



ACTA N° 08_839000495_20220909	
Fecha: 9 de septiembre del 2022	
NOMBRE DEL EVENTO	MESA DE TRABAJO ASOCACION NACIONAL DE ALIANZAS DE USUARIOS Y ALIANZA DE USUARIOS MUNICIPIO DE MAICAO

OBJETIVO DEL EVENTO
<ul style="list-style-type: none"> • Consultar a los usuarios sobre los servicios que se le ofrecen en la red de servicios por los representantes de la Asociación Nacional de Alianzas de Usuarios. • Desarrollar mesa de trabajo para la toma de decisiones con la participación de las Asociaciones de usuarios respecto a las inquietudes, reclamaciones y recomendaciones que se presentan por la prestación del servicio de la EPSI ANAS WAYUU y red contratada.

ORDEN DEL DIA
<ul style="list-style-type: none"> • Oración a Dios • Bienvenida a los participantes • Exposición de las inquietudes y reclamaciones presentadas por los usuarios durante las visitas realizadas a la red de servicios • Acciones de Mejoramiento

DESARROLLO
<p>En el área social de la EPSI ANAS WAYUU en el municipio de Maicao, el día 9 de mes de septiembre del 2022 a las 8:00 am, se adelantó mesa de trabajo en la que participaron representantes de la Asociación Nacional de Alianzas de Usuarios de ANAS WAYUU EPSI y Alianza de Usuarios del municipio de Maicao y los funcionarios de la EPSI Delsys Hernandez - Jefe de Atención al Usuario y William Solano Guía Bilingüe.</p> <p>Se dio inicio con una oración a Dios elevada por la señora Delka Gutierrez, Vocal.</p> <p>Seguidamente se da la bienvenida por parte de Delsys Hernández, Jefe de Atención al Usuario resalta las visitas que realizaron a la red de servicios por parte de los representantes de la Asociación de Usuarios, en la que obtuvieron las inquietudes y reclamaciones de los usuarios; de acuerdo a ello indican recomendaciones; se les aclara que la EPSI ANAS WAYUU evalúa la satisfacción de los usuarios, cuyos resultados han sido fundamentales para toma de acciones de mejoramiento a continuación, se detalla los aspectos tratados durante el evento:</p>

Propuestas	Gestión y Acciones de mejora
<ul style="list-style-type: none"> • Oportunidad en la programación de las Citas Oftalmologías, Ortopedia y Dermatología 	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreo y seguimiento a las no conformidades en la red prestadora adscrita complementaria relacionadas con la oportunidad y calidad de la atención a través de auditoría concurrente. Revisión de informes consolidados mensuales. • Revisiones con la red prestadora de resultados de oportunidad y calidad de la prestación. • Apoyo al usuario en la gestión de citas



	especializadas con la red prestadora adscrita complementaria a través de nuestras líneas de contacto 018000962780, 7256565 EXT 156, celular y WhatsApp 3187116646.
Oportunidad en el suministro de medicamentos por parte de la red de servicios.	Revisiones con Ips, encaminadas a mejorar oportunidad de entrega de medicamentos tanto PBS como No PBS.
Información sobre proceso de autorización de servicios	Difusión permanente de uso de medios no presenciales a través de medios masivos de comunicación (programas, espacios y cuñas radiales) para que nuestros usuarios accedan a los diversos servicios disponibles a través de nuestra página web www.epsianaswayuu.com menú Oficina Virtual opción Afiliados: consultas de estado e histórico de autorizaciones, de tiquetes de transporte, red de atención, el estado de las prescripciones MIPRES, actualización de datos personales, conocer su estado de afiliación, expedición de certificados de afiliación, radicar consultas y el estado histórico de PQRS y solicitudes de portabilidad,. Disponibilidad de la línea COVID-19 3176396197, y los correos electrónicos covid19@epsianaswayuu.com , info@epsianaswayuu.com , y 018000@epsianaswayuu.com .

Conclusiones:

- Enviar copia de este documento a las directivas de la EPSI para que se revise y se tomen las acciones propuestas a que diere a lugar.
- Fortalecer la educación a los usuarios sobre los derechos y deberes de los afiliados y pacientes.



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



REGISTRO DE ASISTENCIAS

WhatsApp Image 2022-10-15 at 10:53:27 AM.jpeg

LISTA DE ASISTENCIA

Fecha: 09.09.2022
 Tema: Mesa de trabajo Asociación Anas Wayuu
 Lugar: Área Social EPSI Anas Wayuu
 Hora: 8:00 a.m.

Participante	IDENTIFICACION	ENTIDAD	Cargo	Celular	Firma
Orlando Bonilla	33339242	Anas Wayuu	USUARIO	301322474	<i>[Firma]</i>
Fernando Tejada	5188.329	Asociación Fiscal Alianza	Estimador	304335181	<i>[Firma]</i>
Juan Carlos Sosa	152351520	Asociación	Asesor	311515167	<i>[Firma]</i>
Walter Bruges Forero	29.049.129	Asociación	Asesor	300441490	<i>[Firma]</i>
Walter Cortes	40796219	Asociación	Asesor	300196530	<i>[Firma]</i>
William Escobar	10350576	Asociación	Asesor	312612242	<i>[Firma]</i>
Alfonso Sierra	32031114	Asociación	Asesor	316240646	<i>[Firma]</i>
Dulcy Hernandez	36071894	Asociación	Asesor	316473476	<i>[Firma]</i>

Carrera 16 No. 16 - 31 Teléfono: 605 - 725 65 65 - Línea Gratuita 01-8000-962-780
www.epsianaswayuu.com - info@epsianaswayuu.com
Maicao - La Guajira

EVIDENCIAS DE LA REUNION

