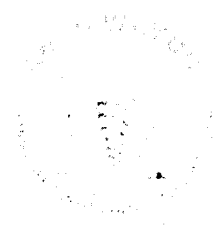


ANAS WAYUU E.P.S.I

EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SUBSIDIADA INDIGENA

Vigilado Supersalud Resolución No 15-10 de Julio de 2001

Nit: 839.000.495-6



ACTA N° 1020151104

En los Municipios de Distracción y Barrancas, La Guajira a los 4 días del Mes de noviembre del 2015 a las 9:15a.m., y 10:30 a.m. respectivamente en las Oficinas de Información y Atención al Usuario de la **EPSI ANAS WAYUU** de estas localidades, se efectuaron dos mesa de trabajo para atender y dar respuesta a 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, Distracción y Barrancas y la funcionaria **DELSYS HERNANDEZ IGUARAN**, 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 los temas Movilidad y Portabilidad
- 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** y la señora **DENIS ALMENAREZ PINTO**, presidente de la alianza de usuarios de Barrancas.

2. Es necesario aclarar que se hicieron dos mesas de trabajos inicialmente en el Municipio de Distracción y luego en el Municipio de Barrancas, en la que participaron e hicieron su presentación los representantes de la Asociación Nacional y representantes de las Alianzas de Usuarios de los municipios mencionados arriba y funcionarios de la **EPSI ANAS WAYUU**.

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, aclarándoles que se debe respetar la opinión expuesta por cada uno.

Se escucha a los representantes de la Alianza de Usuarios por el Municipio de Distracción quienes notifican los siguientes inconvenientes:

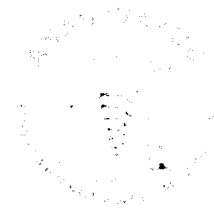
- ✓ En los puestos de salud de la zona rural, no hay buena atención por parte del equipo dispuesto por la **ESE HOSPITAL SANTA RITA DE CASSIA**, no se les realiza examen físico solo se dedican a escribir, no se le da explicación al paciente de lo que esta pasando con su salud, de igual manera hay impuntualidad en la atención de consulta por medicina general, citan a los 2 p.m. y la prestación del servicio inicia a las 3 p.m., culminando a las 4 p.m. beneficiándose así a dieciséis (16) usuarios.
- ✓ En la zona urbana, todavía hay que madrugar para conseguir dos de los cupos que tienen dispuesto para los afiliados de la EPSI para consulta por medicina general la **ESE HOSPITAL SANTA RITA DE CASSIA**.

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 Alianza de Usuarios del Municipio de Barrancas se les entregan las respuestas en los siguientes términos:

- De igual manera se enviará plan de mejoramiento a la **ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR**, para que se revise y se amplíe el número de horas medicas sobre el número de la población total afiliada y puedan permitir el acceso oportuno al paciente que requiera de la consulta por medicina general.
- También en el plan de mejoramiento se establecerá como acción la ampliación de horas médicas para consultas por ginecología, pediatría y el servicio de ecografía obstétrica de tal manera que el afiliado que requiera el servicio se le pueda brindar la atención dentro del tiempo estipulado en las normas que rigen el SGSSS.
- En relación a los resultados de la radiografías será necesario solicitar que la ESE expida éstos con las lecturas para que el médico no tengas inconvenientes en definir diagnóstico y conducta y la respuesta al paciente sea oportuna.
- Para resolver las demoras en la entrega de medicamentos se enviará copia del acta a la Dirección de Planeación de la EPSI, quien deberá analizar y tomar decisiones con respecto a la contratación para que este servicio mejore en el municipio de Barrancas, para evitar complicaciones e inconvenientes en la salud de los afiliados.
- A la Dirección de Servicios de Salud y Dirección Administrativa y Financiera de la EPSI se pedirá que se revise nuevamente el proceso para el envío de los pasajes para traslado de pacientes cuando el servicio no es prestado en el municipio de afiliación y así evitar que se continúen presentando dificultades para el recibo oportuno de estos.
- A la **ESE HOSPITAL SAN RAFAEL** del municipio de San Juan del Cesar, se le pedirá ampliar las horas médicas para la prestación del servicio por oftalmología y que los usuarios reciban atención oportuna por este profesional.
- Se solicitará a la Dirección Administrativa y Financiera su gestión para que se atienda petición de los representantes de la alianza de usuarios del municipio de Barrancas en relación al acondicionamiento de la oficina de atención al usuario.

5.- La funcionaria de la **EPSI ANAS WAYUU**, hace explicación sobre los temas de Movilidad y Portabilidad descritos en los decretos 1683 y 3047 del 2013, se solicita el apoyo a todos los participantes para que esta informacion llegue a todos los afiliados, porque a pesar de que se realizan actividades educativas, se entregan folletos y carta de derechos y deberes a los usuarios siempre tienen dudas y recurren a otros medios sin notificar previamente a la entidad y se tienen dificultades para recibir el servicio de salud cuando se trasladan a otras ciudades o se afilian a otra entidad del régimen contributivo.

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 las Direcciones de Planeación en Salud y Gestión del Riesgo para su conocimiento y fines pertinentes.

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



Municipio: *Districción y Barranas*
 Fecha: *2 Nov 2015* Hora: *9:15 am y 10:30 am.*
 Temas Tratados: *Resu de trabajo. Socialización Bibliotecas y Familias.*
 FIRMA O HUELLA

No.	NOMBRES	APELLIDOS	No. IDENT	DIRECCION	TEL / CEL:
1.	<i>Yanirela</i>	<i>Pushaina</i>	<i>56057131</i>	<i>El Coimito</i>	<i>3127672429</i>
2.	<i>Fernando</i>	<i>Tovar</i>	<i>5189,329</i>	<i>Calle 13 # 1802</i>	<i>3007911345</i>
3.	<i>María Elena</i>	<i>Acosta</i>	<i>1523522</i>	<i>R/779-52</i>	<i>3162854698</i>
4.	<i>Olivia M</i>	<i>Torres U</i>	<i>269988616</i>	<i>16-22</i>	<i>3014406688</i>
5.	<i>Roberto</i>	<i>Felipe</i>	<i>3901983</i>	<i>11879-40</i>	<i>304383881</i>
6.	<i>Orlando</i>	<i>Castro</i>	<i>36056390</i>	<i>Paraito</i>	<i>320882418</i>
7.	<i>Delis Judith</i>	<i>Alvarez</i>	<i>26973767</i>	<i>Calle 4 # 447</i>	<i>3006824930</i>
8.	<i>Shen</i>	<i>Jaimes</i>	<i>84006730</i>	<i>Calle 15 # 19 # 46</i>	<i>3008081579</i>
9.	<i>Adelmys</i>	<i>García</i>	<i>26988455</i>	<i>Tupio</i>	<i>Calle 3183202428</i>
10.	<i>Carmen</i>	<i>Alicia Gil Perez</i>	<i>26983800</i>	<i>Carmen</i>	<i>Av. Gil</i>
11.	<i>Kim</i>	<i>Elena</i>	<i>2698285</i>	<i>Tupio</i>	<i>Calle 3168672804</i>
12.	<i>Yanirela</i>	<i>Selva</i>	<i>26988245</i>	<i>Anas wayuu</i>	<i>3003689961</i>

17. *Delys Hernández*
 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-730-0495

Maicao, 09 de noviembre del 2015

Doctora
MARIA ANGELICA CASTILLA OÑATE
Gerente
ESE HOSPITAL SANTA RITA DE CASIA
Distracción

ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

2-20767

Fecha y hora de envío 2015-11-10 07:00

Asunto: Quejas alianza de usuarios

Cordial Saludo:

El día 4 de noviembre del año en curso, en mesa de trabajo para atender y dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos, con la participación de la Asociación Nacional de alianza de usuarios y representantes de la Alianza de usuarios del municipio de Distracción se expusieron motivos que conllevan a la inconformidad de nuestros afiliados en esta localidad las cuales se describen a continuación:

- En la zona urbana solo se les presta el servicio de consulta por medicina general a solo dos afiliados de la **EPSI ANAS WAYUU**, además de ello para lograr una cita deben asistir a muy tempranas horas del día para lograr conseguirla.
- En la zona rural, la prestación del servicio está alrededor de dos horas por cada puesto de salud en la que se atienden a 16 pacientes. hay impuntualidad en el equipo médico, manifiestan que al paciente no se le realiza el examen físico tal como están establecidos en los protocolos y/o guías de atención, reportan que el profesional de la medicina solo se dedica a escribir y expedir una formula sin dar una explicación de lo que puede estar pasando con la salud del usuario.

En atención a estas quejas nos permitimos hacer entrega formal de documento que contiene plan de mejoramiento a fin de garantizar a todos nuestros afiliados con oportunidad y calidad en los servicios prestados por la **ESE HOSPITAL SANTA RITA DE CASSIA** con quien la EPSI ha contratado en modalidad de capitación los servicios de I nivel de atención y los programas de promoción y prevención, es necesario aclarar que en ningún momento se ha condicionado la prestación del servicio para solo dos personas, por lo que invitamos a revisar el proceso de asignación de citas.

Agradecemos de antemano nos informe los avances obtenidos.

Atentamente,

DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de Información y Atención al Usuario

Recibi
Sareth Guerra
Nov - 10 - 2015
4:00pm

Anexo: 1 fisico (1 folio)

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-730-493

Maicad 06 de noviembre del 2015

Doctora
ROSA MARIA CERCHAR SARMIENTO
Gerente
ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR
Barrancas



ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

2-20619

Fecha y hora de envío 2015-11-09 07:00

Asunto: Quejas e Informe y plan de mejoramiento satisfacción usuarios

Cordial Saludo:

El día 5 de noviembre del año en curso, en mesa de trabajo con la alianza de usuarios del municipio de Barrancas para dar respuesta y/o solución a las peticiones quejas y reclamos de los afiliados, se evidenció la insatisfacción por el servicio que presta la **ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR**, así mismo encontramos insatisfacción en los usuarios de la EPSI, al consultársele por los servicios prestados de esa institución.

Teniendo en cuenta estos resultados hacemos entrega formal de documento que contiene el informe de las encuestas de satisfacción y plan de mejoramiento para que se efectúe, para garantizarle a nuestros afiliados un servicio de excelente calidad.

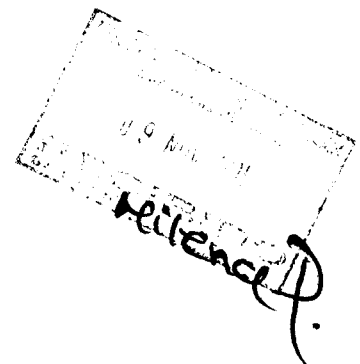
Agradecemos de antemano nos informe los avances obtenidos.

Atentamente,

DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de Información y Atención al Usuario

Anexo: 1 físico (2 folios)

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-730-0496

Maicao, 09 de noviembre del 2015

Doctora
ROSA MARIA CERCHAR SARMIENTO
Gerente
ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR
Barrancas

ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

2-20766

Fecha y hora de envío 2015-11-10 07:00

Asunto: Quejas usuarios

Cordial Saludo:

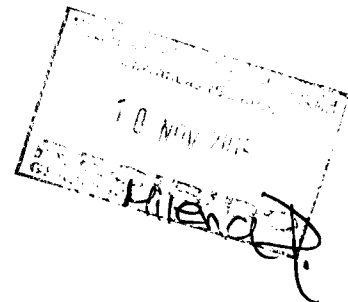
El día 4 de noviembre del año en curso, en mesa de trabajo para atender y dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos, con la participación de la Asociación Nacional de alianza de usuarios y representantes de la Alianza de usuarios del municipio de Barrancas se expusieron motivos que conllevan a la inconformidad de nuestros afiliados en esta localidad notificados mediante oficio adiado SAU-730-0493 del 06 de noviembre del 2015, así mismo en ese evento se nos informó que la institución que usted representa solo entrega a los pacientes un medio magnético cuando se toma **rayos x** sin el análisis respectivo del mismo el cual crea inconvenientes en el médico tratante para definir diagnóstico y conducta de manera oportuna para la atención del paciente, por lo que nos permitimos solicitar de manera respetuosa que estos los resultados se entreguen con las lecturas.

Agradecemos de antemano su respuesta.

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-730-0492

Maicao, 06 de noviembre 2015

Doctora
EMNIS BOLAÑO GAMEZ
Gerente
MAXSALUD LTDA.
Barrancas



ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

2-20618

Fecha y hora de envío

2015-11-09 07:00

Referencia: Queja alianza de usuarios y afiliados

Cordial Saludo:

En atención a la insatisfacción y a las quejas presentadas por nuestros afiliados y la Alianza de usuarios del municipio de Barrancas por la demora y/o entrega incompleta de medicamentos, nos permitimos sugerir respetuosamente plan de mejoramiento con la cual se espera que se efectúe y lograr así el suministro de manera oportuna los medicamentos y cumplir con lo pactado entre la **EPSI ANAS WAYUU** y **MAXSALUD LTDA.**

Agradezco de antemano se nos informe los avances obtenidos.

Atentamente,

DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de Información y Atención al Usuario

Anexo: 1 físico (1 folio)

Redactor: Delsys Hernández Iguarán
Transcriptor: Delsys Hernández Iguarán

Recibí

MAYRA @QUINTERO

09-11-2015

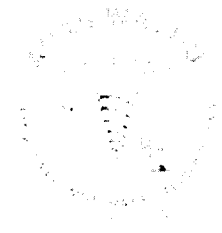
Hora: 9:11 am

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-730-0500

Maicao, 09 de noviembre del 2015

Doctor
RAUL CONSUEGRA VILLARREAL
Director Administrativo y Financiero
EPSI ANAS WAYUU

Asunto: Sugerencia alianza de usuarios

Cordial Saludo:

Por medio de la presente nos permitimos comunicarle que durante la mesa de trabajo realizada con la participación de la Asociación Nacional y Alianzas de Usuarios del municipio de Barrancas se sugirió a la **EPSI ANAS WAYUU**, adecuar la Oficina de Información y Atención al Usuario con la dotación de aire acondicionado y sillas cómodas que permitan la espera en las instalaciones de la entidad, debido a las altas temperaturas que generan molestias en la salud de la persona que usan este servicio.

Ante esta petición, solicitamos de manera respetuosa su gestión a fin de revisar y tomar los correctivos que fuesen necesarios.

Atentamente,

DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de Información y Atención al Usuario

Redactor: Delsys Hernández Iguarán
Transcriptor: Delsys Hernández Iguarán

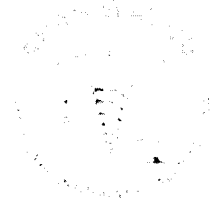
*SUCANNYR
2015-11-09
09:44am*

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-730-0498

Maicao, 09 de noviembre del 2015

Doctor
RAFAEL ARREDONDO ANDRADE
Director
PLANEACION EN SALUD
EPSI ANAS WAYUU

Asunto: Quejas de afiliados y alianzas de usuarios

Cordial Saludo:

Durante el transcurso de este año, hemos recibido innumerables peticiones, quejas y reclamos relacionados con la entrega de medicamentos en la Farmacia **MAXSALUD LTDA.**, entidad contratada para el suministro de medicamentos a los afiliados del Municipio de Barrancas; reportan los pacientes y Alianza de usuarios que no se les esta entregando los medicamentos y a los que se les provee, se les da de manera inoportuna, por lo que piden la intervención de la **EPSI ANAS WAYUU**.

Ante esta situación, solicité de manera respetuosa su intervención ante el prestador a fin de hacer las exigencias y o tomar las medidas que con lleve al cumplimiento de lo determinado en las normas vigentes sobre el SGSSS.

Atentamente,


DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de Información y Atención al Usuario

CC. Marlene Romero, Directora Gestión del Riesgo. Marcos Pavajeau, Director Soporte Estratégico

Redactor: Delsys Hernández Iguarán
Transcriptor: Delsys Hernández Iguarán

*Recibido
Kanna Berkel
09-11-15*

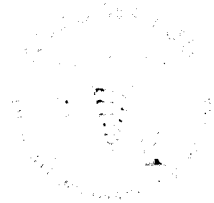
*Recibido
10/11/15
09/11/2015
08:39 AM

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-730-0499

Maicao, 09 de noviembre del 2015

Doctora
MARLENE ROMERO ORTEGA
Directora Gestión del Riesgo
EPSI ANAS WAYUU

Asunto: Quejas de afiliados y alianzas de usuarios

Cordial Saludo:

Por medio de la presente nos permitimos comunicarle que realizamos mesas de trabajos con la participación de la Asociación Nacional y Alianzas de Usuarios de los municipios de Barrancas y Distracción en la que se hicieron evidentes quejas por los servicios prestados por las **ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR** y **ESE HOSPITAL SANTA RITA DE CASSIA**, por ello adjuntamos copia del Acta N° 1020151104 para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,


DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de Información y Atención al Usuario

Redactor: Delsys Hernández Iguarán
Transcriptor: Delsys Hernández Iguarán

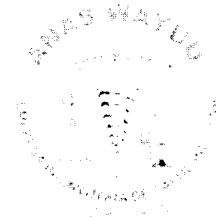
*Recibido
Kanna Berhel
09-11-15
8:28 am*

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-730-0497

Maicao, 09 de noviembre del 2015

Doctora
OSIRIS CHOLES MAGDANIEL
Directora
SERVICIOS INTEGRALES DE SALUD
EPSI ANAS WAYUU

Asunto: Quejas de afiliados y alianzas de usuarios

Cordial Saludo:

Durante el transcurso de este año, hemos recibido en las oficinas SIAU de nuestra entidad innumerables peticiones, quejas y reclamos relacionados con oportuna entrega de los tiquetes de pasajes para traslados de los usuarios cuando requieren el servicio de salud que no es prestado en el municipio de afiliación; inconformidad que ha sido evidente en las mesas de trabajos sostenidas con la Asociación Nacional y Alianzas de usuarios municipales de la **EPSI ANAS WAYUU**, casos tales como el de obtener los tiquetes e ir hasta la empresa autorizada y ser rechazados porque no dispone de los cupos, y/o tener que cubrir el gasto porque no les llego a tiempo los tiquetes y agravado con la larga espera en las oficinas de atención al usuario para que la EPSI entregue respuesta al afiliado que solicita el servicio, han sido expuestos en estos eventos.

Ante esta situación, solicitó de manera respetuosa revisar el proceso de asignación de estas tareas entre las áreas comprometidas y tomar los correctivos a que se diere lugar para evitar la insatisfacción de nuestros afiliados que se hace cada dia más evidente.

Atentamente,


DELSYS HERNÁNDEZ IGUARÁN
Jefe de Información y Atención al Usuario

Deisy Iguarán
Nov 9/2015
8:05 AM

Sosa
09/11/15
8:47 AM

CC. Raul Consuegra, Director DAF. Marcos Pavajeau, Director Soporte Estratégico

Redactor: Delsys Hernández Iguarán
Transcriptor: Delsys Hernández Iguarán

Sucanny R
2015-11-09
8:44 am

Distracción, 24 de noviembre de 2015

**SEÑORA
DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Asistente SIAU
ANAS WAYUU
Maicao**

ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

1-22516

ASUNTO: RESPUESTA A QUEJAS DE ALIANZA DE USUARIOS

Fecha y hora de recibido: 2015-11-30 10:55:28


Cordial saludo,

La presente es para darle respuesta al oficio solicitado por ustedes donde requieren plan de mejoramiento para garantizar la oportunidad y calidad de los servicios de salud.

Anexo plan de mejoramiento.

Atentamente,


**MILENIS MARTÍNEZ
TRABAJADORA SOCIAL**

 <p>E.S.E. HOSPITAL SANTA RITA DE CASSIA La salud bien administrada</p>	<p>PLANES DE MEJORAMIENTO</p>	<p>VERSION: 2 CODIGO: P-GCSAC-01 NOVIEMBRE 15 DE 2.015</p>
---	--------------------------------------	--

El propósito de esta reunión para la E.S.E. es lograr una buena comunicación entre las partes, cooperación, franqueza, y veracidad en la información suministrada, se hace con la dirección, el recurso humano que interviene en los procesos a auditar.

El objetivo más significativo es establecer una relación de trabajo eficaz, para garantizar el éxito de la misma, se revisan los criterios y el alcance de dicha auditoria, el plan propuesto, se aclaran las dudas.

La realización de actividades de evaluación, seguimiento y mejoramiento de procesos prioritarios tanto en la zona rural como en la urbana.

Mediante queja interpuesta por la Alianza de Usuarios de la **EPS -I ANAS WAYUU** se le realizó una adopción de medidas tendientes a corregir las desviaciones detectadas con respecto a los previamente establecidos y a mantener las condiciones de mejora realizadas.

Los aspectos para tener en cuenta para la formulación del plan de mejoramiento son:

- ✓ Identificar el problema y definirlo concretamente, teniendo muy claro el grado de importancia global del mismo.
- ✓ Observar en detalle las características del problema, tomando en cuenta los puntos de vista de diferentes personas involucradas en el proceso.
- ✓ Analizar el problema para descubrir las causas fundamentales.
- ✓ Elaborar un plan de acción más detallado para bloquear las causas y solucionar los efectos no deseados o el problema, creando un indicador para evaluar posteriormente los resultados.

<p>ELABORO: <i>Maria Laura Villar</i> MARIA LAURA VILLAR DAZA AUDITORA DE CALIDAD</p>	<p>APROBO: <i>Lucas Daza Reina</i> LUCAS DAZA REINA GERENTE (E)</p>
---	---

Barrancas, 19 de Noviembre de 2015.

ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

1-22476

Fecha y hora de recibido: 2015-11-30 08:18:04

Doctora.

DELSYS HERNANDEZ IGUARAN

Jefe de Información y Atención al Usuario

ANAS WAYUU E.P.S.I

MAICAO.

Asunto: Respuesta a Queja de Usuario.

Teniendo en cuenta la importancia que tiene para nuestra institución los usuarios de la EPSI ANAS WAYUU, damos respuesta a la queja referida por ustedes, donde manifiestan insatisfacción por la lectura de los RX, de igual forma se les comunica que la entrega de los RX se realiza en medio magnético y/o físico y se asumirá la lectura por Medico Radiólogo tal cual como está indicado en la contratación; en los casos que las placas sean ordenadas por médicos de la institución estas serán visualizadas en la pantalla interna de cada médico tratante quien realizara la lectura correspondiente de acuerdo a la condición de salud del paciente; en los casos que los resultados sean para médicos externos se le hará la entrega del la placa con su respectiva lectura.

Quedamos atentos a sus sugerencias y reiteramos nuestra disposición y colaboración en todo lo que se requiera.

Cordialmente,



ROSA MARIA CERCHAR SARMIENTO
GERENTE.

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-730-0510

Maicao, 17 de noviembre del 2015

Señores
ALIANZA DE USUARIOS
Distracción



ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

2-21448

Fecha y hora de envío 2015-11-17 07:40

Referencia: respuesta a reclamo alianza de usuarios

Cordial Saludo:

En atención a los reclamos presentado en mesa de trabajo sostenida el día 4 de noviembre del año en curso en el municipio de Distracción, para su conocimiento y fines pertinentes nos permitimos adjuntar **Acta N° 1020151104**, además se anexan los oficios enviados a las instituciones comprometidas y que evidencia la gestión para mejorar aquellos aspectos que fueron tratados en este evento.

Nuestro compromiso e interés es prestar servicios eficientes, oportunos y de calidad, quedamos atentos a cualquier solicitud adicional al respecto.

Agradezco de antemano su respuesta

Atentamente,


DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de Información y Atención al Usuario

Anexo: 1 físico (10 folios)

Redactor: Delsys Hernández Iguarán
Transcriptor: Delsys Hernández Iguarán

Recibi
Maria Teresa toncal epinaya.

Recibi:
Claudio Corto
56-056-440 f.

Recibi
Marinela Puchaina.

Recibi
Claudia Milena Torres
36-998861

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-730-0509

Maicao, 17 de noviembre del 2015

Señores
ALIANZA DE USUARIOS
Barrancas



ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

2-21446

Fecha y hora de envío 2015-11-17 07:39

Referencia: respuesta a reclamo alianza de usuarios

Cordial Saludo:

En atención a los reclamos presentado en mesa de trabajo sostenida el día 4 de noviembre del año en curso en el municipio de Barrancas, para su conocimiento y fines pertinentes nos permitimos adjuntar **Acta N° 1020151104**, además se anexan los oficios enviados a las instituciones comprometidas y que evidencia la gestión para mejorar aquellos aspectos que fueron tratados en este evento.

Nuestro compromiso e interés es prestar servicios eficientes, oportunos y de calidad, quedamos atentos a cualquier solicitud adicional al respecto.

Agradezco de antemano su respuesta

Atentamente,


DELSYS HERNÁNDEZ IGUARÁN
Jefe de Información y Atención al Usuario

Anexo: 1 físico (10 folios)

Redactor: Delsys Hernández Iguarán
Transcriptor: Delsys Hernández Iguarán

Recibi
Carmen Alecia Gil
Nov 19 - 2015