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 Nº 0420150430

En el Municipio de Maicao, La Guajira a los 30 días del Mes de Abril del 2015 a las 8:15 a.m., en las instalaciones de la **EPSI ANAS WAYUU**, se efectuó mesa de trabajo para atender las peticiones, quejas y reclamos con la participación de los miembros de la **Asociación Nacional de Alianzas de Usuarios WANAWAS WAKUAIPA** e integrantes de la **Alianza de Usuarios del Municipio de Maicao** y representantes de la **veeduría en salud** y funcionaria de la EPSI **DELSYS HERNANDEZ,** Jefe de Información y Atención al Usuario en la que se desarrolló el siguiente orden día:

1.- Bienvenida a los participantes
2.- Oración a Dios
3.- Socialización de la metodología a utilizar en la Mesa de trabajo.
4.- Desarrollo de la Mesa de Trabajo
5.- Compromisos y sugerencias

DESARROLLO:

1. **DELSYS HERNANDEZ IGUARAN**, Jefe de Información y atención al Usuario de la **EPSI ANAS WAYUU,** brinda caluroso de bienvenida a los asistentes, en las cuales se destaca la concurrencia de la veeduría en salud por el municipio de Maicao, los señores **ANGEL SOLANO** y **WILSON JOSE MOLINA TRESPALACIOS.**

2. La oración a Dios fue realizada por la señora **RUTH MUÑOZ**, Vocal de la alianza de usuarios del municipio de Maicao.

3.- Para iniciar la mesa de trabajo la funcionaria de la **EPSI ANAS WAYUU**, indica las reglas de juego para que todos puedan ser escuchado y recibir respuestas inmediatas a sus peticiones quejas y reclamos, basados en el respeto mutuo por la opinión del otro, el tiempo que cada uno puede usar para hacer sus respectivas observaciones. De igual manera el presidente de la **ASOCIACION NACIONAL DE ALIANZAS DE USUARIOS**, el señor **RAFAEL MEJIA ECHEVERRIA** hace un llamado para las intervenciones se den en marco de la seriedad y el compromiso que debe reinar en estas reuniones.

VIGILADO Supersalud

4. El señor **VICENTE BOCANEGRA**, Presidente, en compañía del señor **JAIRO POLO**, fiscal de la Alianza de usuarios del Municipio de Maicao, informa que durante el mes de abril del año en curso realizaron visitas para verificar la existencia de las alianzas de usuarios en las instituciones que hacen parte de la red de servicios de salud de la EPSI, en la que encontraron que solo la **IPSI ASOCABILDOS** tiene activa su alianza de usuarios, por ello, él se reunió de manera inmediata con la gerencia de la **IPSI SUMUYWAJAT**, para sugerir que se active esta asociación ante el incumplimiento de lo descrito en el Decreto 1757 del 1994, de igual manera durante su intervención realizó lectura de oficio que va dirigido a la gerencia de la IPSI en mención recordándole su compromiso con la participación ciudadana. De esta manera expone que ese es el reclamo que hace ante esta mesa para que la **EPSI ANAS WAYUU** también haga un llamado a su red de servicios para que se activen las alianzas de usuarios. Así mismo el señor **VICENTE BOCANEGRA**, refiere que se le explique porque no se dan los pasajes para todos los acompañantes de los afiliados cuando se le presta los servicios de salud en otra ciudad.

De igual manera la intervención del señor **FERNANDO TOVAR GUERRA**, Vicepresidente de la Asociación Nacional de usuarios solicitara que las entidades territoriales como entidades de vigilancia y control como la Secretaria de Salud Departamental y Secretarias de salud municipales exijan a todas las IPS y ESE que permitan la participación de los usuarios mediante las alianzas de usuarios, que muchas están constituidas pero solo se dan en el papel. Por otro lado, hace referencia a los traslados inconsultos que muchos usuarios se están quejando porque están siendo trasladados a otras EPS, sin su consentimiento, que la EPSI debe exigir a la secretaria de salud que realice más vigilancia al respecto. También indica que una funcionaria de la **EPSI ANAS WAYUU**, (no dio nombre) está dándole informacion errada a los usuarios sobre afiliación a esta entidad.

El señor **JAIRO POLO**, expuso su insatisfacción por la atención dada por la funcionaria SIAU, de la **IPSI ASOCABILDOS**, relacionada con el reconocimiento a la labor desarrollada por la alianza de usuarios. Así mismo pide que para la prestación de los servicios de salud en esa entidad debe priorizar los grupos especiales como maternas, mujeres con niños en brazos, ancianos y discapacitados.

RAFAEL MEJIA ECHEVERRIA, presidente de la Asociación Nacional de Alianzas de usuarios, sugiere que la **EPSI ANAS WAYUU**, le rinda informe como ha sido el proceso de traslado, ante los reclamos de los afiliados por los traslados inconsultos. De igual manera, los representantes de la veeduría en salud, le preocupa porque se dan tantos traslados vulnerándose el derecho al usuario de decidir libremente a que entidad desea pertenecer. Por otro lado, solicitan

aclaración del cual es el cupo de afiliación de población indígena permitido por la normas vigentes, ya que son muchos los usuarios que desean estar afiliados a esta entidad.

También se hizo mención a las dificultades que se presentan con los usuarios que no atienden las recomendaciones médicas, a diario se encuentran con pacientes que han abandonado las instalaciones hospitalarias porque no quieren seguir el tratamiento e indicaciones del médico.

En respuesta a todas estas reclamaciones e interrogantes de los participantes, la funcionaria de la EPSI ANAS WAYUU, se expresa en los siguientes términos:

En primer término indica, que la **EPSI ANAS WAYUU**, solicitará a las diferentes instituciones de primer nivel el registro de las alianzas de usuarios con nombres, apellidos, direcciones y teléfonos para verificar si están activas o no, así mismo se les recordara la vigencia del Decreto 1757 del 1994. Por otro lado se invitaran a estas asociaciones a participar en las capacitaciones programadas por esta entidad durante el año 2015. De igual manera se hará un recorderi a la **IPSI ASOCABILDOS** lo determinado en el Decreto Ley 019 del 2012 en su artículo 13 sobre la atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública.

En relación a la solicitud de entregar pasajes de traslados además del afiliado al acompañante, se le explica que la Resolución 5521 del 2013, indica que: "*Las EPS igualmente deberán pagar el transporte del paciente ambulatorio cuando el usuario debe trasladarse a un municipio distinto a su residencia para recibir los servicios mencionados en el artículo 10 de esta resolución, cuando existiendo estos en su municipio de residencia la EPS no los hubiere tenido en cuenta para la conformación de su red de servicios. Esto aplica independientemente de si en el municipio la EPS recibe o no UPC diferencial*", basado en ello la EPSI autoriza el pasaje para el afiliado, pero teniendo en cuenta lo descrito en las sentencias de la corte constitucional, la EPSI, viene autorizando pasajes para los acompañantes en casos especiales de menores de edad, adulto mayor, embarazadas, discapacitados entre otros cuando por previo estudio socio-económico del grupo familiar resultan ingresos muy por debajo del salario mínimo.

Teniendo en cuenta el reclamo sobre los traslado inconsultos, la funcionaria manifiesta que cada día nos vemos abocados a estas reclamaciones, que como es evidente la **EPSI ANAS WAYUU**, no quiere perder a ninguno de sus afiliados pero están las instancias de vigilancia y control como son las secretarias de salud que son las que avalan y por lo tanto la EPSI debe cumplir a estos requerimientos de acuerdo a lo previsto en las normas vigentes. También señala que programará un

conversatorio con la Doctora **MARTHA DUARTE**, jefe de Aseguramiento para que socialice como opera el proceso de traslados y cuando se permiten, que informe cuando se reportan al FOSYGA y sobre todo que se socialice las normas que se relacionan con este tema. También que se incluya en este conversatorio estadísticas de traslados permitidos, el porcentaje de cumplimiento de afiliación de población indígena y no indígena.

Por último se solicita también el compromiso de todos los participantes a cumplir con no solo enseñar derechos a los pacientes si no los deberes ya que el responsable del cuidado de su salud es el propio usuario, por su parte la EPSI ANAS WAYUU viene realizando permanentemente y de acuerdo a programación la socialización a todos sus afiliados los Derechos y Deberes del Afiliado y del paciente.

Se informa que se realizara una reinducción interna al recurso humano que dispone la EPSI sobre los temas de afiliación y registros para evitar confusiones en el usuario que pide información.

5. SUGERENCIAS y COMPROMISOS:

- Programar y realizar conversatorio sobre las normas vigentes que rigen el proceso de afiliación y registro y especial traslado de EPS.
- Enviar a cada IPS compromiso de mantener activas alianzas de usuarios.
- La Asociación Nacional de usuarios se compromete con la participación de la EPSI a Programar visitas conjunta a la red de servicios de salud contratada.

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

VIGILADO Supersalud

ANAS WAYUU E.P.S.I.

NIT.839000495-6

REGISTRO DE ASISTENCIA MESA DE TRABAJO PARA ATENDER PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS
AWSI-AU-0009

Municipio: Maicao

Fecha: 30.04.2015 Hora: 8:15 a.m

Temas Tratados: Peticiones, Quejas y Reclamos.

No.	NOMBRES	APELLIDOS	No. IDENT	DIRECCION	TEL / CEL :	FIRMA O HUELLA
1.	Vicente Abad	Bocanegra Delbo	15.235.525	C/8#8-27	3162854698	[illegible]
2.	Rafael J.	Mejia Ghiesa	3901883	K:1B#9-40	3043939681	[illegible]
3.	Tanzo	Palo Moreno	9280642	17-17-14	3126484107	[illegible]
4.	Fernando A	Tovar Guerra	5188329	C:23 N°1802	3007911345	[illegible]
5.	Ruth	Muñoz	40.794.054	calle 21 #5-10	3156181517	[illegible]
6.	Angel Maria	Solano A.	84.048357	Cra 6A 19-23	3003516278	[illegible]
7.	Ancisor	Estrada Sierra	3.951.843	Calle 4 N° 21.50	3103619036	No firma
8.	Wilson Jose	Molina Trespalacios	9267487	Calle 11ª #18.45	3006097993 300600,7993	[illegible]
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
16.						
17.						

Nombre del Funcionario: Olga L. Hernández

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

SAU-730-0174

Maicao, 02 de mayo del 2015

Dsireth.
04-05-2015.
5:19 pm.

ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

2-7325

Fecha y hora de envio 2015-05-04 14:00

Doctor
FRED GAMEZ MOLINA
Gerente
IPSI ASOCABILDOS

Referencia: reclamos alianza de usuarios

Cordial Saludo:

En mesa de trabajo sostenida el día 30 de abril del año en curso con la Asociación Nacional de Usuarios de la **EPSI ANAS WAYUU** y la alianza de usuarios del municipio de Maicao, se evidenció su inconformismo por el desconocimiento que muestra una de las funcionarias del área de atención al usuario sobre la labor desarrollada y que deben cumplir las alianzas de usuarios en cumplimiento del Decreto 1757 de 1994. De igual manera se pide que se cumpla con lo descrito en el Decreto Ley 019 del 2012, relacionada en el artículo 13 que establece que: "todas las entidades del Estado o particulares que cumplan funciones administrativas, para efectos de sus actividades de atención al público, establecerán mecanismos de atención preferencial a infantes, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor y veterano de la Fuerza Pública"

En atención a lo anteriormente descrito, nos permitimos sugerir respetuosamente se socialice el Decreto 1757 del 1994 a los funcionarios de la entidad que usted representa a fin de brindar el apoyo a la alianza de usuarios cuando esta realice su función de veeduría.

Por otro lado, es importante que se cumplan y se cuente con una ventanilla preferencial para los grupos de madres en gestantes, discapacitados, adulto mayores entre otros.

Agradezco de antemano su respuesta

Atentamente,

DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de Información y Atención al Usuario

Redactor: Delsys Hernández Iguarán
Transcriptor: Delsys Hernández Iguarán

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-730-0177

Maicao, 02 de mayo del 2015

ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

2-7313

Fecha y hora de envio 2015-05-04 14:00

Doctor
ORLANDO MANUEL RUIZ
Gerente
ESE HOSPITAL SAN JOSE

Referencia: Cumplimiento Decreto 1757 de 1994 constitución de la alianza de usuarios

Cordial Saludo:

En mesa de trabajo sostenida el día 30 de abril del año en curso con la Asociación Nacional de Usuarios de la **EPSI ANAS WAYUU** y la alianza de usuarios del municipio de Maicao, solicitó intervención para que las instituciones prestadoras de servicios de salud que hacen parte de la red de nuestra entidad constituyan y/o mantengan activas sus alianzas de usuarios, ya que se ha evidenciado que muchas están constituidas y no se encuentran activas, de tal manera que hay incumplimiento del artículo 14 del Decreto 1757 del 1994, porque no están ejerciendo sus funciones, vulnerando el derecho a la participación ciudadana de sus usuarios tal como lo describe la constitución del 1991 en su artículo 49.

En atención a lo anteriormente descrito, nos permitimos solicitar el registro de acta de conformación de la alianza de usuarios de su entidad dentro los cincos días hábiles después de recibida esta comunicación.

Si no está conformada, sugerimos respetuosamente se incentive la participación de sus usuarios en esta alianza de usuarios mediante la socialización de los derechos y deberes, y el Decreto 1757 del 1994, de igual manera estamos a su disposición para apoyarlos en este proceso de convocatoria para constitución de las mismas.

Agradezco de antemano su respuesta

Atentamente,

DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de Información y Atención al Usuario

Redactor: Delsys Hernández Iguarán
Transcriptor: Delsys Hernández Iguarán

Melissa Ariza
04-05-15

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-730-0175

Maicao, 02 de mayo del 2015

ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

2-7314

Fecha y hora de envio 2015-05-04 14:00

Doctor
ORANGEL GONZALEZ RAMIREZ
Gerente
IPSI EREJERRIA

Referencia: Cumplimiento Decreto 1757 de 1994 constitución de la alianza de usuarios

Cordial Saludo:

En mesa de trabajo sostenida el día 30 de abril del año en curso con la Asociación Nacional de Usuarios de la **EPSI ANAS WAYUU** y la alianza de usuarios del municipio de Maicao, solicitó intervención para que las instituciones prestadoras de servicios de salud que hacen parte de la red de nuestra entidad constituyan y/o mantengan activas sus alianzas de usuarios, ya que se ha evidenciado que muchas están constituidas y no se encuentran activas, de tal manera que hay incumplimiento del artículo 14 del Decreto 1757 del 1994, porque no están ejerciendo sus funciones, vulnerando el derecho a la participación ciudadana de sus usuarios tal como lo describe la constitución del 1991 en su artículo 49.

En atención a lo anteriormente descrito, nos permitimos solicitar el registro de acta de conformación de la alianza de usuarios de su entidad dentro los cincos días hábiles después de recibida esta comunicación.

Si no está conformada, sugerimos respetuosamente se incentive la participación de sus usuarios en esta alianza de usuarios mediante la socialización de los derechos y deberes, y el Decreto 1757 del 1994, de igual manera estamos a su disposición para apoyarlos en este proceso de convocatoria para constitución de las mismas.

Agradezco de antemano su respuesta

Atentamente,

DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de Información y Atención al Usuario

EREJERRIA WAYUU I.P.S.I. LA GUAJIRA
RECIBIDO Ingels Hdez
FECHA 04/05/2015
HORA 3:01 pm.

Redactor: Delsys Hernández Iguarán
Transcriptor: Delsys Hernández Iguarán

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-730-0174

Maicao, 02 de mayo del 2015

ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

2-7315

Fecha y hora de envio 2015-05-04 14:00

Doctor
EDGAR PAZ OSPINO
Gerente
IPSI SUMUYWAJAT

Referencia: Cumplimiento Decreto 1757 de 1994 constitución de la alianza de usuarios

Cordial Saludo:

En mesa de trabajo sostenida el día 30 de abril del año en curso con la Asociación Nacional de Usuarios de la **EPSI ANAS WAYUU** y la alianza de usuarios del municipio de Maicao, solicitó intervención para que las instituciones prestadoras de servicios de salud que hacen parte de la red de nuestra entidad constituyan y/o mantengan activas sus alianzas de usuarios, ya que se ha evidenciado que muchas están constituidas y no se encuentran activas, de tal manera que hay incumplimiento del artículo 14 del Decreto 1757 del 1994, porque no están ejerciendo sus funciones, vulnerando el derecho a la participación ciudadana de sus usuarios tal como lo describe la constitución del 1991 en su artículo 49.

En atención a lo anteriormente descrito, nos permitimos solicitar el registro de acta de conformación de la alianza de usuarios de su entidad dentro los cincos días hábiles después de recibida esta comunicación.

Si no está conformada, sugerimos respetuosamente se incentive la participación de sus usuarios en esta alianza de usuarios mediante la socialización de los derechos y deberes, y el Decreto 1757 del 1994, de igual manera estamos a su disposición para apoyarlos en este proceso de convocatoria para constitución de las mismas.

Agradezco de antemano su respuesta

Atentamente,

DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de Información y Atención al Usuario

IPS INDIGENA Sumuywajat NIT 839.000.794-3

RECIBIDO
Fecha: 04/05/15
Hora: 4:21 pm
Sandra Barros

Redactor: Delsys Hernández Iguarán
Transcriptor: Delsys Hernández Iguarán

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-730-0176

Maicao, 02 de mayo del 2015

Doctor
RAFAEL RAMIREZ RAMIREZ
Gerente
IPSI CASA INDIGENA "MARCELO RAMIREZ"

ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

2-7316

Fecha y hora de envio 2015-05-04 14:00

Referencia: Cumplimiento Decreto 1757 de 1994 constitución de la alianza de usuarios

Cordial Saludo:

En mesa de trabajo sostenida el día 30 de abril del año en curso con la Asociación Nacional de Usuarios de la **EPSI ANAS WAYUU** y la alianza de usuarios del municipio de Maicao, solicitó intervención para que las instituciones prestadoras de servicios de salud que hacen parte de la red de nuestra entidad constituyan y/o mantengan activas sus alianzas de usuarios, ya que se ha evidenciado que muchas están constituidas y no se encuentran activas, de tal manera que hay incumplimiento del artículo 14 del Decreto 1757 del 1994, porque no están ejerciendo sus funciones, vulnerando el derecho a la participación ciudadana de sus usuarios tal como lo describe la constitución del 1991 en su artículo 49.

En atención a lo anteriormente descrito, nos permitimos solicitar el registro de acta de conformación de la alianza de usuarios de su entidad dentro los cincos días hábiles después de recibida esta comunicación.

Si no está conformada, sugerimos respetuosamente se incentive la participación de sus usuarios en esta alianza de usuarios mediante la socialización de los derechos y deberes, y el Decreto 1757 del 1994, de igual manera estamos a su disposición para apoyarlos en este proceso de convocatoria para constitución de las mismas.

Agradezco de antemano su respuesta

Atentamente,

DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de Información y Atención al Usuario

Recibí Claudia Gómez 5:40 pm. 4-5-2015

Redactor: Delsys Hernández Iguarán
Transcriptor: Delsys Hernández Iguarán