

ACTA N° 03_839000495_20210407

CONSULTAS A ASOCIACION DE USUARIOS Y ALIANZA DE USUARIOS MUNICIPIO DE MAICAO

Teniendo en cuenta que por la declaratoria de Emergencia Sanitaria por el Gobierno Nacional por la pandemia del COVID-19, hemos tenido que postergar las fechas de Asambleas de Usuarios en los municipios de operación de la EPSI ANAS WAYUU para que se elijan las nuevas juntas directivas las Alianzas de Usuarios, porque ya cumplieron los dos años de vigencia de acuerdo a lo estipulado en el Decreto 1757 del 1994, en reemplazo a esta actividad adelantamos consultas con los representantes de la Asociación Nacional de Alianzas de Usuarios y de la Alianza de Usuarios del municipio de Maicao, para conocer las inquietudes, reclamos y recomendaciones por la prestación de los servicios de la EPSI ANAS WAYUU y su red contratada el día 07 de abril del 2021, estas consultas se realizaron a través de llamadas telefónicas, las cuales se adjuntan capture de los teléfonos y numero marcados, a continuación detallamos la información reportada por algunos de éstos representantes:

FERNANDO TOVAR GUERRA - Vicepresidente de Asociación Nacional de Alianza de Usuarios, manifiesta satisfacción por los servicios que vienen recibiendo los afiliados de la EPSI ANAS WAYUU, recomienda dar respuesta oportuna a los afiliados que contactan por las líneas que solicitan toma de muestra COVID-19.

OLFER LIMA MEZA – Representantes de Pacientes de Alto Costo, indica que ha recibido información de los usuarios por la demora y entrega de medicamentos por la IPSI SUPULA WAYUU.

HENRY BRUGES FUENTES – Fiscal de la Alianza del municipio de Maicao, quien recomienda entrenar a los funcionarios de Atención al Usuario de la red de servicios para que brinden la información veraz relacionada con la gestión de las autorizaciones para que el usuario no este yendo de un lugar a otro a para obtener respuesta por las autorizaciones.

EVELIS COGOLLO – Representante de pacientes con enfermedades huérfanas, expuso que los usuarios manifiestan su satisfacción pero recomienda que hay que instruirlos más en sus deberes porque se está exigiendo más de lo que está obligado a recibir por las normas que rigen el sistema, que ella viene realizando un trabajo de dialogo a manera personalizada con los usuarios con que se encuentra en las IPS donde ella asiste con su hija para recibir servicios de terapias.

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



EDITH BARRIOS GARCIA – Secretaria de la Alianza de Usuarios del municipio de Maicao y Tesorera de la Asociación Nacional de Alianzas de Usuarios, no pudo ser consultada en la fecha, pero ha manifestado en recientemente insatisfacción por la demoras en las respuesta a las autorizaciones de servicios para su hijo en condición de discapacidad y para ella.

VICENTE BOCANEGRA DE ORO – Secretario de la Asociación Nacional de Alianzas de Usuarios, expuso que ha recibido manifestaciones de inconformismos por la demora en la entrega de medicamentos por PROISSNAL y por la IPSI SUMUYWAJAT, que al respecto de los otros servicios se encuentran satisfecho.

En respuestas a las inquietudes y recomendaciones presentadas, DELSYS HERNANDEZ IGUARAN, Jefe de Atención al Usuario teniendo en cuenta el orden mostrado arriba da las respuestas así:

- La EPSI ANAS WAYUU ha dispuesto de un grupo de funcionarios que hacen parte de Salud Pública, que están encargados de atender y hacer seguimiento a los pacientes positivo con COVID -19 y está la línea dispuesta para que los afiliados reportes cuando presenten la sintomatología y así mismo cada una de las IPS que hacen parte de la red de servicios tienen asignadas líneas exclusivas para atender a los pacientes. También es importante aclarar que la gran demanda de pacientes con sintomatología y que consultan por este medio generan demoras en las contestar a las llamadas y en hacer las respectivas visitas para la toma de muestra, muy a pesar del aumento del recurso humano asignado para este fin.
- Se le hará el reporte a las dependencias responsables de la EPSI ANAS WAYUU del presunto incumplimiento en la entrega de medicamentos en la IPSI SUPULA del municipio de Maicao.
- Se solicitara a Dirección de Servicios de Salud para que se socialice el proceso de autorizaciones a los funcionarios de atención al usuario de la red de servicio.
- La EPSI ANAS WAYUU, entrega la Carta de Derechos y Deberes y Carta de Desempeño al momento de su afiliación a los usuarios, desde el año pasado que se declaró el estado de emergencia sanitaria por la pandemia de COVID-19 se suministra la información por plataforma tecnológica de la página de la EPSI, así mismo por los programas radiales en la Emisora Frontera Estéreo, Olímpica y del Ejército Nacional y las redes sociales Facebook, Instagram y YouTube, en visitas a las comunidades por parte de demanda inducida de las IPS de da a conocer el plan obligatorio de salud, mecanismos de acceso, red de servicios y temas de promoción

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
Maicao – La Guajira



de la salud, prevención de la enfermedad, entre otros temas con ello la EPSI cumple con su obligación de brindar la información a sus afiliados para que puedan conocer cuáles son sus derechos y deberes, por lo que mantenemos cada día fortaleciendo estos mecanismos para hacer llegar la información a toda la población afiliada.

- Es importante comunicar que a inicios del mes de febrero 2021 tuvimos inconvenientes en el sistema de información para la autorización de servicios que ya se subsano y se está autorizando dentro de los dos (2) días hábiles aquellos servicios de salud que el médico tratante considera que el paciente los necesita con prioridad y cinco (5) días hábiles para lo no prioritarios.
- En relación con la demora en el suministro de medicamentos, se ordenó las visitas de Auditoria a las sedes a PROVEEDORA DE INSUMOS Y SERVICIOS DE SALUD NACIONALES - PROISSNAL LTDA que generó plan de mejoramiento para que se tomen los correctivos y sean oportuno en la entrega de los medicamentos a los afiliados. Con respecto a la entrega de medicamentos por parte de la IPSI SUMUYWAJAT se hará el respectivo reporte a Facilitador de Calidad de la EPSI ANAS WAYUU para que realice las respectivas acciones pertinentes y se pueda garantizar la oportunidad en el servicio de farmacia.

Compromisos:

Enviar copia de esta acta a todos los miembros de las alianzas de usuarios para su conocimiento y fines pertinentes.

Nota:

Como evidencia de la actividad realizada se registran los captures de las llamadas y firma responsable de la ejecución del Plan de la Política de Participación Social en salud

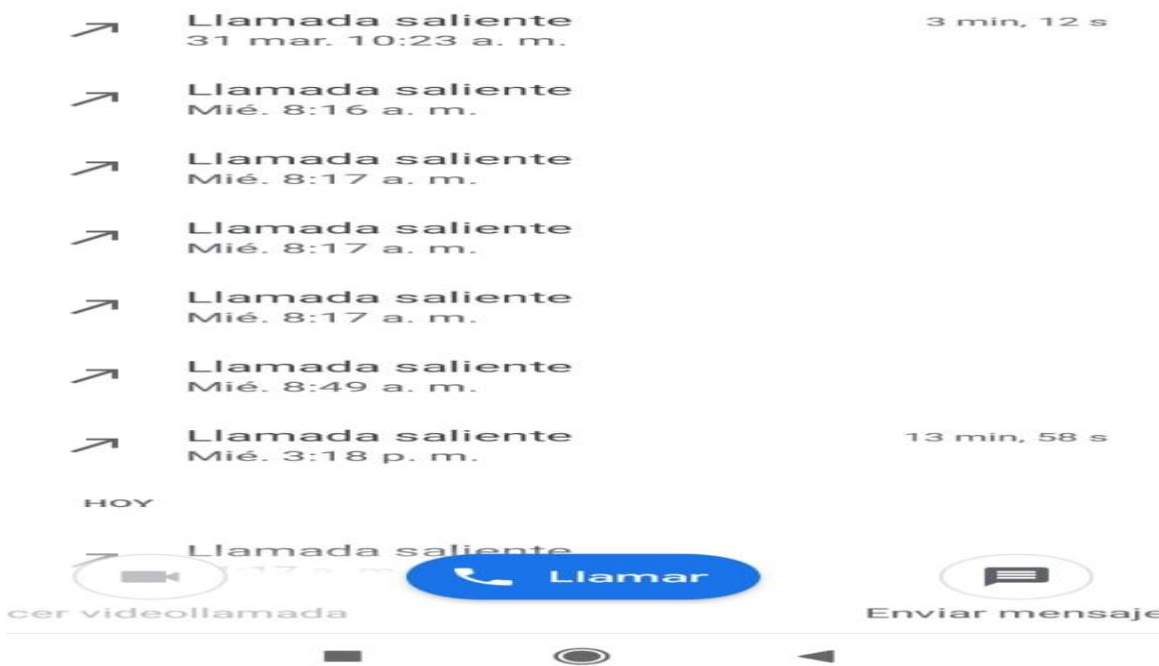
DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de Información y Atención al Usuario

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



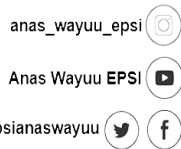
ANAS WAYUU E.P.S.I
EMPRESA PROMOTORA DE SALUD SUBSIDIADA INDIGENA
Vigilado Supersalud Resolución No 15-10 de Julio de 2001
Nit: 839.000.495-6



VIGILADO Supersalud

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
Maicao – La Guajira

FO – GDO – 440 – V 8.0



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

