

Anas Wayuu E.P.S.I.
Salud sin límites ni Fronteras

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° 07_839000495_20160727

En los Municipios de Villanueva y San Juan del Cesar , La Guajira a los 27 días del Mes de julio del 2016 a las 9:40 a.m., y 11:10 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 Alianzas de Usuarios WANAWAS WAKUAIPA** y representantes de las Alianzas de Usuarios de los Municipio de Maicao, Villanueva y San Juan del Cesar 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** y Respuestas y/o soluciones.
- 4.- Socialización de la actualización de las Cartas de Derechos y Deberes del Afiliado y del Paciente y Desempeño.
- 5.- Compromisos

DESARROLLO:

1. La oración a Dios fue realizada por la señora **NUBIA BERNUIT MERINO**, Vicepresidente de la Alianza de Usuarios del Municipio de Villanueva y la señora **DELSYS HERNANDEZ IGUARAN**, funcionaria de la EPSI.

2. Es necesario aclarar que se hicieron dos mesas de trabajos inicialmente en el Municipio de Villanueva y luego en el Municipio de San Juan del Cesar, 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 funcionarias de la **EPSI ANAS WAYUU**.

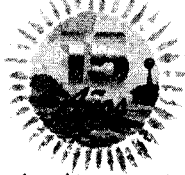
3.- Mesa de Trabajo:

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 Villanueva quienes notifican los siguientes inconvenientes:

- ✓ Resaltan que la **ESE HOSPITAL SANTO TOMAS**, ha mejorado ostensiblemente sus servicios, pero aún hay insatisfacción en algunos usuarios por la actitud del odontólogo, refieren que los pacientes no tienen empatía con el profesional porque no brinda un buen trato.
- ✓ Los pacientes de los programas de Hipertensión y Diabetes de la ESE, cuando requieren los medicamentos de control deben solicitar cita por consulta externa para que se les formulen para lo cual deben volver nuevamente y hacer filas para que se le asigne una consulta con medicina general, por lo que no entienden porque se cambió la estrategia de atención ya que

DD



Anas Wayuu E.P.S.I.
Salud sin límites ni Fronteras

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



cuando iban a sus controles se les entregaba de una vez los medicamentos ordenados por médico tratante y no tenían por qué consultar dos veces.


- ✓ La señora **LAIEE AMAYA CAMPUZANO**, secretaria de la alianza de usuarios, manifestó que particularmente se le presento una situación con la **Farmacia ANAPIA**, para el suministro de medicamentos ordenado por médico de urgencias para su hija menor de edad indica que se les entregan los medicamentos incompletos.
- ✓ El señor **HERMES ROSADO**, Presidente de la Alianza de usuarios de Villanueva, pregunta que cuando se va resolver la entrega de las tecnología no incluidas en plan obligatorio de salud, que ellos han tenido informacion de la Secretaria Departamental de Salud de la Guajira, por parte de los funcionarios quienes señalan que la **EPSI ANAS WAYUU** debe entregar los medicamentos no pos. También solicita que se amplié la red de servicios en la ciudad de Valledupar por ser cercana a este municipio como es Valledupar.

Por su parte los representantes de la Alianza de Usuarios del Municipio de San Juan del Cesar informan que hay dificultades en la **ESE HOSPITAL SAN RAFAEL**:

- ✓ El Señor **ALVARO PAREJA**, Presidente de la Alianza, reporta que hay inconveniente para la atención oportuna en el área de urgencias, que muchos pacientes que necesitan de este servicio deben esperar mucho tiempo en sillas.
- ✓ Unánimemente los asistentes señalan que hay demora en la programación de citas para las consultas especializadas de neurología y otorrinolaringología, de igual manera manifiestan que solo el primer día de cada mes abren las agendas para las consultas de medicina especializadas.

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, responde así a los cuestionamientos presentados por los asistentes:

- ✓ En atención a la queja presentada por actitud del profesional de odontología, señala que ya en ocasiones se había recomendado a la **ESE HOSPITAL SANTO TOMAS** de Villanueva, revisar y hacer acciones de mejoramiento con respecto al mal trato que reciben los pacientes de este profesional. Sin embargo la EPSI nuevamente va a notificar a la gerencia de esta institución la insatisfacción de los usuarios para que se investigue y se tomen las medidas de fondo que puede ser desde un llamado de atención, seguimiento y evaluación al desempeño del profesional de odontología, no sin antes socializarse el buen trato que los pacientes deben recibir con respeto y cordialidad.
- ✓ Se le propondrá a la **ESE HOSPITAL SANTO TOMAS**, facilitar la formulación y entrega de los medicamentos de control para que los pacientes de los programas de Hipertensión y Diabetes, una vez que asistan a sus controles médicos a estos se les entreguen de manera inmediata, sin verse obligados ir dos veces a las consultas médicas para poder obtener los medicamentos. 



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



- ✓ Se le solicitará explicación y toma de correctivos a **SUMINISTRO FARMACEUTICO ANAPIA**, para garantizar la entrega de manera oportuna y completa los medicamentos que son ordenados por los médicos tratantes a nuestros afiliados.
- ✓ Relacionados con la entrega de medicamentos no pos, se le explica a los presentes que en vista del incumplimiento de la Secretaria de Salud Departamental de la Guajira quien emitió **Resolución 1876 del 10 de julio de 2015** donde en su artículo primero indicó "Adoptar para el Departamento de la Guajira-Secretaría de Salud, el modelo establecido en el capítulo II de la Resolución 1479 de 2015", y es así como asumen la entrega de los medicamentos no pos en farmacia contratada por ellos, autorizándoles a algunos pacientes, pero luego el proveedor se negó a continuar entregando los medicamentos autorizados por la entidad territorial. La **EPSI ANAS WAYUU** a través de su gerente realizo y continúa haciendo las gestiones ante las diferentes organismos de inspección, vigilancia y Control para que la Secretaria Departamental de Salud asuma el compromiso, de igual manera se les informa a los presentes está garantizando la entrega de los medicamentos no pos a aquellos pacientes que se consideran vulnerables como menores de edad, adultos mayores, embarazadas, pacientes de alto costo entre otros. En este mismo sentido se pronunció el señor **FERNANDO TOVAR** Vicepresidente de la Asociación Nacional de Usuario informando las acciones que adelantó esta organización sosteniendo reuniones en los municipios de Maicao y Riohacha para buscar una solución con la entidad territorial.

En relación a la solicitud de ampliar la red de servicios de salud, se aclara que la **EPSI ANAS WAYUU**, ha aumentado el número de instituciones contratadas para la atención de sus afiliados que para el caso de los afiliados del sur de la Guajira se tienen instituciones en San Juan del Cesar y Valledupar y es así como se lee el listado de las mismas y se les recuerda que los pueden consultar en la carta de derechos y deberes, en las oficinas de atención al usuario y en la página web.

En el municipio de San Juan del Cesar se les entregan las respuestas en los siguientes términos:

Ante la gerencia de la **ESE HOSPITAL SAN RAFAEL**, se presenta plan de acción de mejoramiento en la que propondrá:

- ✓ Programar con oportunidad las citas para consulta de medicina especializada, mantener agendas abierta para este servicio.
- ✓ Ampliación de las horas médicas para especialidades como otorrinolaringología y neurología
- ✓ Revisión de protocolo de atención de paciente en el área de urgencias, teniendo en cuenta especialmente la necesidad de ampliar horas médicas para este servicio.

4.- La funcionaria de la **EPSI ANAS WAYUU** en ambas reuniones, socializa la Carta de Derechos y Deberes del afiliado y del paciente y Carta de Desempeño, se explica qué teniendo en cuenta la Resolución 5592 del 2015, que actualiza el plan de beneficios, los indicadores de calidad y el ranking de las EPS, la EPSI también actualizó estos documentos para darlos a conocer a los afiliados, así mismo se expone cada tema descrito y que puede leerse en el contenido, se hace énfasis en la red de servicios de salud contratada y a las cuales pueden acudir los afiliados según el área de influencia y en especial los que se encuentran en el sur de la Guajira como son los municipios de Villanueva y

(Handwritten signature)



Anas Wayuu E.P.S.I.
Salud sin límites ni Fronteras

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



San Juan del Cesar, se les señala la manera práctica para usarlos en caso que se considere que se le esté vulnerando sus derechos y así como aplicar los deberes.

5. COMPROMISOS:

- ✓ Enviar copias de esta acta a las alianzas de usuarios del municipio de San Juan del Cesar y Villanueva notificar los avances realizados por la **EPSI ANAS WAYUU**.
- ✓ Presentar plan de mejoramiento a las **ESE HOSPITAL SAN RAFAEL** de San Juan del Cesar y **ESE HOSPITAL SANTO TOMAS**.

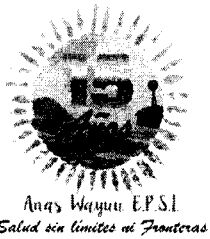
La reunión concluye en el municipio de San Juan del Cesar a las 12: 15 p.m. Se anexan firmas de los asistentes. 

REGISTRO DE ASISTENCIA

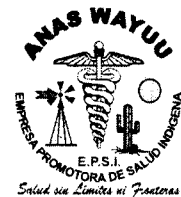


Municipio: Villavieja, Guayas Fecha: 22.09.16 Temas Tratados: Historia y ODS Socialización de la

N°	Nombres	Apellidos	N° de Identificación	Dirección	Celular/telefono	Entidad a la que Representa	Firma o Huella
1	Hilady	Perpinañ	40298091	K14 # 15-72	3005707729		Hilady Perpinañ
2	Jasgiboris	Chirinas Portero	56.099199	Era 18 # 190 29	3153553152		Jasgiboris Chirinas
3	Fernando F	Fernando - Suarez	5788329	C/23 N=1802	3009211345		Fernando F. Suarez
4	Ayuda A	Daza	2701664	Calle 61054	313-6393045		Ayuda A. Daza
5	ermes e	Rosado Gutierrez	19932.622	calk. 18-9-45	300-3593366		ermes Rosado
6	Yubia B	Berny Moreno	2705270	C/14 K. 7-#1326	3162770112		Yubia B. Moreno
7	Idanis Maria	Carmelo Karkiz.	1121336761	tra 4 # 18-38	5017921039	S. A. de usuario	Idanis Carmelo
8	Jaime Johano	Camacho Perdomo	1121334566	Calle 11 # 13-15	3014001138	S A de usuarios	Jaime Johano
9	FALDO A.	FALDO NORIZAID	9280042	C 74956	3126494102	D.L.T.A	FALDO A.
10	Wento albad	Boanerges Del Du	15225525	K1979-52	3102854693	ANAS WAJU	Wento albad
11	Golina Luz	salinas Lopez	40299201	0113 # 13-30	3163144202	ANAS WAJU	Golina Luz
12	ALLIEN	Angela P de G	51783532	Calle 45 # 999	3776033443	ANAS WAJU	ALLIEN
13	Miky Beath's	Guerra Araujo	3157747	Calle 5 sur 3 # 0	3342268		Miky Beath's
14	Olvy Beath's	Guerra Araujo	17003162	calle 6 # 3-75	3157442789	ANAS WAJU	Olvy Beath's
15	Tania Alvaroz	Alvaroz Negrete	56095549	D. Av. Mas Alca	31153419036	ANAS WAJU	Tania Alvaroz
16	ENRIQUE	ENRIQUE P	54036960	CAL 10 249	3113416194	ANAS WAJU	ENRIQUE
17	Yelias Rosa	Plata Puentes	21204670	cal 4 D - #103	3016328211	ANAS WAJU	Yelias Rosa
18	Silvana Cecilia	Cayo Daza.	9809255632	C/25 sur # 21-55	3013705312	ANAS WAJU	Silvana Cecilia
19	Lina Marcela	Espinosa Pucheta	1124401068		301480516	ANAS WAJU	Lina Marcela
20	Alie del Carmen	Cotrufo Palca.	42493106		3006195333	ANAS WAJU	Alie del Carmen
21							



ANAS WAYUU E.P.S.I
EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SUBSIDIADA INDIGENA
Vigilado Supersalud Resolución No 15-10 de julio de 2001
Nit: 839.000.495-6



SAU-730- 0315

Maicao, 1 de agosto 2016

Doctora
ESMERALDA RAMOS RODRIGUEZ
Gerente (e)
ESE HOSPITAL SANTO TOMAS
Villanueva

Asunto: Plan de mejoramiento

Cordial Saludo:

El día 27 de julio de la presente anualidad en la oficina de atención al usuario de nuestra entidad, en el municipio de Villanueva se adelantó mesa de trabajo para atender las peticiones, queja y reclamos presentadas por los miembros de la alianza de usuarios, en las cuales quedaron evidenciadas insatisfacción por la actitud del profesional asignado a el servicio odontología y la entrega de medicamentos de los pacientes de hipertensión y diabetes que refieren que deben asistir y programar citas dos veces para que se les suministre los medicamentos de control, por esta razón hacemos entrega formal de plan de mejoramiento para que a nuestros afiliados se le garantice servicios de excelente calidad.

Solicitamos de manera respetuosa, informar oportunamente los avances y los resultados obtenidos.

Atentamente,


DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de Informacion y Atención al Usuario

CC. Yuranis Arévalo. Jefe de Promoción y Prevención
Proyectó: Delsys Hernandez



ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

2-43603

Fecha y hora de envío 2016-08-01 07:00

HOSPITAL SANTO TOMAS

Villanueva La Guajira

RECIBIDO: Luz C. Quiroz

FECHA: 02-08-2016

HORA: 2:42 PM

RADICADO No: CE0968082016

ANAS WAYUU E.P.S.I

EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SUBSIDIADA INDIGENA

Vigilado Supersalud Resolución No 15-10 de Julio de 2001

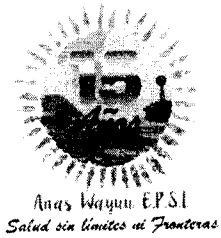
Nit: 839.000.495-6



PLAN DE MEJORAMIENTO PARA PRESTAR EXCELENTE SERVICIO DE ODONTOLOGIA Y PROGRAMAS DE PROMOCION Y PREVENCIÓN DE LA ESE HOSPITAL SANTO TOMAS DE VILLANUEVA

Actividad	Objetivo	Fundamento legal	Fecha
Indagación, evaluación del desempeño profesional.	Verificar comportamiento y actitud del profesional de odontología ante el paciente.	Decreto 1011 del 2006	Agosto 2016
Socialización del buen trato	Generar ambiente de confianza y aceptación entre el recurso humano dispuesto por la institución y el paciente	Decreto 1011 del 2006 Circular Única Externa de la Superintendencia Nacional de Salud	Agosto 2016
Entrega oportuna de medicamentos de control de los pacientes de Hipertensión y Diabetes	Garantizar la entrega de medicamentos oportuna a los pacientes de los programas de promoción y prevención.	Decreto 019 del 2012	Permanente

Carretera 16 No. 16 – 31 Teléfono: 7254147 Fax: 7260286 Línea Gratuita 018000962780
www.epsianaswayuu.com - 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



SAU-730- 0317

Maicao, 1 de agosto 2016

Señor
PEDRO GONZALEZ CARRILLO URARIYU
Gerente
SUMINISTRO FARMACEUTICOS ANAPIA
Villanueva



ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

2-43604

Fecha y hora de envío 2016-08-01 07:00

Asunto: Queja usuaria

Cordial Saludo:

El día 27 de julio de la presente anualidad en la oficina de atención al usuario de nuestra entidad, en el municipio de San Juan del Cesar se adelantó mesa de trabajo para atender las peticiones, queja y reclamos presentadas, en ella manifestó su insatisfacción la señora **LAIEE AMAYA CAMPUZANO**, con identificación CC.N°1121334566 relacionada con la negativa por parte de la institución que usted representa de suministrar los medicamentos a los para pacientes que son dados de alta por la urgencias y la entrega incompleta de los medicamentos a los afiliados con fórmulas ordenadas por médicos tratantes, en el municipio de Villanueva.

Por este motivo, solicitamos respetuosamente revisar y tomar los correctivos fundamentados en el Decreto 019 del 2012, para que nuestros afiliados se les garanticen oportunamente los medicamentos requeridos.

Agradecemos de antemano informarnos oportunamente los avances y los resultados obtenidos.

Atentamente,


DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de Información y Atención al Usuario

Nerdy's Zuleta
Agosto 2 - 2016
2:46 pm

Redactor: Delsys Hernández Iguarán
Transcriptor: Delsys Hernández Iguarán