDEZ IGUARÁN

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-730-0444

Maicao, 05 de octubre del 2015

Doctor
FABIO ANICHARICO CABALLERO
Gerente
FASE SOCIAL
Albania



ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

2-18190

Fecha y hora de envío 2015-10-06 07:00

Referencia: sugerencia afiliados

Cordial Saludo:

El día 1° de octubre del año en curso, la Asociación Nacional de Alianzas de Usuarios y Alianza de Usuarios de la **EPSI ANAS WAYUU**, del municipio de Albania, adelantó visitas y jornada de consultas a los afiliados para conocer la satisfacción por los servicios recibidos de la red contratada.

Teniendo en cuenta los resultados de ésta consulta, la Asociación Nacional de Alianzas de usuarios informa que para acceder a las instalaciones de la institución que usted representa es incómodo y casi imposible ingresar por las escaleras en especial para los pacientes discapacitados y adultos mayores que muchas veces los médicos especialistas deben atender a los pacientes hasta por fuera del área de consultorios.

En virtud de lo anterior y fundamentados en lo que estipulan la **Ley 1251 de 2008** y **Ley 1658 de 2013**, sugerimos respetuosamente aplicar lo descrito en ellas que en uno de sus apartes refiere que las instituciones debe contar con adecuada infraestructuras para facilitar el desplazamiento.

Agradecemos de antemano se nos informe los correctivos a tomar para dar a conocer oportunamente a la Alianza de usuarios del Municipio de Albania.

Atentamente,

DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de Información y Atención al Usuario

*Yesenia Rueda
06-10-15
Hora: 04:45 pm*

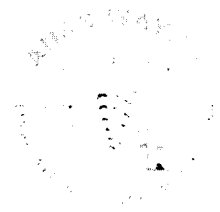
Redactor: Delsys Hernández Iguarán
Transcriptor: Delsys Hernández Iguarán

ANAS WAYUU E.P.S.I

EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SUBSIDIADA INDÍGENA

Vigilado Supersalud Resolución No 15-10 de Julio de 2001

Nit: 839.000.495-6



SAU-730-0460

Maicao, 08 de octubre del 2015

Doctora
MARLENE ROMERO ORTEGA
Directora Gestión del Riesgo
EPSI ANAS WAYUU

Asunto: Acta N° 0920151001

Cordial Saludo:

Para su conocimiento y fines pertinentes adjunto Acta N° 0920151001, escrita durante la mesa de trabajo para atender las peticiones, quejas y reclamos adelantada por funcionarios de la entidad y representantes de la Asociación Nacional y Alianzas de usuarios de los municipios de Maicao y Albania el 1° día de octubre de la presente anualidad.

Atentamente,

DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de Información y Atención al Usuario

Anexo: 1 físico (2 folios)

Redactor: Delsys Hernández Iguarán

Transcriptor: Delsys Hernández Iguarán

Recibí
Kanna Bertel
08-10-15
8:06am