



ACTA N° 05_839000495_20160526

En el Municipio de Maicao La, el 26 de mayo del 2016 a las 8:15.a.m., en la Oficina de Información y Atención al Usuario de la **EPSI ANAS WAYUU**, se efectuó capacitación con la asistencia de los representantes de **Asociación Nacional de Usuarios WANAWAS WAKUAIPA** y Alianza de Usuarios del Municipio de Maicao y las funcionarias **DELSYS HERNANDEZ IGUARAN**, Jefe de Información y Atención al Usuario y **MARIA PINTO**, Guía bilingüe en la que se desarrolló el siguiente orden día:

- 1.- Oración a Dios
- 2.- Lectura y aprobación del acta anterior. Informe de las acciones correctivas tomadas.
- 3.- Socialización Plan de beneficios- Resolución 5592 del 2015
- 4.- Sugerencias y Compromiso

DESARROLLO:

1.- La oración a Dios fue realizada por el señor **VICENTE BOCANEGRA**, presidente de la Alianzas de Usuarios de la **EPSI ANAS WAYUU** por el municipio de Maicao.

2.- La lectura del **ACTA N° 0420160428** fue realizada por el señor **Fernando Tovar**, paso seguido, se pregunta a los participantes si hay alguna objeción la cual debe notificarlo de manera inmediata, a la que responde el señor **Ancisar Estrada**, representante de los pacientes discapacitados: que se debe incluir en esta acta el reclamo que el realizo ante la Sociedad Medica Clínica Maicao y presentó en la mesa de trabajo que se llevó a cabo el pasado 28 de abril en la EPSI, relacionada con la no entrega de historias clínicas a los pacientes por parte de esta entidad, a la que él efectuó seguimiento y ya la institución tomó los correctivos. Después de esta aclaración los asistentes aprueban el acta anterior.

Teniendo en cuenta los compromisos adquiridos y consignados en el acta anteriormente mencionada, la funcionaria de la EPSI Delsys Hernandez Iguaran, entrega informe de los avances y resultados obtenidos de las gestiones realizadas por dar respuesta a las quejas expuestas en la mesa de trabajo por los servicios prestados en la red contratada, se notifica que estas pqr se dieron a conocer a las IPS Asocabildos y Sociedad Medica Clínica Maicao para que se tomaran las acciones, las cuales fueron leídas en esta reunión. *AD*

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




Así mismo, se lee acta de capacitación realizada a los funcionarios de atención al Usuario de la EPSI, medida que se tomó para ofrecer y brindar una mejor atención a los usuarios

3.- El tema referido al Plan de beneficios teniendo en cuenta lo estipulado por la Resolución 5592 del 2015, fue expuesto por la funcionaria Maria Pinto, de la EPSI quien es guía bilingüe y es responsable ante la entidad de dar conocer a todos los afiliados del municipio de Maicao cómo funciona el SGSSSS, los derechos y deberes de los afiliados y los pacientes, red de servicios, mecanismos de acceso entre otros temas. Inicia definiendo los conceptos básicos del plan obligatorio de salud, exclusiones, Demanda inducida. Insiste en la importancia de que todos los afiliados asistan y sigan las recomendaciones médicas en los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad e invita a la Asociación Nacional de Alianzas de usuarios a incentivar también a los afiliados a hacer buen uso de los servicios de salud.

Es necesario resaltar que teniendo en cuenta el conocimiento que tienen del tema los participantes por lo que hicieron aportes durante la exposición haciendo más dinámico el evento.

4. SUGERENCIAS y COMPROMISOS:

- ✓ La Asociación Nacional y la Alianza de usuarios realizaran visitas a la red prestadora el día 3 de junio del 2016, en el municipio de Maicao para verificar la prestación de los servicios de salud a los afiliados.
- ✓ En el segundo semestre del año en curso se efectuaran las visitas y mesas de trabajo por parte de la Asociación Nacional y Alianzas de Usuarios en el resto de los municipios donde opera la EPSI ANAS WAYUU para atender las peticiones, quejas y reclamos de los afiliados la entidad coordinara las visitas. sistema general de seguridad social en salud.
- ✓ Cumplir con lo determinado en el Decreto 1757 del 1994 para dar a conocer a los afiliados sus derechos y deberes.
- ✓ Se adjunta a esta acta solicitud y respuesta a las pqr presentadas en mesa de trabajo del día 28 de abril del 2016

La reunión concluye a las 10: 00 a.m. Se anexan firmas de los asistentes 



Código: FO-730-10
 Versión: 1.0
 Página: 1 de 1
 Creación: 14/12/2015
 Actualización: 14/12/2015

REGISTRO DE ASISTENCIA

Municipio: MAICAO Fecha: 26. Mayo/2016 Temas Tratados: Plan de beneficio y Exclusiones Resolución 5572 del 2015

N°	Nombres	Apellidos	N° de identificación	Dirección	Celular/Telefono	Entidad a la que Representa	Firma o Huella
1	Edelma	Chatez	40289063	300 91 90 96 calle C	1317	Entidad a la que Representa	[Firma]
2	Rafael	Reyes	3901802	11B 940	30432088	ANAYAYU	[Firma]
3	Fernando	Jordan	5788329	C/23 N=1802	300771345	ANAYAYU	[Firma]
4	LAIRA	PALO HORONCO	9280042	C/7 F 956	CAK10	ANAYAYU	[Firma]
5	Diego	Barrios	14235526	Cua 7 F 956	3162854698	ANAYAYU	[Firma]
6	Angelar	Estroza	3751653	014 #21-50	5003619036	ANAYAYU	[Firma]
7	Hanna	Pinto	40801868	01121#20-55	500600282	ANAYAYU	[Firma]
8	Delays	Hernandez	36507894	C/28 F 100-3	3164534463	ANAYAYU	[Firma]
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							

ANAS WAYUU E.P.S.I
EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SUBSIDIADA INDIGENA
Vigilado Supersalud Resolución No 15-10 de julio de 2001
Nit: 839.000.495-8



SAU-730- 0118
Maicao, 2 de mayo de 2016

Doctor
FRED GAMEZ MOLINA
Gerente
IPSI ASOCABILDOS

[Handwritten signature]
02-05-2016
2:48 P.M.

ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

2-35314

Fecha y hora de envío 2016-05-02 14:00

Asunto: Quejas usuarios

Cordial saludo:

En mesa de trabajo sostenida el día 28 de abril del año en curso efectuamos mesa de trabajo para atender las peticiones quejas y reclamos, en ella se registraron los inconvenientes en los servicios prestados por la institución que usted representa expuestos por algunos de los participantes, a continuación se las damos a conocer:

1. En el área de urgencia, cuando hay dificultades con el sistema de información se paraliza, no hay continuidad de la atención de los pacientes que se encuentran en esta área.
2. En el área de Urgencias el médico no da explicación sobre el estado de salud al paciente y a los familiares, la información la entrega el vigilante de seguridad; de igual manera la solicitud, verificación y entrega de documentos la realizan los funcionarios por fuera de la entidad.
3. Revisar procesos de atención al usuario en el área de laboratorios, no hay organización para entrega de fichos para la toma de muestra y la atención priorizada para los pacientes de la tercera edad.

Por estos motivos, sugerimos respetuosamente revisar y tomar los correctivos a que diere lugar, para que nuestros afiliados reciban atención de excelente calidad.

De igual manera agradecemos se nos informe las medidas tomadas para que situaciones como estas no vuelvan a presentarse.

Atentamente,

[Handwritten signature]

DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de información y atención al usuario

Redactor: Delsys Hernández Iguarán
Transcriptor: Delsys Hernández Iguarán



ASOCABILDOS Y/O AUTORIDADES INDIGENAS DE LA
ASOCABILDOS IPSI
NIT 839000145-3

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

Maicao, 18 de mayo de 2016

Doctora:
JOHANA GONZALEZ
Coordinadora Asistencial
IPSI Asocabildos.
Maicao.-

Cordial Saludo:

En mesa de trabajo en las instalaciones de la EPSI Anas wayuu, el día 28 de abril de 2016, con las diferentes IPS de la red, veedores, alianza de usuarios se presentaron las siguientes quejas que debemos revisar para ajustarlas a un plan de mejoramiento y seguimiento a cumplimiento.

Varios usuarios se quejaron de la no atención en la urgencia cuando el sistema se cae. Con respecto al caso exciten las historia clínicas manuales(formatos), que deben ser diligenciadas para luego ingresarlas al sistema; por otra parte para el suministro de los medicamentos, el químico nos informa que hay formatos manuales para diligenciarlos y no colapsar la atención.

Se presento un caso puntual de la señora ILSA COMAS DE NAVARRO, identificada con el numero de cedula No 22922821 quien ingreso a la urgencia el 18 de enero de 2016 con dificultad respiratoria, y con la conducta de ser remitida a III nivel, dada la angustia del familiar se desplazo a su EPSI Anas wayuu y desde muy temprano se hizo efectiva, con la sorpresa del sistema caído y hasta las horas de la tarde pudo ser remitida.

Otro caso del paciente YEICO RODRIGUEZ quien consulto la urgencia el 18 de agosto de 2015 el cual no fue atendido porque los médicos de turno le informaron que no había sistema.

Por otra parte la señora NELSY NAVARRO. Hija de la señora ILSA COMAS DE NAVARRO, notifica que nuevamente el día 04 de abril de 2016 a las 4:00 a.m. consulto la urgencia con su mama bastante delicada la cual fue ingresada a trauma, y pese a la desesperación de la familiar que solicitaba información del estado de la madre, nunca tuvo información; luego salió el doctor ALVARO AHUMADA y le dijo al vigilante que nos informara que la paciente había fallecido, dando la espalda, le falta humanidad, profesionalismo, no dio ninguna información ni hablo con los familiares. (palabras textuales en la mesa de trabajo por la hija de la paciente). Pese a todo esto nos sentamos en la banca de afuera de la urgencia y todo lo diligenciaron en la calle, la entrega del acta de defunción, un libro para firmar, la fotocopia de la cedula y otros, caso que me pareció falta de respeto con el dolor que estábamos sintiendo, algo muy doloroso y que no he podido superar de la experiencia vivida en Asocabildos.

El miembro de la alianza de usuarios de Anas Wayuu señor Fernando Tovar informa que aun le siguen dando salida a los pacientes en la madrugada y las esperas para la atención en la urgencia son bastantes prolongadas, porque los médicos caminan mucho y algunos chateando.

EL USUARIO ES NUESTRA RAZON DE SER
Dirección carrera 15 No 19-56 Barrio San Martin Maicao la Guajira
Teléfono : 726 39393 – 7255132 – 7250109 Ext. 108



ASOCABILDOS Y/O AUTORIDADES INDIGENAS DE LA GUAJIRA
ASOCABILDOS IPSI
NIT 839000145-3

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

Doctora solicito de carácter urgente revisar estos casos para poder dar una respuesta oportuna a la EPSI ANAS WAYUU. Solicito medidas de mejoramiento y plan de seguimiento al cumplimiento de las acciones, en pro de poder ofrecer un servicio oportuno con calidad, accesibilidad, humanización y respeto.

Termino de respuesta ocho (8) días hábiles a partir de su recibido. Agradezco su atención.

Atentamente:

GLORIA S. DURAN ZAFRA.-
Coordinadora de Atención al usuario

C.C. Dra. Delcys Hernández Iguaran –jefe de información y atención al usuario Anas Wayuu-
Archivo.-

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- 0129

Maicao, 2 de mayo de 2016

Doctora
OSIRIS CHOLES MAGDANIELL
Directora Servicios Integrales de Salud
EPSI ANAS WAYUU

Asunto: Quejas usuarios

Cordial saludo:

En mesa de trabajo sostenida el día 28 de abril del año en curso, efectuamos mesa de trabajo para atender las peticiones quejas y reclamos, en ella se registraron inconvenientes en el área de autorizaciones relacionadas con la actitud de los funcionarios en la atención al usuarios, manifestaron los participantes que hasta para recibir explicación del servicio autorizado deben tomar nuevamente fichos, situación que se ha dado en varias ocasiones, sumado a esto los funcionarios no brindan una buena atención, muestran hostilidad hacia el paciente, sugieren que se les capacite.

Por esto motivo, sugerimos respetuosamente revisar y tomar los correctivos a que diere lugar, aplicando lo estipulado en la Circular Única, Título VII, punto 1 al de la Protección Usuario y Participación Ciudadana de la Superintendencia Nacional de Salud, para que nuestro afiliados reciban atención de excelente calidad.

De igual manera agradecemos se nos informe las medidas tomadas para que situaciones como estas no vuelvan a presentarse.

Atentamente,

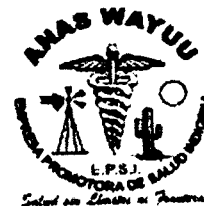

DELSYS HERNÁNDEZ IGUARÁN
Jefe de información y atención al usuario

Redactor: Delsys Hernández Iguarán
Transcriptor: Delsys Hernández Iguarán

Kola Guardia J.
02 Mayo 2016
11:22 am.

Código: FO-413-03
 Versión: 0.1
 Página: 1 de 1
 Fecha de creación: 19/05/2014
 Última actualización: 19/05/2014

ACTA DE REUNIÓN



Lugar: Anas wayu Acta No. 8.
 Fecha: 17/05/2016 Hora de inicio: 5:18pm Duración: 1:10 horas.

1. Participantes

Participantes	Entidad	Cargo
Dra. Osiris Chales	Anas wayu	DSS
Jefe Yarly Romero	Anas wayu	Jefe de Ref
Yuriana Acuña	Anas wayu	Asistente Pyl
Verónica Usuga	Anas wayu	Asistente Pyl
Naibelyn Britales	Anas wayu	Asistente Pyl
Mananek Magdaniel	Anas wayu	Asst. de OIBUW
Yralda Jusayo	Anas wayu	Tec. de Gnto OIBUW
Fri Fuentes	Anas wayu	Asst. de OIBUW
Kelly Mejz		Asst. de OIBUW

2. Agenda

Orden del día	Asunto	Responsable
1.	Oración	
2.	Capacitación de comunicación asertiva	

3. Desarrollo de la agenda

Siendo las 5:18pm se da inicio a capacitación de comunicación asertiva, dando conocimiento del inconveniente presentado con un usuario, del cual presento queja por mala atención de una de las funcionarios de atención al público. Por lo cual se le manifiesta a las funcionarios la importancia del buen trato a los usuarios. Tener en cuenta que el usuario de pronto llegue ofuscado, de mal humor, generando mala disposición, por lo cual no deben ser partícipe de su estado de ánimo. y no igualar la mala actitud. Se le debe administrar al usuario información

Código: FO-413-03
Versión: 0.1
Página: 1 de 1
Fecha de creación: 19/05/2014
Última actualización: 19/05/2014

ACTA DE REUNIÓN



claridad, clara y concreta. Orientar y brindarle información necesaria, para facilitar la accesibilidad a los servicios de salud en la red de atención.

La importancia de recordar valores como: respeto, responsabilidad, confidencialidad, prudencia, amabilidad, formalidad y profesionalismo, al momento de dar información y atender al usuario.

- Aspecto a tener en cuenta: Resolutivos, información breve, no entrar en enfrentamiento, ni situarnos al mismo nivel aunque se piense que esté justificada nuestra posición. y Publicación de servicios.

- Los funcionarios de atención al usuario, manifiestan que se han venido presentado con los prestadores (IDIMA, optica central y ASOCABILDO) que devuelven a los usuarios por negociaciones, falta de visualización del código autorizado o por error de digitación, lo cual genera incumplimiento en el usuario.

De las informaciones a los asistentes de centro de atención que deben comunicarle a los prestadores que deben realizar las solicitudes de autorización radicarlas en el SGA y no por correo.

Aspecto que se deben tener en cuenta: que se dispere de la información, que se carezca de información y sea imposible tenerla en ese momento, se mantendrá una actitud positiva, dejando que se despida el cliente y contestando a esa despedida que nos encontremos a su disposición.

- Para mantener una comunicación asertiva, es de vital importancia saludar al usuario antes que él lo haga, mostrar al usuario en que se le puede ayudar mostrando una buena actitud de ayuda, tratar siempre de usted, para demostrar respeto y escuchar sin interrupción. Lo que se debe hacer es convenir y resolver las situaciones en la atención, tener disposición, transmitir al cliente que hemos entendido lo que nos solicita y ser resolutivos.

Código: FO-413-03
 Versión: 01
 Página: 1 de 1
 Fecha creación: 19/05/2014
 Última actualización: 19/05/2014

ACTA DE REUNIÓN



- Jamus, se debe ^{hacer:} contradecir al cliente, utilizar un lenguaje que el usuario no pueda entender, enojarse, perder los modales y entrar en enfrentamiento con el cliente.
- Se debe crear un clima más apaciguado y tranquilizador para conseguir que el usuario cambie la mala actitud.
- Finaliza reunión a las 6:20 pm.

4. Otros temas

Se le recalca a la funcionarios la importancia de hacerle seguimiento a los casos, hasta su prestación efectiva.

5. Compromisos

Asunto	Compromiso	Responsable(s)	Fecha de compromiso
	- Mejorar la actitud al momento de atender al usuario.	todos los funcionarios	
	- Realizar seguimiento a los casos.	asistentes	

Próxima Reunión (Si aplica)

Fecha:		Hora:	
Tema:		Lugar:	
Objetivo:			

VIGIADO Supersalud

Código: FO-413-03
Versión: 0.1
Página: 1 de 1
Fecha de creación: 19/05/2014
Última actualización: 19/05/2014

ACTA DE REUNIÓN



En constancia de lo realizado, los abajo firmantes aprueban la presente Acta de Reunión;

VERONICA USUGA
Entidad: ANAS WAYUU
Cargo: ASISTENTE

KARLA Jimenez Ortiz
Entidad: ANAS WAYUU
Cargo: CENTRO DE ATENCION

Narelyn Gonzalez
Entidad: ANAS WAYUU
Cargo: ASISTENTE

Kelys Mejia Villa
Entidad: ANAS WAYUU
Cargo: centro de Atencion

Viviana Acuña E
Entidad: ANAS WAYUU
Cargo: Asistente.

Ngolu Gonzalez P
Entidad: ANAS WAYUU
Cargo: SECRETARIA DSS.

Fanny Fuentes P
Entidad: ANAS WAYUU
Cargo: Centro de Atencion

Osiris Cordero M.
Entidad:
Cargo:

Maudu Marquez
Entidad: ANAS WAYUU
Cargo: centro de atencion

Entidad:
Cargo:

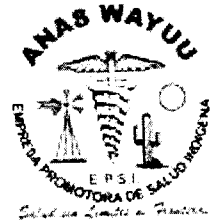
Carly Romero P
Entidad: ANAS WAYUU
Cargo: Refer y Control.

Entidad:
Cargo:

Entidad:
Cargo:

Entidad:
Cargo:

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



DSS -060-0319

Maicao, junio 02 de 2016

Señora
DELSY HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de información y atención al usuario
Maicao - La Guajira

Asunto: Respuesta quejas de usuarios sobre inconvenientes de autorizaciones relacionada con La actitud de los funcionarios de referencia.

Cordial saludo;

En atención a la petición presentada por usted, la Dirección de servicios en salud de manera respetuosa le da respuesta a dicha solicitud del día 02 de mayo 2016 con Referencia a la inconformidad de usuarios de nuestra EPSI.

Para resolver la queja esta Dirección realizó capacitación a los asistentes de referencia y centro de atención (018000) el día 27 de mayo 2016 sobre **COMUNICACIÓN ASERTIVA** para dar herramientas que ayuden en la solvencia de las diferentes situaciones que a diarios se presentan.

Reiteramos nuestra disposición para seguir mejorando el talento humano del área y el clima organizacional en cuanto a la atención de los afiliados de la EPSI, esperamos seguir contando con su ayuda para seguir trabajando de la mano con SIAU, de igual manera es necesario dar a conocer a los usuarios los deberes que se tienen como afiliados en esta EAPB ya que en algunos casos se ha evidenciado malos tratos a los funcionarios y optimizar la tramitología que esta Dependencia realiza.

Adjunto: acta de capacitación

Cordialmente;


OSIRIS CHOLES MAGDANIEL
Directora de Servicios de Salud

Proyecto: Yarly Romero Pacheco

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- 0119
Maicao, 2 de mayo de 2016



ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

2-35315

Fecha y hora de envío 2016-05-02 14:00

Doctor
HUGO DIAZ RIVERA
Gerente
SOCIEDAD MEDICA CLINICA MAICAO

Asunto: Quejas usuarios

Cordial saludo:

En mesa de trabajo sostenida el día 28 de abril del año en curso efectuamos mesa de trabajo para atender las peticiones quejas y reclamos, en ella se registraron inconvenientes en los servicios prestados por la institución que usted representa expuestos por algunos de los participantes, referidas a la atención de los pacientes que requieren del servicio de manera prioritaria en el área de urgencias, reportan que deben esperar más de dos horas para que puedan ser valorados por los médicos después de pasar por el Triage.

Por esto motivo, sugerimos respetuosamente revisar y tomar los correctivos a que diere lugar, para que nuestro afiliados reciban atención de excelente calidad.

De igual manera agradecemos se nos informe las medidas tomadas para que situaciones como estas no vuelvan a presentarse.

Atentamente,

DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de informacion y atención al usuario

Redactor: Delsys Hernández Iguarán
Transcriptor: Delsys Hernández Iguarán

02-05-16
3:30 PM.

Recobido Es por la ca.
Ade B
02/05/2016.
3:42 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- 0150
Maicao, 31 de mayo de 2016

Señores
**Alianzas de usuarios
IPSI SUMUYWAJAT**



ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

2-37960

Fecha y hora de envío 2016-05-31 07:57

Asunto: Respuestas queja

Reciba un cordial saludo de la **EPSI ANAS WAYUU**. Para nosotros es muy grato atender sus inquietudes.

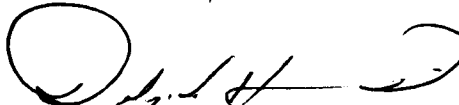
En respuesta a sus quejas presentada en mesa de trabajo, nos permitimos informarle que la **EPSI ANAS WAYUU**, solicitó al Doctor Fred Gámez Molina gerente de la **IPS Asocabildos Clínica Rosalinda Aguilar**, efectuar las acciones de mejoramiento, por ello se obtuvo respuesta por parte de esta institución en la que asignó a la Coordinadora Asistencial hacer planes de mejoramiento, seguimiento al cumplimiento de éste para garantizar los servicios de manera oportuna con calidad, accesibilidad, humanización y respeto.

De igual manera, la Dirección de servicios de Salud de la **EPSI ANAS WAYUU**, adelanta capacitación a los funcionarios de atención al usuario (autorizaciones) para orientar y brindar la información necesaria y permitir el acceso a la red de servicios contratadas a los usuarios.

Esperamos con lo anterior haber atendido de la mejor manera sus reclamos, quedamos a sus gratas órdenes trabajando por lograr el más importante objetivo que es su salud, nuestro compromiso e interés es prestar servicios de calidad mediante el mejoramiento continuo.

Para mayor información adicional puede hacerla directamente en nuestras oficinas ubicadas en la Carrera 16 N° 16 - 31 municipio de Maicao a los teléfonos 7254147, Extensión 127 a la línea gratuita 018000962780 y/o al correo electrónico atencionalusuario@epsianaswayuu.com.

Atentamente,


DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de información y atención al usuario

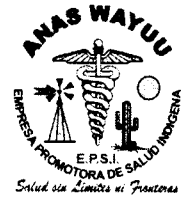
Redactor: Delsys Hernández Iguarán
Transcriptor: Delsys Hernández Iguarán



RECIBIDO

31 05 2016
Hora: 9:03 AM
Carolina M.

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- 0151
Maicao, 31 de mayo de 2016

Señor
JUAN MANUEL CASTRILLO LOPEZ
IPSI SUPULA



ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

2-37966

Fecha y hora de envío 2016-05-31 08:32

Asunto: Respuesta queja


Reciba un cordial saludo de la **EPSI ANAS WAYUU**. Para nosotros es muy grato atender sus inquietudes.

En respuesta a la queja presentada por usted en mesa de trabajo relacionada con el servicio inoportuno en el área de urgencias de la **Sociedad Clínica Maicao**, nos permitimos informarle que la **EPSI ANAS WAYUU**, solicitó al Doctor Hugo Días Rivera gerente de esa institución, efectuar las acciones de mejoramiento, para garantizar los servicios de manera oportuna con calidad, accesibilidad, humanización y respeto.

Esperamos con lo anterior haber atendido de la mejor manera sus reclamos, quedamos a sus gratas órdenes trabajando por lograr el más importante objetivo que es su salud, nuestro compromiso e interés es prestar servicios de calidad mediante el mejoramiento continuo.

Para mayor información adicional puede hacerla directamente en nuestras oficinas ubicadas en la Carrera 16 N° 16 - 31 municipio de Maicao a los teléfonos 7254147, Extensión 127 a la línea gratuita 018000962780 y/o al correo electrónico atencionalusuario@epsianaswayuu.com.

Atentamente,


DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de información y atención al usuario

Redactor: Delsys Hernández Iguarán
Transcriptor: Delsys Hernández Iguarán

Recibi
11a fdo P.3
31-05-16
9:21 AM