



**ACTA N° 05\_839000495\_20190430**

En el Municipio de Maicao La Guajira, a los treinta días (30) días del mes de abril del 2019 a las 8:30 a.m., en el área social de la EPSI ANAS WAYUU, se llevó a cabo reunión con la participación de la Asociación Nacional de Alianzas de Usuarios WANAWAS WAKUAIPA, Alianzas de Usuarios por el municipio de Maicao y red de servicios, y DELSYS HERNANDEZ IGUARAN, funcionaria de la ANAS WAYUU EPSI en la que desarrollo el siguiente orden día:

- 1.- Oración a Dios
- 2.- Bienvenida a los asistentes
- 3.- Mesa de trabajo: Exposición y respuesta a peticiones quejas, reclamos y sugerencias.
- 4.- Compromisos.

**DESARROLLO:**

1. La oración a Dios fue realizada por el señor OLFER LIMA, representante de los pacientes de Alto costo de la Asociación Nacional de Alianzas de Usuarios y miembro activo en la Alianza de Usuarios por el Municipio de Maicao.

2. Se da la bienvenida a los asistentes representantes de la Asociación Nacional y Alianzas de Usuarios por el municipio de Maicao. Se resalta la asistencia a este evento miembros de las Alianzas de Usuarios de la red de servicios y veeduría ciudadana

3.- La funcionaria, DELSYS HERNANDEZ IGUARAN, Jefe de Información y Atención al usuario, indica que este ejercicio permite la participación de todos los asistentes, se explica que inicialmente se escucharan las PQR y luego se les informará las acciones que adelantará la EPSI ANAS WAYUU, para dar respuestas y mejorar los servicios en los caso de que se estén presentando inconvenientes con la normal prestación de los servicios de salud.

En este documento se deja constancia con el siguiente cuadro, detallando lo expuesto por cada uno de las personas que participaron y la gestión y las acciones de mejora para dar respuesta a las PQR presentadas con el propósito de garantizar servicios de excelente calidad a los usuarios:

PQR	Institución Comprometida	Gestión y Acciones de mejora
Oportunidad en citas medicas	IPSI Karaquita	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar intervención Gestión del Riesgo de la EPSI.</li> <li>• Requerir a la Gerencia de la IPSI Karaquita acciones de mejora</li> </ul>



**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



<p>Atención al Usuario en la Farmacia en los horarios establecidos por la IPSI.</p>	<p>IPSI Sumuywajat</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Requerir a Gerencia de la IPSI Sumuywajat cumplimiento y seguimiento a los funcionarios responsables de la atención al usuario en la Farmacia.</li> </ul>
<p>-Prioridad en la programación de citas a los afiliados de la zona rural.</p> <p>-Respuesta a las solicitudes de programación de citas de medicina especializadas a través de la red social washat dispuesta por la IPSI.</p> <p>-Trato humanizado a los pacientes que utilizan los servicios de urgencias por parte de médicos generales asignados a esta área.</p> <p>-Prestación de servicio oportuno de oftalmología.</p> <p>-Historia clínica se entreguen de manera inmediata, después de terminada la consulta del paciente.</p>	<p>IPSI ASOCABILDOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar a la Gerencia de la IPSI ASOCABILDOS revisar proceso de asignación de citas para priorizar a los pacientes de la zona rural.</li> <li>• Requerir Respuestas oportuna a la solicitud de citas de medicina especializada que se realizan a través de la red social washat dispuesta.</li> <li>• Solicitar capacitación, seguimiento y evaluación a los médicos que prestan el servicio de urgencias.</li> <li>• Solicitar acciones que permitan la oportuna prestación del servicio de oftalmología, que se revise indicador de oportunidad para este servicio y si es necesario el aumento de horas médicas.</li> <li>• Disponer de los medios necesarios para que el paciente después de salir de la consulta lleve consigo la historia clínica.</li> </ul>
<p>Suministro completo de medicamentos</p>	<p>IPSI OUTAJIAPALA</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Solicitar intervención Gestión del Riesgo de la EPSI.</li> <li>• Requerir a la Gerencia de la IPSI Outajapala acciones de mejora</li> </ul>

**4. COMPROMISOS:**

4.1. La EPSI ANAS WAYUU, les informará en la próxima reunión los avances y las respuestas que nos entregaran las IPSI comprometidas, para que los miembros de las Asociación Nacional, Alianzas de Usuarios y veeduría ciudadana realicen el seguimiento 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



evalúen si se ha dado cumplimiento a las acciones de mejoramiento del servicio por parte de la red de contratada.

4.2. La EPSI ANAS WAYUU, dará continuidad a la capacitación del Plan de Beneficios, Exclusiones, Mecanismos de acceso a los servicios de salud, entre otros temas en los próximos días se les notificaría la fecha y hora.

La reunión concluye a las 10: 30 a.m. Se anexan firmas de los asistentes.

LISTA DE ASISTENCIA



Código	FO-485-02
Versión	3.001 (09-18)
Página	1 de 1

Tema: Plan de Análisis de Riesgos, Pagn. Dependas | Responsable: Delgado de la Cruz, J. J. J.

Fecha: 30.04.19 | Lugar: Edificio de la Boda Hagnas S. | Hora: 3:15pm.

	Participante	Entidad	Campo	Correo electrónico	Celular	Firma
1	Fernando Tojar	Aros Mayu	Alianza Uros	atouros@gnce	30079113 v5	
2	Yolanda Torado	Urs. Casa Indígena	"	Yolanda.Torado@gnce	301911205	
3	Olivero Lima	Aros Mayu	Alianza Uros	olivero@gnce	3162400265	
4	Edilmar Díaz	Uros Mayu	Uros Mayu	EdilmarDiaz@gnce	3003222224	
5	Yanis PSM P.	Aros Mayu	Uros Mayu	yanis.psm@gnce	3008420785	
6	Honorio Capanos	Aros Mayu	Uros Mayu	honorio@gnce	3012471585	
7	Evelis Legallo	Aros Mayu	Uros Mayu	evelis@gnce	3105862552	
8	Yanet Bogomayor	Aros Mayu	Uros Mayu	yanet@gnce	3162844698	
9	Walter Torres	Aros Mayu	Uros Mayu	walter@gnce	3012522619	
10	Alcides Rey, Abuchani	Aros Mayu	Uros Mayu	alcides@gnce	12578293	
11	Ancidac Estrella	Aros Mayu	Uros Mayu	ancidac@gnce	3103619036	
12						
13						
14						
15						
16						