



ACTA N° 03_839000495_20180406

En el Municipio de Maicao, La Guajira a los seis día (6) días del mes de abril del 2018 a las 8:30 a.m., en el área social de **EPSI ANAS WAYUU**, se llevó a cabo mesa de trabajo para atender y dar respuestas y/o soluciones a las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios, con la participación de los representantes de **Asociación Nacional de Alianzas de Usuarios WANAWAS WAKUAIPIA**, representantes de las Alianzas de Usuario y funcionarios de la red prestadora de servicios de salud por el municipio de Maicao y funcionaria de la **EPSI ANAS WAYUU** en la que se desarrolló el siguiente orden día:

- 1.- Oración a Dios
- 2.- Bienvenida y Presentación de los participantes
- 3.- Metodología para participar
- 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

DESARROLLO:

1. La oración a Dios fue realizada por la funcionaria **LEYDA LAITANO**, Trabajadora Social de Atención al Usuario de la IPSI SUMUYWAJA.

2. Se da la bienvenida y realizan presentación de los asistentes, en ella se contó con la participación de la Asociación Nacional y Alianza de Usuarios por el municipio de Maicao de la EPSI ANAS WAYUU, representantes de la Alianzas de Usuarios y funcionarios de las IPSI Asocabilidos, Sumuywajat, Casa Indígena Marcelo Ramirez, ESE Hospital San José, Outajiapule, Karaquita y Sociedad Medica Clínica Maicao. Ante la ausencia del señor **FERNANDO TOVAR GUERRA** presidente de la Asociación Nacional, por encontrarse fuera de la ciudad, en su reemplazo presidió el señor **VICENTE BOCANEGRA DE ORO**, Vicepresidente de la Asociación Nacional de Alianzas de Usuarios.

3. Metodología: Para iniciar las mesas de trabajo se explica la metodología a utilizar durante el desarrollo de la actividad, permitiendo que todos los asistentes participen con la exposición de sus reclamos, opiniones y sugerencias para lo cual los funcionarios de la EPSI ANAS WAYUU y la red de servicios que asisten tendrán las respuestas y/o aclaraciones según sean los casos que se presenten.

4.- Mesa de Trabajo

Intervención de los asistentes:

Se inicia con la participación del señor **ERASMO DANGON**, Vicepresidente de la Alianza de Usuarios de la ESE Hospital San José de Maicao, señala que en la IPSI ASOCABILIDOS, no hay prioridad para la atención de las mujeres en embarazo, con niños en brazos y adultos mayores, sugiere que aumente el recurso humano para atención al usuario para la programación de citas y médicos para la consulta médica especializada. Así mismo comunica que hacen falta sillas y que se coloquen

DP



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



mecanismo para los organizar el proceso de atención al usuario como es la instalación de un digitumos.

ACTA N° 03_839000495_20180408

Al respecto de la información entregada por el señor ERASMO, EDUARDO ROBLES IGUARAN presidente de la Alianza de Usuarios de la IPSI Asocabilidos y el señor VICENTE BOCANEGRA DE ORO, manifestaron que es necesario el aumento del recurso humano idóneo para la atención al usuario en el área de citas médicas especializada y una ventanilla para prioridades.

La Señora EVELIS COGOLLO, representante de pacientes con enfermedades huérfanas ante la Asociación Nacional de Alianza de Usuarios, manifiesta inconformidad con el servicio de la IPSI Supula Wayuu por falta de oportunidad de citas para consulta por medicina general, se programan hasta para ocho (8) días, de igual expresa que las citas para la toma de citología también son demoradas. Con respecto a la atención en la IPSI ASOCABILIDOS para el área de citas sugiere que se amplíen las horas para para las consultas especializadas, así mismo que debe haber dos turnos tanto en las horas de la mañana como en la tarde.

ANCIZAR ESTRADA SIERRA, manifiesta insatisfacción por el trato que reciben los pacientes del Doctor ALFREDO GARCIA ARTEAGA, Dermatólogo adscrito a la IPSI ASOCABILIDOS, se niega a diligenciar los formatos de justificación de medicamentos no pos cuando fórmula uno estos.

El señor OLFER LIMA, expone que recibió una queja de una paciente que la IPSI Karaquita, por demora en la entrega de las ordenes médicas, por lo que solicito de la IPSI que se den oportunamente, al momento de la salida del paciente después de recibir la consulta.

MARIELA FONTALVO, pide a la EPSI ANAS WAYUU que se atienda la solicitud de traslado de afiliados que han requerido la libre escogencia de IPS, caso particular es de usuarios que han elegido a la IPSI CASA INDIGENA MARCELO RAMIREZ y no se le ha dado respuesta.

El Señor HENRY JOEL BRUGES FUENTES, hace intervención informando que como presidente de la Alianza de usuarios de la IPSI Sumuywajat, ha verificado los cambios y mejoras ostensibles que ha tenido ésta institución, los inconvenientes con la demora en la entrega de medicamentos se ha superado cuando no se entregan de manera inmediata se suministran en el tiempo de cuarenta y ocho horas (48) estipulados por la normas vigentes. Cuando hay reclamos de los pacientes son resueltos de manera eficiente por la institución, no tiene queja de la institución así como tampoco de la EPSI.

LEYDA LAITANO, funcionaria de la IPSI Sumuywajat hace invitación a todos los presentes para comunicarles a los usuarios no solo los derechos si no también los deberes, porque se presentan muchos casos de irrespeto por parte de éstos inclusive de amenaza contra la integridad de los funcionarios.

5.- RESPUESTAS:

GLORIA DURAN, Coordinadora de Referencia y Atención al Usuario de la IPSI Asocabilidos, entrega respuesta a las manifestaciones de inconformidad expuesta por las mayorías de las asistentes en los siguientes términos:

Carrera 16 No. 16 - 31 Teléfono: 725 41 47 Fax: 726 02 86 Línea Gratuita 01-8000-962-780

www.epsianaswayuu.com - info@epsianaswayuu.com

Malcao - La Guajira

FO - 000 - 413 - V 2.0



ANAS WAYUU E.P.S.I/ ZANA

EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SUBSIDIADA INDIGENA

Vigilado Supersalud Resolución No 15-10 de Julio de 2001

Nit: 839.000.495-6



- Que la Gerencia de la IPSI Asocabilidos realiza los esfuerzos para que cada día los servicios que ofrecen sean de excelente calidad, son muchos inconvenientes con la consulta especializada por la disponibilidad del recurso humano especializado en la región, ya que los médicos especialistas tienen que trabajar en varias instituciones y no hay disposición de tiempo para poder aumentar las horas médicas especializadas, lo otro es que prefieren trabajar en otras regiones del país porque hay otras condiciones de vida que la que ofrece el Departamento de La Guajira.
- Con respecto al aumento del recurso humano para que asignen las citas, está efectuando un estudio que le permita dar solución de fondo ya que se contrató una funcionaria pero no ha sido suficiente, se espera que la Gerencia ante las propuestas que realice se contrate otros funcionarios.
- Para la atención prioritaria de la población especial sí hay dispuesto un funcionario para tal fin, pero como la población de afiliados creció también aumento la demanda del servicio de las mujeres en embarazo y los adultos mayores, por lo que hemos implementado estrategias para dar prioridad en la atención a esta población y es que no realicen filas, por lo que se le distribuye fichos para su atención. De igual manera, se informa que se está en proceso de adquisición de un digitumos y de más sillas para la sala de espera.
- En relación a la actitud del Doctor ALFREDO GARCIA ARTEAGA, Dermatólogo se notificara a la Gerencia de la IPSI Asocabilidos para que se realice seguimiento y se tomen las acciones correctivas.

Teniendo en cuenta la queja de la usuaria por la demora en la entrega de órdenes medica por parte de la IPSI Karaquita, responde la funcionaria de esta institución JAIFA OSORIO AMAYA, que debe haber un mal entendido porque la política es darle toda la información al paciente después de recibir el servicio para que tenga claridad, si va referenciado a otro nivel de complejidad, que sin embargo, ella indagara por lo sucedido con la usuaria para darle las explicaciones pertinentes.

Con respecto a la solicitud de traslado a la IPS que no se le ha dado respuesta a los afiliados, la funcionaria de la EPSI ANAS WAYUU DELSYS HERNANDEZ, responde que indagara ante la Dirección de Aseguramiento las razones por las cuales no se ha dado contestación a los usuarios para atender los requerimientos de éstos.

En atención a la sugerencia que realiza la funcionaria de la IPSI Sumuywajat se pide a todos los asistentes que tenemos la tarea de socializar también los deberes a los afiliados en las Ips, para incentivar el buen trato tanto de funcionarios como de los usuarios.

6.- Compromisos

La funcionaria de la EPSI ANAS WAYUU, se compromete a reportar las quejas presentadas a los gerentes de las Ips Asocabilidos y Supula Wayuu para que realicen planes de mejoramiento.



ANAS WAYUU E.P.S.I. / ZANA

EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SUBSIDIADA INDIGENA

Vigilado Supersalud Resolución No 15-10 de julio de 2001

Nit: 839.000.495-6



Indagar con la Dirección de Aseguramiento para dar respuesta por escrito a la Señora MARIELA FONTALVO, sobre el reclamo presentado por la no contestación a los usuarios que han solicitado cambio de IPS.

Por la queja presentada por la señora Evelis Cogollo se elevara a la gerencia de la IPSI Supula Wayuu, para que se tomen los correctivos y se dé oportunidad en la consulta por medicina general y la toma de muestra para citología.

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

(Handwritten initials)

Para la estación de atención de la población se realizó un diagnóstico de la demanda de servicios de atención de salud en la zona de estudio, para lo cual se realizaron encuestas a las mujeres en edad fértil y los adultos mayores, por lo que se evidenció una alta demanda de servicios de atención de salud en esta población y se dio inicio al proceso de distribución de los recursos de la estación. De igual manera, se informó que se está en proceso de adquisición de un diagnóstico y de más citas para la sala de espera.

En relación a la salud del Doctor ALFREDO GARCIA ARTEAGA, Dematólogo se realizó a la Gerencia de la IPSI Asociados para que se realice seguimiento y se tomen las acciones correctivas.

Teniendo en cuenta la queja de la usuaria por la demora en la entrega de órdenes médicas por parte de la IPSI Kariput, responde la funcionaria de esta institución, LAIRA GORDO AMAYA, que debe haber un mal entendido porque la política es clara toda la información al paciente respecto de modo el servicio para que tenga claridad, si va relacionado a otro nivel de complejidad, que sin embargo, ella indagare por lo sucedido con la usuaria para darle las explicaciones pertinentes.

Con respecto a la solicitud de traslado a la IPSI que no se le ha dado respuesta a los afiliados, la funcionaria de la EPSI ANAS WAYUU DELYS HERNADEZ, responde que indagare ante la Dirección de Aseguramiento las razones por las cuales no se le ha dado contestación a los usuarios para atender los requerimientos de estos.

En relación a la sugerencia que realiza la funcionaria de la IPSI Sumaywayaj se pide a todos los afiliados que tienen la tarea de solicitar también los debates a los afiliados en las IPSI para contribuir al buen funcionamiento de las instituciones como de los usuarios.

6 - Compromisos

La funcionaria de la EPSI ANAS WAYUU, se compromete a reportar las quejas presentadas a los gerentes de las IPSI Asociados y Supula Wayuu para que realicen planes de mejoramiento.

REGISTRO DE ASISTENCIA



Municipio: Holguín Fecha: 06/06/2018 Turno: Mañana Tipo de Trámite: Atención de Salud

Nº	Nombre	Apellidos	Nº de Identificación	Dirección	Celular/Telefono	Enlace a la que Representa	Nombre de la Unidad
1	ESTHER	DANBON	1784381	C 10814	300658935		San Juan
2	Milvia	Ornela	56089322	4124 # 3-75	301403302	IPS con Sib por ley.	Milvia Ornela
3	Sten	Barra	4091569	011.9 # 150	500831624	Ascensi	Yolanda
4	Edmundo	Rodríguez	4406155	C/ 18 # 15-30	3182616604	Almuerzo Asociados	Edmundo
5	ESTHER	Pastor	40 # 93500	C/ 18 # 15-62	314502844	Almuerzo Asociados	ESTHER
6	Loida	Lafuente	56084573	edla 15 # 1491	300599813	Suroywalat	L. N.
7	Evelis	M	4097874	40 # 14 # 7-53	304628964	41.724	Evelis M
8	Vivante	Blad	18235525	4124 # 52	516285498	una de oper	[Signature]
9	Jelenia	Barral	1098645514	40 # 14 # 10	3176829638	Hospital San Juan	[Signature]
10	Difer	Jimena	43041194	40 # 150 # 35-21	5162400	Hospital San Juan	[Signature]

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

REGISTRO DE ASISTENCIA



Municipalidad: **Moquegua** Fecha: **06. Abril. 18** Lugar Trámites: **Mesa de Trabajo - Defensoría**
Unidad Ejecutiva - Inspección de Soluciones

N°	Nombre	Apellidos	N° de Identificación	Dirección	Celular/Telefono	Residencia o Lugar de Representación	Financiamiento
1	AUERZAR	ESTRADA SIERRA	3'952.653	Ulla 4 # 21-50	3103614036	ANISUDWU	
2	HENRY JOEL	BRUGES FUENTES	84'049.127	Ulla 19 # 12-38	3006176507	PE. ALIUNZA SUNUYUN	
3	Esdelean	Ostos	40789063	ca. 66 CH 1977	7007323889	Chmalhu	
4	Zully Catherine	Comascau Brito	40881023	C113 # 25-65	3013702617	IPS1 Cava Indígena	
5	Karen Soto	GUILLO	40881081	C134 # 5-13	3005030714	IPS2 Oubujinaki	
6	Mariela	FORTALBO SUAREZ	36500552	ca. 33 # 2682	3014794689	IPS casaridigena	
7	Delfina	GATUNG BARTO	40796219	ca. 10 # 1375	3006196530	ANAS WAYU	
8	Jairo	POLO MORENO	9280042	ca. 112	3045773781		
9	Ornina	LAMPA FORCE	40881768	Ulla 16	3016108894	Ullinca Hareca	
10	Julia	BANETO	42708369	C3 # 13 25	3157381083	Kanaguto	
11	Guadalupe	MORENO	2296328	ca. 14-105	3022689034	Kdrapiñ	
12	Jaisa	OSORIO DUMAYA	27028493	C114 # 141	3008960250	KANANUSA	

OSORIO DUMAYA 27028493 C114 # 141 3008960250 KANANUSA DUMAYAN

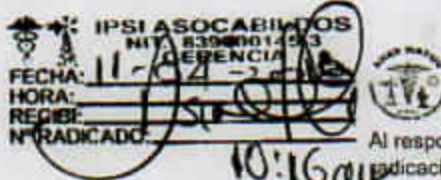
ANAS WAYUU E.P.S.I

EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SUBSIDIADA INDIGENA
Vigilado Supersalud Resolución No 15-10 de julio de 2001
Nit: 839.000.495-6



SAU-730-0126

Maicao, 10 de abril de 2018



ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

2-106012

Fecha y hora de envío 2018-04-11 08:00

Doctora
TANIA GOMEZ AGUILAR
Gerente (e)
IPSI ASOCABILDOS

Asunto: Reclamos alianzas de usuarios

Cordial saludo:

En mesa de trabajo sostenida el día 6 de abril del presente año con representantes de la Asociación Nacional de Alianzas de Usuarios y Alianzas de Usuarios de la red de servicios de la EPSI ANAS WAYUU, se escucharon manifestaciones de insatisfacción por el servicio de la institución que usted representa entre las que se mencionaron esta la falta de recurso humano para la consulta por medicina especializada y funcionarios para atención al usuario que asigne citas y codifique las ordenes médicas para las autorizaciones; que se presentan inconvenientes porque no hay una ventanilla preferencial para los adultos mayores, mujeres en embarazo, mujeres con niños en brazo y pacientes en condición de discapacidad; de igual manera informan que por lo general se encuentran un gran número de estas personas de pie a la espera de la atención porque no hay sillas donde sentarse y que no hay orden para la asignación de citas por lo que sugiere que se coloque un digitumos.

Por lo anterior, en cumplimiento del Decreto 1757 del 1994, Ley 1171 del 2007, Circular Única Externa 047 del 2007 y sus modificaciones de la Superintendencia Nacional de Salud del Ley 1251 del 2008, Ley 019 del 2012, Circular Externa 0004 del 2015 entre otras relacionadas con la Protección al Usuario y Participación ciudadana, solicitamos de manera respetuosa revisar y tomar las acciones correctivas a que diere lugar, para brindar servicios de excelente calidad a nuestros afiliados.

Agradecemos se nos informe de manera pronta y oportuna las acciones de mejoramiento.

Atentamente,

DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de informacion y atención al usuario

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-730-0127

Maicao, 10 de abril de 2018



ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

2-106011

Fecha y hora de envío

2018-04-11 08:00

Doctor
EDGAR MEZA BARLIZA
Gerente
IPSI Supula Wayuu

Asunto: Reclamos alianzas de usuarios

Cordial saludo:

En mesa de trabajo sostenida el día 6 de abril del presente año con representantes de la Asociación Nacional de Alianzas de Usuarios de la EPSI ANAS WAYUU y Alianzas de Usuarios de la red de servicios, se escucharon manifestaciones de insatisfacción por el servicio de la institución que usted representa entre las que se mencionaron esta la falta de oportunidad para la consulta por medicina general, las cuales se están dando hasta para ocho días (8) y así mismo no hay oportunidad para la toma de citologías.

Por lo anterior, en cumplimiento de las normas vigentes que rigen el Sistema General de Seguridad Social en Salud, solicitamos de manera respetuosa revisar y tomar las acciones correctivas a que diere lugar, para garantizar de manera oportuna a nuestros afiliados el servicio de consulta por medicina general y programa de prevención del cáncer de cuello uterino con la toma de citologías.

Agradecemos se nos informe las acciones de mejoramiento que se ejecuten.

Atentamente,

DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de información y atención al usuario

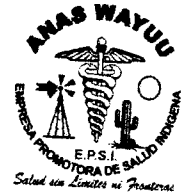


RECIBIDO

DÍA 11 MES abril AÑO 2018
HORA 04:34 PM

FIRMA

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-730-0131
Maicao, 13 de abril 2018



ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

2-106379

Fecha y hora de envío 2018-04-13 10:35

Señora
MARIELA ISABEL FONTALVO SUAREZ
Afiliada EPSI ANAS WAYUU
Calle 33 36 - 82
Teléfono: 3014784169

Asunto: Respuesta a queja

Cordial saludo:

Para **ANAS WAYUU EPSI**, es muy grato atender sus inquietudes y dar respuesta de manera oportuna.

En respuesta a la queja presentada durante la mesa de trabajo sostenida el día 6 de abril del presente años, nos permitimos comunicarle que al consultar a la Dirección de Aseguramiento, Tecnología y Comunicaciones, el Jefe de Base de datos nos informa que desde la entrada en vigencia la Resolución 4622 de 2016 emitida por el Ministerio de Salud y Protección Social, estipula que los cambios de IPS son una novedad más en el SGSSS y se realiza mediante el diligenciamiento del Formulario Único de Registro de Novedades y actuando con el enfoque diferencial mediante los listado censal previa concertación de la comunidad que por lo anterior y teniendo en cuenta los procesos internos de la Dirección de Aseguramiento, dichas novedades se aplican el 1 día calendario del mes siguiente a la solicitud, que el proceso de aplicación de la novedad de cambio de IPS no ha tenido inconvenientes, y no se ha vulnerado el derecho de la libre elección de los afiliados.

En virtud a lo anterior y con el fin de darle respuesta a los peticionarios, le sugerimos respetuosamente nos informe los casos de las cuales usted tiene conocimiento de las personas que presuntamente no han recibido respuesta a sus solicitudes con los respectivos soportes como es la copia de los formularios Único de Afiliación y Registros de Novedades al SGSSS que fueron suministrado por la EPSI ANAS WAYUU ante la solicitud de traslado de IPS y/o listado censal con el acta de concertación de la comunidad.

"Recuerde que si está en desacuerdo con esta información usted podrá elevar consulta ante la Secretaria de Salud Municipal de Maicao, Secretaria Departamental de Salud de la Guajira y/o Superintendencia Nacional de Salud", estipulado en la Circular Única 047 del 2007 y modificaciones.

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



Cualquier información adicional por favor realizarla directamente a nuestras oficinas ubicadas en la Carrera 16 N° 16 – 33 del Municipio de Maicao, a los teléfonos 7254147 Extensión 127 Línea gratuita 018000962780, 7177548, al correo electrónico e-mail dhernandez@epsianaswayuu.com.

Atentamente,

DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de informacion y atención al usuario