



# 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° 06\_839000495\_20200530

Para continuar con las acciones programadas dirigidas a la Asociación Nacional y a las Alianzas de Usuarios de la EPSI ANAS WAYUU para el primer semestre del año 2020, hemos enviado a los correo electrónicos de los representantes de las Alianzas de Usuarios información relacionada con el tema Mecanismos de Protección de los derechos, documento publicado por el Ministerio de Salud y Protección y la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y del Paciente, con el fin de fortalecer el trabajo que adelantan las Asociaciones de usuarios en la protección a los derechos de la salud.

Esta información fue enviada el día 30 de mayo del presente año, por la cual queremos aclarar que por las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional para prevenir el contagio por el nuevo coronavirus SARS COV 2, denominado COVID-19 y por las dificultades de conectividad que tiene la mayoría de los representantes de las Asociaciones para realizar videos conferencias y para darle continuidad a las actividades programadas, es necesario que por cualquiera de los medios con que contamos la EPSI mantenga informados a las Alianzas de Usuarios y cumpliendo con las actividades propuestas. En esta misma comunicación se les propuso que aquellos que tenga la oportunidad de conectarse para realizar videos conferencia que nos permitan socializar y compartir estos temas que son fundamentales para promover la defensa de los derechos de los usuarios y el ejercicio de control social.

Es importante resaltar que a través de este comunicado se les recomienda acudir inicialmente a la EPSI ANAS WAYUU para dar a conocer sus peticiones, quejas y reclamos donde contamos con varios canales no presenciales por el Micrositio **Oficina Virtual** de la página [www.epsianaswayuu.com](http://www.epsianaswayuu.com), correos electrónico [info@epsianaswayuu.com](mailto:info@epsianaswayuu.com) y [atencionalusuario@epsianaswayuu.com](mailto:atencionalusuario@epsianaswayuu.com). También se les recordó, que en cada IPS y/o ESE que hace parte de la red de servicios de salud contratada por la EPSI ANAS WAYUU, cuentan con las Oficinas de Atención al Usuario con recurso humano calificado para atenderlos de manera eficiente y oportuna.

### COMPROMISOS:

La EPSI ANAS WAYUU, continúa contactando a las Asociaciones de Usuarios e incentivándolos para realizar las actividades programadas y que estas se puedan también desarrollar de manera virtual, mientras se pueda desarrollar las reuniones presenciales.

VIGILADO Supersalud



# 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 adjunta a esta Acta la evidencia del envío de la información a los correos electrónico de los representantes de la Asociación Nacional de las Alianzas de usuarios y Alianzas de Usuarios municipales.

Como constancia firma esta acta la funcionaria responsable de la EPSI ANAS WAYUU de adelantar las acciones de participación ciudadana y que son dirigidas a estas Asociaciones.

**DELSYS LEONOR HERNANDEZ IGUARAN**  
Jefe de Información y Atención al Usuario

Vigilado Supersalud

## Delsy Henandez Iguaran

---

**De:** Delsy Henandez Iguaran <dhernandez@epsianaswayuu.com>  
**Enviado el:** sábado, 30 de mayo de 2020 11:56 a.m.  
**Para:** 'jowenicol@hotmail.com'; 'lmercedesmolina@uniguajira.edu.co';  
'Zamir21ramos@gmail.com'; 'Carsoca23@gmail.com'  
**CC:** 'TERESA URIANA'; 'jjaramilloordoez1005@gmail.com'; 'GRACE CARO'  
**Asunto:** MECANISMOS DE PROTECCION AL USUARIO Y ACTUALIZACION DE LA CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL AFILIADO Y DEL PACIENTE  
**Datos adjuntos:** POR NUESTROS DERECHOS DE PROTECCION.pdf; CARTA DE DERECHOS Y DEBERES AÑO 2020.pdf

### Seguimiento:

Destinatario	Lectura
'jowenicol@hotmail.com'	
'lmercedesmolina@uniguajira.edu.co'	
'Zamir21ramos@gmail.com'	
'Carsoca23@gmail.com'	
'TERESA URIANA'	Leído: 01/06/2020 11:06 a.m.
'jjaramilloordoez1005@gmail.com'	
'GRACE CARO'	

Buenos días señores Alianzas de Usuarios:

Por las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional para prevenir el contagio por el nuevo coronavirus SARS COV 2, denominado COVID-19 y por las dificultades de conectividad que tiene la mayoría de ustedes para realizar videos conferencias y para darle continuidad a las actividades programadas durante el año 2020 dirigidas a la Asociación Nacional y Alianzas de Usuarios municipales, me permito adjuntar dos documentos relacionados con los Mecanismos de Protección al Usuario expedido por el Ministerio de Salud y Protección Social y la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y del Paciente actualizada para su estudio, consulta y multiplicar a todos los usuarios que les consulten.

Es preciso aclarar, que los temas de Mecanismos de Protección al Usuario y los Derechos y Deberes del afiliado y del paciente los hemos compartido con muchos de ustedes en reuniones en el año inmediatamente anterior, por lo que consideramos necesario mantenerlos informados y puedan promover la defensa de los derechos de los usuarios.

Ahora bien, es importante recordarles que antes de contactar con las entidades de control, primero le sugerimos que acuda a la EPSI ANAS WAYUU, que cuenta con varios canales y/o medios presenciales y no presenciales a través de la cuales pueden ejercer la defensa de los derechos de los usuarios, radicando sus peticiones, reclamos y denuncias, ante las Oficinas de Atención al Usuario en cada municipio donde opera la entidad, buzones de sugerencias (estos antes de la declaratoria de la pandemia del COVID 19) y por el Micrositio **Oficina Virtual** de la página [www.epsianaswayuu.com](http://www.epsianaswayuu.com), correos electrónico [info@epsianaswayuu.com](mailto:info@epsianaswayuu.com) y [atencionalusuario@epsianaswayuu.com](mailto:atencionalusuario@epsianaswayuu.com).

También es importante recordarles, que en cada IPS y/o ESE que hace parte de la red de servicios de salud contratada por la EPSI ANAS WAYUU, cuentan con las Oficinas de Atención al Usuario con recurso humano calificado para atenderlos de manera eficiente y oportuna.

## Delsy Henandez Iguaran

---

**De:** Delsy Henandez Iguaran <dhernandez@epsianaswayuu.com>  
**Enviado el:** sábado, 30 de mayo de 2020 11:53 a.m.  
**Para:** 'mariamengual1000@gmail.com'; 'fernandezshalee75@gmail.com';  
'yeimisvidez@gmail.com'; 'vilmapushaina@gmail.com'  
**CC:** 'jjaramilloordoez1005@gmail.com'; 'GRACE CARO'  
**Asunto:** MECANISMOS DE PROTECCION AL USUARIO Y ACTUALIZACION DE LA CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL AFILIADO Y DEL PACIENTE  
**Datos adjuntos:** POR NUESTROS DERECHOS DE PROTECCION.pdf; CARTA DE DERECHOS Y DEBERES AÑO 2020.pdf

Buenos días señores Alianzas de Usuarios:

Por las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional para prevenir el contagio por el nuevo coronavirus SARS COV 2, denominado COVID-19 y por las dificultades de conectividad que tiene la mayoría de ustedes para realizar videos conferencias y para darle continuidad a las actividades programadas durante el año 2020 dirigidas a la Asociación Nacional y Alianzas de Usuarios municipales, me permito adjuntar dos documentos relacionados con los Mecanismos de Protección al Usuario expedido por el Ministerio de Salud y Protección Social y la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y del Paciente actualizada para su estudio, consulta y multiplicar a todos los usuarios que les consulten.

Es preciso aclarar, que los temas de Mecanismos de Protección al Usuario y los Derechos y Deberes del afiliado y del paciente los hemos compartido con muchos de ustedes en reuniones en el año inmediatamente anterior, por lo que consideramos necesario mantenerlos informados y puedan promover la defensa de los derechos de los usuarios.

Ahora bien, es importante recordarles que antes de contactar con las entidades de control, primero le sugerimos que acuda a la EPSI ANAS WAYUU, que cuenta con varios canales y/o medios presenciales y no presenciales a través de la cuales pueden ejercer la defensa de los derechos de los usuarios, radicando sus peticiones, reclamos y denuncias, ante las Oficinas de Atención al Usuario en cada municipio donde opera la entidad, buzones de sugerencias (estos antes de la declaratoria de la pandemia del COVID 19) y por el Micrositio **Oficina Virtual** de la página [www.epsianaswayuu.com](http://www.epsianaswayuu.com), correos electrónico [info@epsianaswayuu.com](mailto:info@epsianaswayuu.com) y [atencionalusuario@epsianaswayuu.com](mailto:atencionalusuario@epsianaswayuu.com).

También es importante recordarles, que en cada IPS y/o ESE que hace parte de la red de servicios de salud contratada por la EPSI ANAS WAYUU, cuentan con las Oficinas de Atención al Usuario con recurso humano calificado para atenderlos de manera eficiente y oportuna.

Aprovechamos la oportunidad, para solicitarle respetuosamente a los representantes que puedan conectarse a través de medios tecnológicos no los informe, para que así a través de ellas podamos efectuar reuniones virtuales; somos conocedores de que la gran mayoría de ustedes no cuentan con estos medios, pero es posible que uno de sus familiares si cuentan que con ellos y pueda facilitárselos no más por una hora.

Esperamos que esta valiosa información la aproveche y nos hagan sus comentarios al respecto porque **"Juntos Gestionamos Salud"**.

Cordialmente,

## Delsy Henandez Iguaran

---

**De:** Delsy Henandez Iguaran <dhernandez@epsianaswayuu.com>  
**Enviado el:** sábado, 30 de mayo de 2020 11:50 a.m.  
**Para:** 'veeduriaensludmaicao@outlook.es'; 'ftovar1940@gmail.com';  
'bocanegradeorovicenteabad@hotmail.com'; 'adrianam06082013@gmail.com';  
'delka1958@hotmail.com'; 'orlomez@gmail.com'; 'ancizarestada400@gmail.com';  
'henryjoelbruges1968@hotmail.com'  
**CC:** 'jjaramilloordoez1005@gmail.com'; 'GRACE CARO'  
**Asunto:** MECANISMOS DE PROTECCION AL USUARIO Y ACTUALIZACION DE LA CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL AFILIADO Y DEL PACIENTE  
**Datos adjuntos:** POR NUESTROS DERECHOS DE PROTECCION.pdf; CARTA DE DERECHOS Y DEBERES AÑO 2020.pdf

Buenos días señores Alianzas de Usuarios:

Por las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional para prevenir el contagio por el nuevo coronavirus SARS COV 2, denominado COVID-19 y por las dificultades de conectividad que tiene la mayoría de ustedes para realizar videos conferencias y para darle continuidad a las actividades programadas durante el año 2020 dirigidas a la Asociación Nacional y Alianzas de Usuarios municipales, me permito adjuntar dos documentos relacionados con los Mecanismos de Protección al Usuario expedido por el Ministerio de Salud y Protección Social y la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y del Paciente actualizada para su estudio, consulta y multiplicar a todos los usuarios que les consulten.

Es preciso aclarar, que los temas de Mecanismos de Protección al Usuario y los Derechos y Deberes del afiliado y del paciente los hemos compartido con muchos de ustedes en reuniones en el año inmediatamente anterior, por lo que consideramos necesario mantenerlos informados y puedan promover la defensa de los derechos de los usuarios.

Ahora bien, es importante recordarles que antes de contactar con las entidades de control, primero le sugerimos que acuda a la EPSI ANAS WAYUU, que cuenta con varios canales y/o medios presenciales y no presenciales a través de la cuales pueden ejercer la defensa de los derechos de los usuarios, radicando sus peticiones, reclamos y denuncias, ante las Oficinas de Atención al Usuario en cada municipio donde opera la entidad, buzones de sugerencias (estos antes de la declaratoria de la pandemia del COVID 19) y por el Micrositio **Oficina Virtual** de la página [www.epsianaswayuu.com](http://www.epsianaswayuu.com), correos electrónico [info@epsianaswayuu.com](mailto:info@epsianaswayuu.com) y [atencionalusuario@epsianaswayuu.com](mailto:atencionalusuario@epsianaswayuu.com).

También es importante recordarles, que en cada IPS y/o ESE que hace parte de la red de servicios de salud contratada por la EPSI ANAS WAYUU, cuentan con las Oficinas de Atención al Usuario con recurso humano calificado para atenderlos de manera eficiente y oportuna.

Aprovechamos la oportunidad, para solicitarle respetuosamente a los representantes que puedan conectarse a través de medios tecnológicos no los informe, para que así a través de ellas podamos efectuar reuniones virtuales; somos conocedores de que la gran mayoría de ustedes no cuentan con estos medios, pero es posible que uno de sus familiares si cuentan que con ellos y pueda facilitárselos no más por una hora.

Esperamos que esta valiosa información la aproveche y nos hagan sus comentarios al respecto porque *"Juntos Gestionamos Salud"*.

Cordialmente,

## Delsy Henandez Iguaran

---

**De:** Delsy Henandez Iguaran <dhernandez@epsianaswayuu.com>  
**Enviado el:** sábado, 30 de mayo de 2020 11:12 a.m.  
**Para:** 'Ipuanal99@gmail.com'; 'Yorgsan16@gmail.com'; 'Wilmara92@hotmail.com';  
'Dipatogu25@gmail.com'; 'leonorcastalopezvallecilla@gmail.com'  
**CC:** 'distraccion@epsianaswayuu.com'; 'jjaramilloordoez1005@gmail.com'; 'GRACE CARO'  
**Asunto:** MECANISMOS DE PROTECCION AL USUARIO Y ACTUALIZACION DE LA CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL AFILIADO Y DEL PACIENTE  
**Datos adjuntos:** POR NUESTROS DERECHOS DE PROTECCION.pdf; CARTA DE DERECHOS Y DEBERES AÑO 2020.pdf

Seguimiento:	Destinatario	Lectura
	'Ipuanal99@gmail.com'	
	'Yorgsan16@gmail.com'	
	'Wilmara92@hotmail.com'	
	'Dipatogu25@gmail.com'	
	'leonorcastalopezvallecilla@gmail.com'	
	'distraccion@epsianaswayuu.com'	Leído: 01/06/2020 10:40 a.m.
	'jjaramilloordoez1005@gmail.com'	
	'GRACE CARO'	

Buenos días señores Alianzas de Usuarios:

Por las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional para prevenir el contagio por el nuevo coronavirus SARS COV 2, denominado COVID-19 y por las dificultades de conectividad que tiene la mayoría de ustedes para realizar videos conferencias y para darle continuidad a las actividades programadas durante el año 2020 dirigidas a la Asociación Nacional y Alianzas de Usuarios municipales, me permito adjuntar dos documentos relacionados con los Mecanismos de Protección al Usuario expedido por el Ministerio de Salud y Protección Social y la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y del Paciente actualizada para su estudio, consulta y multiplicar a todos los usuarios que les consulten.

Es preciso aclarar, que los temas de Mecanismos de Protección al Usuario y los Derechos y Deberes del afiliado y del paciente los hemos compartido con muchos de ustedes en reuniones en el año inmediatamente anterior, por lo que consideramos necesario mantenerlos informados y puedan promover la defensa de los derechos de los usuarios.

Ahora bien, es importante recordarles que antes de contactar con las entidades de control, primero le sugerimos que acuda a la EPSI ANAS WAYUU, que cuenta con varios canales y/o medios presenciales y no presenciales a través de la cuales pueden ejercer la defensa de los derechos de los usuarios, radicando sus peticiones, reclamos y denuncias, ante las Oficinas de Atención al Usuario en cada municipio donde opera la entidad, buzones de sugerencias (estos antes de la declaratoria de la pandemia del COVID 19) y por el Micrositio **Oficina Virtual** de la página [www.epsianaswayuu.com](http://www.epsianaswayuu.com), correos electrónico [info@epsianaswayuu.com](mailto:info@epsianaswayuu.com) y [atencionalusuario@epsianaswayuu.com](mailto:atencionalusuario@epsianaswayuu.com).

También es importante recordarles, que en cada IPS y/o ESE que hace parte de la red de servicios de salud contratada por la EPSI ANAS WAYUU, cuentan con las Oficinas de Atención al Usuario con recurso humano calificado para atenderlos de manera eficiente y oportuna.

## Delsy Henandez Iguaran

---

**De:** Delsy Henandez Iguaran <dherandez@epsianaswayuu.com>  
**Enviado el:** sábado, 30 de mayo de 2020 11:06 a.m.  
**Para:** 'marcelaepiayue@gmail.com'; '1976marielam@gmail.com'; 'Mejica605@gmail.com'  
**CC:** 'barrancas@epsianaswayuu.com'; 'jjaramilloordoez1005@gmail.com'; 'GRACE CARO'  
**Asunto:** MECANISMOS DE PROTECCION AL USUARIO Y ACTUALIZACION DE LA CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL AFILIADO Y DEL PACIENTE  
**Datos adjuntos:** CARTA DE DERECHOS Y DEBERES AÑO 2020.pdf; POR NUESTROS DERECHOS DE PROTECCION.pdf

### Seguimiento:

Destinatario	Lectura
'marcelaepiayue@gmail.com'	
'1976marielam@gmail.com'	
'Mejica605@gmail.com'	
'barrancas@epsianaswayuu.com'	Leído: 02/06/2020 10:25 a.m.
'jjaramilloordoez1005@gmail.com'	
'GRACE CARO'	

Buenos días señores Alianzas de Usuarios:

Por las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional para prevenir el contagio por el nuevo coronavirus SARS COV 2, denominado COVID-19 y por las dificultades de conectividad que tiene la mayoría de ustedes para realizar videos conferencias y para darle continuidad a las actividades programadas durante el año 2020 dirigidas a la Asociación Nacional y Alianzas de Usuarios municipales, me permito adjuntar dos documentos relacionados con los Mecanismos de Protección al Usuario expedido por el Ministerio de Salud y Protección Social y la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y del Paciente actualizada para su estudio, consulta y multiplicar a todos los usuarios que les consulten.

Es preciso aclarar, que los temas de Mecanismos de Protección al Usuario y los Derechos y Deberes del afiliado y del paciente los hemos compartido con muchos de ustedes en reuniones en el año inmediatamente anterior, por lo que consideramos necesario mantenerlos informados y puedan promover la defensa de los derechos de los usuarios.

Ahora bien, es importante recordarles que antes de contactar con las entidades de control, primero le sugerimos que acuda a la EPSI ANAS WAYUU, que cuenta con varios canales y/o medios presenciales y no presenciales a través de la cuales pueden ejercer la defensa de los derechos de los usuarios, radicando sus peticiones, reclamos y denuncias, ante las Oficinas de Atención al Usuario en cada municipio donde opera la entidad, buzones de sugerencias (estos antes de la declaratoria de la pandemia del COVID 19) y por el Micrositio **Oficina Virtual** de la página [www.epsianaswayuu.com](http://www.epsianaswayuu.com), correos electrónico [info@epsianaswayuu.com](mailto:info@epsianaswayuu.com) y [atencionalusuario@epsianaswayuu.com](mailto:atencionalusuario@epsianaswayuu.com).

También es importante recordarles, que en cada IPS y/o ESE que hace parte de la red de servicios de salud contratada por la EPSI ANAS WAYUU, cuentan con las Oficinas de Atención al Usuario con recurso humano calificado para atenderlos de manera eficiente y oportuna.

Aprovechamos la oportunidad, para solicitarle respetuosamente a los representantes que puedan conectarse a través de medios tecnológicos no los informe, para que así a través de ellas podamos efectuar reuniones virtuales; somos conocedores de que la gran mayoría de ustedes no cuentan con estos medios, pero es posible que uno de sus familiares si cuentan que con ellos y pueda facilitárselos no más por una hora.

## Delsy Henandez Iguaran

**De:** Delsy Henandez Iguaran <dhernandez@epsianaswayuu.com>  
**Enviado el:** sábado, 30 de mayo de 2020 10:59 a.m.  
**Para:** 'jorgeanrami96@gmail.com'  
**CC:** 'Clara Ines'  
**Asunto:** MECANISMOS DE PROTECCION AL USUARIO Y ACTUALIZACION DE LA CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL AFILIADO Y DEL PACIENTE  
**Datos adjuntos:** POR NUESTROS DERECHOS DE PROTECCION.pdf; CARTA DE DERECHOS Y DEBERES AÑO 2020.pdf

Buenos días señores Alianzas de Usuarios:

Por las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional para prevenir el contagio por el nuevo coronavirus SARS COV 2, denominado COVID-19 y por las dificultades de conectividad que tiene la mayoría de ustedes para realizar videos conferencias y para darle continuidad a las actividades programadas durante el año 2020 dirigidas a la Asociación Nacional y Alianzas de Usuarios municipales, me permito adjuntar dos documentos relacionados con los Mecanismos de Protección al Usuario expedido por el Ministerio de Salud y Protección Social y la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y del Paciente actualizada para su estudio, consulta y multiplicar a todos los usuarios que les consulten.

Es preciso aclarar, que los temas de Mecanismos de Protección al Usuario y los Derechos y Deberes del afiliado y del paciente los hemos compartido con muchos de ustedes en reuniones en el año inmediatamente anterior, por lo que consideramos necesario mantenerlos informados y puedan promover la defensa de los derechos de los usuarios.

Ahora bien, es importante recordarles que antes de contactar con las entidades de control, primero le sugerimos que acuda a la EPSI ANAS WAYUU, que cuenta con varios canales y/o medios presenciales y no presenciales a través de la cuales pueden ejercer la defensa de los derechos de los usuarios, radicando sus peticiones, reclamos y denuncias, ante las Oficinas de Atención al Usuario en cada municipio donde opera la entidad, buzones de sugerencias (estos antes de la declaratoria de la pandemia del COVID 19) y por el Micrositio **Oficina Virtual** de la página [www.epsianaswayuu.com](http://www.epsianaswayuu.com), correos electrónico [info@epsianaswayuu.com](mailto:info@epsianaswayuu.com) y [atencionalusuario@epsianaswayuu.com](mailto:atencionalusuario@epsianaswayuu.com).

También es importante recordarles, que en cada IPS y/o ESE que hace parte de la red de servicios de salud contratada por la EPSI ANAS WAYUU, cuentan con las Oficinas de Atención al Usuario con recurso humano calificado para atenderlos de manera eficiente y oportuna.

Aprovechamos la oportunidad, para solicitarle respetuosamente a los representantes que puedan conectarse a través de medios tecnológicos no los informe, para que así a través de ellas podamos efectuar reuniones virtuales; somos conocedores de que la gran mayoría de ustedes no cuentan con estos medios, pero es posible que uno de sus familiares si cuentan que con ellos y pueda facilitárselos no más por una hora.

Esperamos que esta valiosa información la aproveche y nos hagan sus comentarios al respecto porque **"Juntos Gestionamos Salud"**.

Cordialmente,



## Delsy Henandez Iguaran

---

**De:** Delsy Henandez Iguaran <dhernandez@epsianaswayuu.com>  
**Enviado el:** sábado, 30 de mayo de 2020 12:05 p.m.  
**Para:** 'martinezyolimar77@gmail.com'  
**CC:** 'LEYDIS PONTON'; 'jjaramilloordoez1005@gmail.com'; 'GRACE CARO'  
**Asunto:** MECANISMOS DE PROTECCION AL USUARIO Y ACTUALIZACION DE LA CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DEL AFILIADO Y DEL PACIENTE  
**Datos adjuntos:** POR NUESTROS DERECHOS DE PROTECCION.pdf; CARTA DE DERECHOS Y DEBERES AÑO 2020.pdf

Buenos días señores Alianzas de Usuarios:

Por las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional para prevenir el contagio por el nuevo coronavirus SARS COV 2, denominado COVID-19 y por las dificultades de conectividad que tiene la mayoría de ustedes para realizar videos conferencias y para darle continuidad a las actividades programadas durante el año 2020 dirigidas a la Asociación Nacional y Alianzas de Usuarios municipales, me permito adjuntar dos documentos relacionados con los Mecanismos de Protección al Usuario expedido por el Ministerio de Salud y Protección Social y la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y del Paciente actualizada para su estudio, consulta y multiplicar a todos los usuarios que les consulten.

Es preciso aclarar, que los temas de Mecanismos de Protección al Usuario y los Derechos y Deberes del afiliado y del paciente los hemos compartido con muchos de ustedes en reuniones en el año inmediatamente anterior, por lo que consideramos necesario mantenerlos informados y puedan promover la defensa de los derechos de los usuarios.

Ahora bien, es importante recordarles que antes de contactar con las entidades de control, primero le sugerimos que acuda a la EPSI ANAS WAYUU, que cuenta con varios canales y/o medios presenciales y no presenciales a través de la cuales pueden ejercer la defensa de los derechos de los usuarios, radicando sus peticiones, reclamos y denuncias, ante las Oficinas de Atención al Usuario en cada municipio donde opera la entidad, buzones de sugerencias (estos antes de la declaratoria de la pandemia del COVID 19) y por el Micrositio **Oficina Virtual** de la página [www.epsianaswayuu.com](http://www.epsianaswayuu.com), correos electrónico [info@epsianaswayuu.com](mailto:info@epsianaswayuu.com) y [atencionalusuario@epsianaswayuu.com](mailto:atencionalusuario@epsianaswayuu.com).

También es importante recordarles, que en cada IPS y/o ESE que hace parte de la red de servicios de salud contratada por la EPSI ANAS WAYUU, cuentan con las Oficinas de Atención al Usuario con recurso humano calificado para atenderlos de manera eficiente y oportuna.

Aprovechamos la oportunidad, para solicitarle respetuosamente a los representantes que puedan conectarse a través de medios tecnológicos no los informe, para que así a través de ellas podamos efectuar reuniones virtuales; somos conocedores de que la gran mayoría de ustedes no cuentan con estos medios, pero es posible que uno de sus familiares si cuentan que con ellos y pueda facilitárselos no más por una hora.

Esperamos que esta valiosa información la aproveche y nos hagan sus comentarios al respecto porque *"Juntos Gestionamos Salud"*.

Cordialmente,



## DELSY HERNÁNDEZ IGUARAN

Jefe SIAU  
Sistema de Información al Usuario  
Dirección de Servicios en Salud  
PBX. (5) 7254147 Exti 127  
dhermander@epsianaswayuu.com  
Calle 17 No. 16 - 37, Maicao - La Guajira  
www.epsianaswayuu.com

Delcy Hernández Iguaran

127  
127  
127  
127

127

127

127

127

127

127

127

127

127