ACTA Nº 0620150630

CONSULTA CIUDADANA DE PRESTACION DE SERVICIOS DE LA ASOCIACION NACIONAL Y ALIANZA DE USUARIOS DEL MUNICIPIO DE MAICAO LA EPSI ANAS WAYUU

A los 30 días del Mes de junio del 2015 a las 7:30 a.m., se adelantó jornada de evaluación de satisfacción de los usuarios mediante consulta ciudadana para conocer la opinión de los afiliados sobre el servicio que presta la **EPSI ANAS WAYUU** en el municipio de Maicao, para ello los representantes de la **Asociación Nacional de Usuarios WANAWAS WAKUAIPA**, **Alianza de Usuarios EPSI**, se desplazaron a las instalaciones de las instituciones contratada tales como las **IPSI ASOCABILDOS, IPSI SUMUYWAJAT, IPSI CASA INDIGENA "MARCELO RAMIREZ"** y **IPSI EREJEERIA WAYUU**.

La consulta se efectuó a sesenta personas usuarias de los servicios de medicina especializada, medicina general, programas de promoción y prevención, consulta de odontología, medicamentos y hospitalización de la red contratada por la **EPSI ANAS WAYUU**, arrojando los siguientes resultados:

Descripción del servicio	Calificación			
	Excelente	Bueno	Regular	No han utilizado ese servicio/No responde
Consulta Médica General	37%	63%	-	-
Consulta Médica Especialista	15%	75%	-	-
Urgencias	20%	40%	5%	35%
Odontología	18%	30%	5%	47%
Promoción y prevención	7%	12%	-	81%
Medicamentos	35%	42%	3%	20%
Hospitalización	22%	27%	2%	49%

VIGILADO Supersalud

Tiempo de espera para programación de citas	27%	40%	17%	16%
Puntualidad en la atención de las citas	25%	50%	12%	13%
Amabilidad con la que fue atendido	37%	52%	2%	9%
Infraestructura (aseo, comodidad en las instalaciones)	27%	55%	3%	15%
Servicio en general prestado por la IPS	28%	32%	2%	38%

EVALUACION DE LA EPSI

Tiempo de espera para la atención	12%	18%	-	70%
Amabilidad con la que fue atendido	13%	17%	-	70%
Claridad en la Información	16%	12%	2%	70%
respuesta a sus solicitudes	15%	12%	3%	70%
Atención a Quejas y Sugerencias	2%	10%	-	88%
Infraestructura (aseo, comodidad en las instalaciones)	12%	18%	-	70%
Servicio en general prestado por la EPS	12%	18%	-	70%

Después de analizar los resultados de la consulta, los miembros de la Asociación Nacional de Usuarios y Alianza de usuarios se reunieron y exponen que en términos generales las opiniones que tienen los usuarios consultados por el servicio prestado por la EPSI es buena, que hay aspectos que mejorar en la red de servicios de salud tales como:

- Tiempo de espera para programación de citas
- Puntualidad en la atención de las citas

De igual manera hacen referencia a la satisfacción que tienen por la atención de la **EPSI ANAS WAYUU** en la entrega de autorizaciones y atención de quejas, reclamos y peticiones, reportan que los consultados dicen que tiene un buen servicio, sin embargo debe revisarse como se está entregando las respuestas a las solicitudes que hacen los usuarios y las indicaciones que se conceden sobre el servicio, procedimiento y/o medicamentos a utilizar.

En atención a los resultados se enviaran plan de mejoramiento a las instituciones implicadas, para que intervengan el área de citas y en el caso de la EPSI, también se expide plan de mejoramiento a fin de que los afiliados reciban informacion clara y precisa de los servicios que requiere.

COMPROMISOS:

- Envío de plan de mejoramiento a IPS por parte de la **EPSI ANAS WAYUU**
- Conversatorio sobre procesos de traslados y normas vigentes referente al tema.
- Asistir a la mesa de trabajo para el día 31 de julio del 2015 municipios de Manaure y Uribia.

Se concluye a las 11:30 a.m. Se anexan firman de los participantes.

ANAS WAYUU E.P.S.I.
NIT.839000495-6
REGISTRO DE ASISTENCIA
AWSI-AU-0009

Municipio: Maicao
Fecha 30.06.15 Hora: 7:00 am

Temas Tratados: Jornada de evaluación Satisfacción: Consulta Ciudadana

No.	NOMBRES	APELLIDOS	No. IDENT	DIRECCION	TEL / CEL :	FIRMA O HUELLA
1.	Fernando	Tovar	5188329	c/k 23 N°1802	3007911345	[illegible]
2.	Rafael	Mejuto G	3901883	K 1B#940	3043939681	[illegible]
3.	JAIRO. A	Polom.	9280042	K 1. #16.66	3126494107	[illegible]
4.	Edilsa	Ortiz	40789063	calle 6 H 1317	3008159016	Edilsa de Ortiz
5.	William	Solano	16310571	C 15 A 17-83	3114198032	[illegible]
6.	Lilibeth R.	Ramirez G	1124020171	M 1A #17-03	3002571239	[illegible]
7.	Vicente Abad	Bocanegra De Oro	15235521	c/8 #8-27	3162854698	[illegible]
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
16.						
17.						

Pelayo L. Hernandez
Nombre del Funcionario

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-730-0280

Maicao, 3° de julio del 2015

ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

2-11773

Fecha y hora de envio 2015-07-03 16:00

Doctor
ORANGEL RAMIREZ GONZALEZ
Gerente
IPSI EREJERRIA

Referencia: consulta a usuarios

Cordial Saludo:

El día 30 de junio del año en curso, la Asociación Nacional de Usuarios y Alianza de Usuarios adelantó jornada de consulta a los afiliados en el municipio de Maicao, para conocer la satisfacción por los servicios recibidos de la red de servicios de salud de la **EPSI ANAS WAYUU**, como resultado de ésta se encontraron dos quejas en común, que hacen referencia al tiempo de espera para programación de citas y a la puntualidad en la atención de las citas, con el fin atender estos reclamos, nos permitimos adjuntar documento que contiene plan de mejoramiento para su aplicación.

Agradecemos de antemano se nos informe los resultados obtenidos.

Atentamente,

EREJEERIA WAYUU I.P.S. I.
LA GUAJIRA
RECIBIDO Irenelis Hdz
FECHA 03/07/2015
HORA 3:13 pm

DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de Información y Atención al Usuario

Redactor: Delsys Hernández Iguarán
Transcriptor: Delsys Hernández Iguarán

PLAN DE MEJORAMIENTO PARA BRINDAR SERVICIOS DE SALUD OPORTUNOS

Actividad	Objetivo	Fundamento legal	Fecha
Revisión de horas médicas y odontológicas disponibles versus número de afiliados que solicitan el servicio	Brindar oportunidad en la atención de la consulta médica general, especializada y odontológica	Decreto 1011 del 2006 Decreto 019 del 2012	Julio 2015
Disposición de línea telefónica para programar las citas.	Facilitar la programación de las citas para evitar filas y congestión en la institución	Decreto 019 del 2012	Julio 2015
Divulgación de los mecanismos con que cuenta el usuario para programar las citas.	Informar a la población afiliada los horarios y los medios atraves del cual la IPSI dispone para acceder a los servicios	Decreto 1757 del 1994 Circular Única Externa 049 del 2008	Julio a Diciembre del 2015
Seguimiento y evaluación permanente al equipo médico en el cumplimiento de horarios de atención al paciente	Cumplir con los horarios dispuesto por la institución para la atención del paciente y así evitar traumatismo en el servicio que pueden generar desconfianza y malestar tanto en usuario como en el profesional	Decreto 019 del 2012	Julio a Diciembre 2015

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-730-0279

Maicao, 3° de julio del 2015

ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

2-11774

Fecha y hora de envio 2015-07-03 14:00

Doctor
RAFAEL RAMIREZ
Gerente
IPSI CASA INDIGENA "MARCELO RAMIREZ"

Referencia: consulta a usuarios

Cordial Saludo:

El día 30 de junio del año en curso, la Asociación Nacional de Usuarios y Alianza de Usuarios adelantó jornada de consulta a los afiliados en el municipio de Maicao, para conocer la satisfacción por los servicios recibidos de la red de servicios de salud de la **EPSI ANAS WAYUU**, como resultado de ésta se encontraron dos quejas en común, que hacen referencia al tiempo de espera para programación de citas y a la puntualidad en la atención de las citas, con el fin atender estos reclamos, nos permitimos adjuntar documento que contiene plan de mejoramiento para su aplicación.

Agradecemos de antemano se nos informe los resultados obtenidos.

Atentamente,

DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de Información y Atención al Usuario

Recibi: Claudia Gomez 4:00pm 3/07/15

Redactor: Delsys Hernández Iguarán
Transcriptor: Delsys Hernández Iguarán

PLAN DE MEJORAMIENTO PARA BRINDAR SERVICIOS DE SALUD OPORTUNOS

Actividad	Objetivo	Fundamento legal	Fecha
Revisión de horas médicas y odontológicas disponibles versus número de afiliados que solicitan el servicio	Brindar oportunidad en la atención de la consulta médica general, especializada y odontológica	Decreto 1011 del 2006 Decreto 019 del 2012	Julio 2015
Disposición de línea telefónica para programar las citas.	Facilitar la programación de las citas para evitar filas y congestión en la institución	Decreto 019 del 2012	Julio 2015
Divulgación de los mecanismos con que cuenta el usuario para programar las citas.	Informar a la población afiliada los horarios y los medios atraves del cual la IPSI dispone para acceder a los servicios	Decreto 1757 del 1994 Circular Única Externa 049 del 2008	Julio a Diciembre del 2015
Seguimiento y evaluación permanente al equipo médico en el cumplimiento de horarios de atención al paciente	Cumplir con los horarios dispuesto por la institución para la atención del paciente y así evitar traumatismo en el servicio que pueden generar desconfianza y malestar tanto en usuario como en el profesional	Decreto 019 del 2012	Julio a Diciembre 2015

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-730-0277

03-07-2015
3:18 pm

Maicao, 3° de julio del 2015

ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

2-11775

Fecha y hora de envio 2015-07-03 14:00

Doctor
FRED GAMEZ MOLINA
Gerente
IPSI ASOCABILDOS

Referencia: consulta a usuarios

Cordial Saludo:

El día 30 de junio del año en curso, la Asociación Nacional de Usuarios y Alianza de Usuarios adelantó jornada de consulta a los afiliados en el municipio de Maicao, para conocer la satisfacción por los servicios recibidos de la red de servicios de salud de la **EPSI ANAS WAYUU**, como resultado de ésta se encontraron dos quejas en común, que hacen referencia al tiempo de espera para programación de citas y a la puntualidad en la atención de las citas, con el fin atender estos reclamos, nos permitimos adjuntar documento que contiene plan de mejoramiento para su aplicación.

Agradecemos de antemano se nos informe los resultados obtenidos.

Atentamente,

DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de Información y Atención al Usuario

Redactor: Delsys Hernández Iguarán
Transcriptor: Delsys Hernández Iguarán

PLAN DE MEJORAMIENTO PARA BRINDAR SERVICIOS DE SALUD OPORTUNOS

Actividad	Objetivo	Fundamento legal	Fecha
Revisión de horas médicas y odontológicas disponibles versus número de afiliados que solicitan el servicio	Brindar oportunidad en la atención de la consulta médica general, especializada y odontológica	Decreto 1011 del 2006 Decreto 019 del 2012	Julio 2015
Disposición de línea telefónica para programar las citas.	Facilitar la programación de las citas para evitar filas y congestión en la institución	Decreto 019 del 2012	Julio 2015
Divulgación de los mecanismos con que cuenta el usuario para programar las citas.	Informar a la población afiliada los horarios y los medios atraves del cual la IPSI dispone para acceder a los servicios	Decreto 1757 del 1994 Circular Única Externa 049 del 2008	Julio a Diciembre del 2015
Seguimiento y evaluación permanente al equipo médico en el cumplimiento de horarios de atención al paciente	Cumplir con los horarios dispuesto por la institución para la atención del paciente y así evitar traumatismo en el servicio que pueden generar desconfianza y malestar tanto en usuario como en el profesional	Decreto 019 del 2012	Julio a Diciembre 2015

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-730-0278

Maicao, 3° de julio del 2015

ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

2-11777

Fecha y hora de envio 2015-07-03 14:00

Doctor
EDGAR PAZ OSPINO
Gerente
IPSI SUMUYWAJAT

Referencia: consulta a usuarios

Cordial Saludo:

El día 30 de junio del año en curso, la Asociación Nacional de Usuarios y Alianza de Usuarios adelantó jornada de consulta a los afiliados en el municipio de Maicao, para conocer la satisfacción por los servicios recibidos de la red de servicios de salud de la **EPSI ANAS WAYUU**, como resultado de ésta se encontraron dos quejas en común, que hacen referencia al tiempo de espera para programación de citas y a la puntualidad en la atención de las citas, con el fin atender estos reclamos, nos permitimos adjuntar documento que contiene plan de mejoramiento para su aplicación.

Agradecemos de antemano se nos informe los resultados obtenidos.

Atentamente,

DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de Información y Atención al Usuario

Redactor: Delsys Hernández Iguarán
Transcriptor: Delsys Hernández Iguarán

RECIBIDO
IPS INDIGENA Sumuywajat NIT 839.000.794-3 Fecha: 03/07/15 Hora: 04:09 pm
Sandra Barrios

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

PLAN DE MEJORAMIENTO PARA BRINDAR SERVICIOS DE SALUD OPORTUNOS

Actividad	Objetivo	Fundamento legal	Fecha
Revisión de horas médicas y odontológicas disponibles versus número de afiliados que solicitan el servicio	Brindar oportunidad en la atención de la consulta médica general, especializada y odontológica	Decreto 1011 del 2006 Decreto 019 del 2012	Julio 2015
Disposición de línea telefónica para programar las citas.	Facilitar la programación de las citas para evitar filas y congestión en la institución	Decreto 019 del 2012	Julio 2015
Divulgación de los mecanismos con que cuenta el usuario para programar las citas.	Informar a la población afiliada los horarios y los medios atraves del cual la IPSI dispone para acceder a los servicios	Decreto 1757 del 1994 Circular Única Externa 049 del 2008	Julio a Diciembre del 2015
Seguimiento y evaluación permanente al equipo médico en el cumplimiento de horarios de atención al paciente	Cumplir con los horarios dispuesto por la institución para la atención del paciente y así evitar traumatismo en el servicio que pueden generar desconfianza y malestar tanto en usuario como en el profesional	Decreto 019 del 2012	Julio a Diciembre 2015

Carrera 16 No. 16 – 31 Teléfono: 7254147 Fax: 7260286 Línea Gratuita 018000962780

www.epsianaswayuu.com - info@epsianaswayuu.com

Maicao – La Guajira

VIGILADO Supersalud