



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° 11_839000495_20161130

En los Municipios de Uribia y Manaure, La Guajira a los 30 días del mes de noviembre del 2016 a las 8:00a.m., y 10:00 a.m. respectivamente en las Oficinas de Información y Atención al Usuario de la **EPSI ANAS WAYUU**, se efectuó mesa de trabajo para atender y dar respuestas las peticiones, quejas y reclamos, en la que participaron representantes de **Asociación Nacional de Afiliados WANAWAS WAKUAIPA** y representantes de las Alianzas de Usuarios de los Municipios de Maicao y Uribia y Autoridades y líderes indígenas de Manaure y los funcionarios **DELSYS HERNANDEZ IGUARAN, MAURA BARROSO, ANTONIO EPIEYU y LINA URIANA** desarrollándose 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.
- 6.- Compromisos y sugerencias

DESARROLLO:

1. La oración a Dios fue realizada por el señor **DELSYS HERNANDEZ IGUARAN**, funcionaria de la **EPSI ANAS WAYUU**.

2. Es necesario aclarar que se hicieron dos mesa de trabajos inicialmente se realizó en el Municipio de Uribia y luego en Manaure, en este último participaron Autoridades y líderes indígenas.

3.- Mesa de Trabajo:

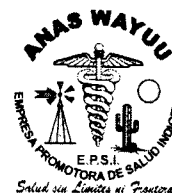
Se explica la metodología a utilizar por parte de la funcionaria de la **EPSI ANAS WAYUU, DELSYS HERNANDEZ IGUARAN**, cada asistente tiene la oportunidad y el tiempo para relatar las peticiones, quejas y reclamos, se debe respetar la opinión expuesta por cada uno.

Inicialmente se escucha a los representantes de la Alianza de Usuarios por el Municipio de Uribia quienes notifican los siguientes inconvenientes:

- ✓ En la Unidad Materno Infantil Talapuín, se presentan dificultades en el servicio de urgencias, el recurso humano presta más atención a los celulares que a los pacientes, no es ágil el servicio.
- ✓ También en la Unidad Materno Talapuín, están demoradas la citas para pediatría y ginecología, por lo que se sugiere aumentar el número de horas médicas, los mismos profesionales que atienden en la urgencias y hospitalización son lo que también presta el servicio en la consulta externa.
- ✓ Para el ingreso de acompañantes de pacientes hospitalizados en la Unidad Médica Talapuín también se presentan dificultades, no tienen en cuenta las condiciones culturales de los indígenas que son la mayoría que reciben el servicio en esta institución.
- ✓ Con respecto al servicio de la EPSI ANAS WAYUU, indican que no tienen ninguna dificultad que el servicio es muy bueno. De igual manera informan que en la IPSI ASOCABILDOS, se ha mejorado ostensiblemente la oportunidad del servicio de consulta por medicina general y



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



Odontología de los pacientes del área rural que son atendidos el mismo día que solicitan la citas.

En el municipio de Manaure, sin la presencia de los representantes de la Alianza de usuarios de esta localidad, (se excusaron porque debieron acudir a citas médicas, acompañamiento a familiares e inconvenientes de tipo personal), fue importante la participación de autoridades indígenas las cuales expusieron algunas dificultades con respecto a la atención en la **ESE HOSPITAL ARAMANDO PABON LOPEZ**:

- ✓ La atención en la urgencia es muy demorada.
- ✓ El equipo médico, no presta la atención inmediata a los pacientes que ingresan a la urgencia porque por lo general están dedicados a dialogar entre funcionarios y al uso del celular.
- ✓ Resaltan la atención que brindan los funcionarios de la **EPSI ANAS WAYUU** al igual que la de la **IPSI ANOUTA WAKUAIPA**.

4.- RESPUESTAS:

En atención a los requerimientos de los representantes de la alianza de usuarios del municipio de Uribia la funcionaria de la **EPSI ANAS WAYUU**, **DELSYS HERNANDEZ IGUARAN** dio las siguientes respuestas:

- ✓ Para que se tomen acciones de mejoramiento se solicitará a la **Unidad Materno Infantil Talapuín** que se efectúe revisión, seguimiento y evaluación en el servicio del área de urgencias de tal manera que se apliquen los protocolos de atención para los casos que requieren la intervención inmediata del equipo médico.
- ✓ Aumento del recurso especializado (pediatría y ginecología) en la **Unidad Materno Infantil Talapuín**, si es el caso, después de que se realice un análisis y evaluación de la demanda de servicio versus oferta, para que se le garantice servicios oportunos a nuestros afiliados teniendo en cuenta que gran parte de afiliados de este municipio es de la zona rural.
- ✓ Solicitar a la institución antes mencionada el ingreso de acompañantes teniendo en cuenta las características sociales y culturales de los pacientes que en su mayoría son indígenas.
- ✓ Capacitación al recurso humano sobre trato digno a los pacientes y usuarios del servicio.

En el municipio de Manaure se da respuestas en los siguientes términos:

- A la **ESE HOSPITAL ARAMANDO PABON LOPEZ**, se solicitara acciones de mejoramiento encaminadas a la revisión, seguimiento y evaluación del servicio de urgencias.
- Capacitación al recurso humano sobre trato digno a los pacientes y usuarios del servicio.

5. 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 Auditoria de Calidad y Alianzas de Usuarios de los Municipios de Uribia y Manaure para su conocimiento y fines pertinentes.

La reunión concluye a las 11: 30 p.m. Se anexan firmas de los asistentes.

REGISTRO DE ASISTENCIA



Municipio: Verbo-Huancayo Fecha: 30. Noviembre/2016 Temas Tratados: Revisión de los libros de actas de las sesiones de la Municipalidad

N°	Nombres	Apellidos	N° de Identificación	Dirección	Celular/Telefono	Entidad a la que Representa	Firma o Huella
1	Elida Ester	Robina S.	11.244.8134	B. Suyo de	916177682	AUVIBIA	[Firma]
2	Vivante Glad	Boconiga de Paz	15.235.425	avenida 9-12	3162872698	AUVIBIA	[Firma]
3	Fernando	Forcel S.	5188329	C/23 N°1802	3007911345	PROS WAYOO	[Firma]
4	MIRRO	Robina	9260842	27950	ES		[Firma]
5	Do. Lu	Dongorol	32229444	813 0114	3226773725	PROS WAYOO	[Firma]
6	Johanna	Neer Fresca	11665814	P. Huancayo	3216222436	PROS WAYOO	[Firma]
7	Rosita Polvina	Polvina	1124361331	POLOSHI		ADASCAYO	[Firma]
8	Delvia Eriely	peschaine	40952716	Huancayo	3108387110	PROS WAYOO	[Firma]
9	Romana E	Epiroya	1124380890	AV. 5 de 97	3163454143	ADASCAYO	[Firma]
10	Luisa	Epiroya	40833979	Huancayo		PROS WAYOO	[Firma]
11	Maria Antonia	Ipecha	1124368781	JASAS. 2343	3143233	ADASCAYO	[Firma]
12	MARINA	ERIVAYO	56103016	NADASHAYO	3117022365	ADASCAYO	[Firma]
13	Aurora	Epiroya	19857102	19 DE OCT.	3206959845	PROS WAYOO	[Firma]
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: 839.000.495-6



SAU-730-0551

Maicao, 5 de diciembre 2016



ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

2-55336

Fecha y hora de envío 2016-12-05 16:17

Doctora
ILKA CURIEL CORREA
 Gerente
ESE HOSPITAL ARMANDO PABON LOPEZ
 Manaure

Asunto: Quejas alianza de usuarios y plan de mejoramiento

Cordial Saludo:

El día 30 de noviembre del presente año, se realizó mesa de trabajo se realizó mesa de trabajo para atender y dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos de nuestros afiliados, en esta participaron representantes de la Asociación Nacional de Alianzas de Usuarios y Autoridades y líderes indígenas del municipio de Manaure en la que se evidenció insatisfacción por el servicio prestado por la institución que usted representa. A continuación, se detallan los principales motivos y de igual manera se propone plan de mejoramiento (ver documento adjunto) a fin de que se tomen las acciones correctivas:

- ✓ La atención en la urgencia es muy demorada.
- ✓ El equipo médico del área de urgencias porque por lo general están dedicados a dialogar entre funcionarios y al uso del celular, lo que impide un servicio eficiente y oportuno.

Agradecemos de antemano se nos informe los avances obtenidos.

Atentamente,

DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
 Jefe de Información y Atención al Usuario

Anexo: 1 físico (1 folios)

Redactor: Delsys Hernández Iguarán
 Transcriptor: Delsys Hernández Iguarán

06-12-16 10:19
[Handwritten 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



PLAN DE MEJORAMIENTO PARA PRESTAR EXCELENTES SERVICIOS EN LA URGENCIAS DE LA ESE HOSPITAL ARMANDO PABON LOPEZ DE MANAUARE

Actividad	Objetivo	Fundamento legal	Fecha
Revisión protocolos de atención del área de urgencias que permita tomar acciones para que el equipo humano dispuesto brinde con oportunidad el servicio.	Prestar el servicio de urgencias de manera oportuna, por equipo médico eficiente y sensible a las necesidades del paciente.	Resolución 5592 del 2015 Decreto 1011 del 2006	Diciembre del 2016
Capacitación, seguimiento y evaluación al recurso humano de las diferentes áreas en el trato digno al usuario.	Capacitar y evaluar al recurso humano sobre el trato digno a nuestros afiliados	Decreto 1011 del 2006, Circular Única Externa 047 del 2007	Permanente

Redactor: Delays Hernández Iguarán

Anexo: físico (1 folios)

Jefe de Información y Atención al Usuario
DELSYS HERNANDEZ IGUARAN

[Handwritten signature]

Atentamente,

Agradecemos de antemano se nos informe los avances obtenidos.

- ✓ En la Unidad Materno Infantil Talapuin, se presentan dificultades en el servicio de urgencias, el recurso humano presta más atención a los celulares que a los pacientes, no es ágil el servicio.
- ✓ También se presenta queja porque en la Unidad Materno Talapuin, están demoradas las citas para pediatras y ginecología, por lo que se sugiere aumentar el número de horas médicas, los mismos profesionales que atienden en la urgencias y hospitalización son lo que también presta el servicio en la consulta externa.
- ✓ Para el ingreso de acompañantes de pacientes hospitalizados en la Unidad Médica Talapuin también se presentan dificultades, no tienen en cuenta las condiciones culturales de los indígenas que son la mayoría que reciben el servicio en esta institución.

El día 30 de noviembre del presente año, se realizó mesa de trabajo para atender y dar respuestas a las peticiones, quejas y reclamos de nuestros afiliados, en esta participaron representantes de la Asociación Nacional de Alianzas de Usuarios y Alianza de usuarios del municipio de Urbía en la que se evidenció insatisfacción por el servicio prestado por la institución que usted representa. A continuación se detallan los principales motivos y de igual manera se propone plan de mejoramiento (ver documento adjunto) a fin de que se tomen las acciones correctivas:

Cordial Saludo:

Asunto: Quejas alianza de usuarios y plan de mejoramiento

Doctora
DIANA CORONADO FELIZOLA
 Gerente
UNIDAD MATERNO INFANTIL CLINICA TALAPUIN
 Urbía

Fecha y hora de envío: 2016-12-05 16:18
2-55335

Al responder este documento, citar el número de radicación:
ANAS WAYUU EPSI



Maicao, 5 de diciembre 2016

SAU-730-0549

Antes de imprimir, EPSI Salud en los límites de Zonas



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



[Handwritten signature]
 4:10pm

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



PLAN DE MEJORAMIENTO PARA PRESTAR EXCELENTES SERVICIOS EN LA URGENCIAS Y CONSULTA ESPECIALIZADA EN LA UNIDAD MÉDICA MATERNO INFANTIL TALAPUJÍ

Actividad	Categoría	Fundamento legal
<p>Revisión protocolos de atención del área de urgencias que permita tomar acciones para que el equipo humano dispuesto brinde con oportunidad el servicio.</p>	<p>Prestar el servicio de urgencias de manera oportuna, por equipo médico eficiente y sensible a las necesidades del paciente.</p>	<p>Resolución 5582 del 2015 Decreto 1011 del 2006</p> <p>Diciembre del 2016</p>
<p>Revisión de horas médicas disponibles versus número de afiliados que solicitan el servicio de pediatría y ginecología para que se amplíen las horas y se preste oportunamente la atención</p> <p>Capacitación, seguimiento y evaluación al recurso humano de las diferentes áreas en el trato digno al usuario.</p>	<p>Brindar oportunidad en la atención de la consulta especializada de pediatría y ginecología</p> <p>Capacitar y evaluar al recurso humano sobre el trato digno a nuestros afiliados</p>	<p>Decreto 1011 del 2006</p> <p>Decreto 1011 del 2006, Circular Única Externa 047 del 2007</p> <p>Diciembre 2016</p> <p>Permanente</p>
<p>Estudio y direccionamiento de acciones que faciliten el acompañamiento por parte de familiares de los pacientes hospitalizados teniendo en cuenta usos y costumbres de esta manera se permite el apoyo y la adherencia de tratamientos y posterior recuperación del paciente.</p>	<p>Permitir el ingreso de acompañantes de pacientes hospitalizados a las instalaciones de la institución, para que se contribuya al mejoramiento del estado de salud de éstos.</p>	<p>Ley 691 del 2004</p> <p>Diciembre 2016</p>