ACTA Nº 10_839000495_20161108

En el Municipio de Riohacha, La Guajira el día 8 de noviembre del 2016 a las 2:15 p.m. en la Oficina de Información y Atención al Usuario de la **EPSI ANAS WAYUU**, se efectuó mesa de trabajo para atender y dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos, de los representantes de **Asociación Nacional de Afiliados WANAWAS WAKUAIPA** y de las Alianzas de Usuarios de los Municipios de Maicao y Riohacha y funcionarias **de la EPSI ANASWAYUU** en la que se desarrolló el siguiente orden día:

1.- Oración a Dios
2.- Bienvenida y Presentación de los participantes
3.- Mesa de trabajo: Petición, Quejas y Reclamos de los usuarios de la EPSI ANAS WAYUU.
4.- Respuesta a las Peticiones, Quejas y Reclamos.
5.- Compromisos y sugerencias

DESARROLLO:

1. La oración a Dios fue realizada por Delsys hernandez Iguarán, Jefe de Información y Atención al Usuario de la **EPSI ANAS WAYUU**.

2. En este evento participaron el señor **FERNANDO TOVAR GUERRA**, Vicepresidente de la Asociación Nacional de Alianzas de Usuario, quien preside en reemplazo del señor **RAFAEL MEJIA ECHEVERRIA**, presidente de ésta quien se encuentra en incapacidad por enfermedad general; de igual manera hicieron presencia el señor **CARLOS VICENTE SOCARRAS** y **JACOBO ROIS**, de la Alianza de Usuarios de la Ciudad de Riohacha y representantes de la Alianzas de Usuarios por el municipio de Maicao.

3.- Mesa de Trabajo:

Se solicita la participación de cada uno de los asistentes con sus opiniones, quejas y sugerencias, se explica la importancia de realizar esta actividad ya que sirve de insumo para hacer acciones de mejoramiento de los servicios de salud prestado a través de la red contratada y la atención a los afiliados en la EPSI, se presenta la metodología a utilizar por parte de la funcionaria de la **EPSI ANAS WAYUU**, Delsys Hernandez, en la que cada uno de los participantes tiene la oportunidad y el tiempo para relatar las peticiones, quejas y reclamos, aclarándoles que se debe respetar la opinión expuesta por cada uno.

Los representantes de la Alianza de usuarios por la ciudad de Riohacha, inicialmente resaltan el buen servicio que la EPSI ANAS WAYUU, le presta a los usuarios e indican algunos inconvenientes que se vienen presentando:

- Los medicamentos no pos, la Secretaria de Salud Departamental no los están entregando.
- Las demoras en la entrega de las autorizaciones de los servicios de salud por la lentitud que hay en el sistema de informacion.
- No hay oportunidad para las citas para consulta como reumatología y cardiología vascular. Las citas están muy demoradas.
- El espacio de la oficina han quedado muy reducido para la gran afluencia de usuarios que visitan las instalaciones.

Por su parte los representantes de la Alianza de Usuarios del municipio de Maicao indican:

- Los médicos especialista cuando ordenan un medicamento no pos se niegan a diligenciar los formatos de justificación para que mediante el Comité Técnico Científico de la EPSI lo apruebe, específicamente un médico internista de la **IPSI ASOCABILDOS** y el de Dermatología en la **SOCIEDAD MEDICA CLINICA MAICAO**.
- Representantes de la Asociación Nacional de Usuarios, sugiere a la Alianza de Usuarios de la Ciudad de Riohacha que realice veeduría a toda la red contratada por la EPSI en la Ciudad de Riohacha, para que se consulte a los usuarios sobre los servicios que reciben de las instituciones prestadoras de servicios de salud.

4.- RESPUESTAS:

En atención a los inconvenientes que se presenta en Riohacha, la funcionaria de la EPSI ANAS WAYUU, Delsys Hernandez Iguaran, informa que esta entidad ha asumido la entrega de medicamentos no pos, a raíz del incumplimiento de la Secretaria Departamental de Salud por lo que se explica cuál es el proceso para que el Comité Técnico Científico le autorice los servicios y/o tecnología no incluidas en el plan de beneficio y posterior entrega de autorizaciones, hace un llamado para que se dé a conocer que si se presenta alguna dificultad con algún usuario se acuda a la Oficina de la EPSI, en donde se apoyara para la gestión para la entrega de autorizaciones y posteriormente la prestación del servicio.

En relación al segundo inconveniente se informa que en las dos últimas semanas se ha tenido inconveniente con el internet que es de banda ancha, presentan dificultades por las cuales se hace un cambio de prestador del servicio y de esta manera poder ofrecer un servicio ágil y oportuno. Se hace claridad de los tiempos estipulados para la entrega de autorizaciones, cinco días hábiles para las órdenes médicas que no requieren prioridad, dos días hábiles para las órdenes prioritarias y la de urgencias son de manera inmediata.

Con respecto a las citas para consultas con reumatología y cardiovascular no hay oportunidad en el servicio debido a la poca oferta que hay en la Costa Atlántica de estos

Profesionales, por lo que se realizan esfuerzos con la red de servicios contratada para programar las citas de estas especialidades y se está cumpliendo con ello.

Con respecto al espacio de la oficina SIAU, en la ciudad de Riohacha, se vienen haciendo gestiones para hacer traslado a unas oficinas más amplias y en el cual el usuario este con comfort.

En relación a las quejas presentadas por los miembros de la Alianza de Usuarios del municipio de Maicao, se indica que los médicos especialistas están en la obligación de diligenciar el formato estipulado por la Circular Única 047 del 2007 y sus modificaciones de la Superintendencia Nacional de Salud para justificar el servicio y/o tecnología no pos, por lo que se realizara petición a los gerentes de la IPSI ASOCABILDOS y SOCIEDAD MEDICA CLINICA MAICAO cumpla con lo establecido en las normas vigentes para este fin.

6. **SUGERENCIAS y COMPROMISOS:**

- ✓ Solicitud de que los médicos especialistas cumplan con el trámite de los formatos de justificación de servicios y/o tecnología no pos a los gerentes de la IPSI ASOCABILDOS Y SOCIEDAD MEDICA CLINCA MAICAO.
- ✓ La Alianza de usuarios realizara visitas periódicas a las instituciones de salud que hacen parte de la red prestadora contratada por la EPSI ANAS WAYUU.

La reunión concluye en la Ciudad de Riohacha a las 3: 50 p.m. Se anexan firmas de los asistentes.

Código:	FO-730-10
Versión	1.0
Página	1 de 1
Creación:	14/12/2015
Actualización:	14/12/2015

REGISTRO DE ASISTENCIA

Municipio: Riohacha **Fecha:** 8. Noviembre/2016 **Temas Tratados:** Mesa de trabajo: Petición quejas y reclamos respuestas y/o soluciones.

N°	Nombres	Apellidos	N° de Identificación	Dirección	Celular/Telefono	Entidad a la que Representa	Firma o Huella
1	Carlos	Socarrás	17800026	C 14B#229	3166092844	A. Usuario	
2	Jacobo	Royo P.	753409	K 9#12-23	3157004825	A. Usuario	
3	LAIRO	POLO UR	9280047	7 #956	3164944107	XX	
4	Anéisar	Estrada Sierra	3.951.653	C 16#20-26	3103619036	A Usuario	
5	Zuelel	COLOMBIA ESTRADA	40880680	C 16#20-26	3012149295	xx	Zuelel K.C.E
6							
7							
8	Fernando	Torres	5188329	C/6 23N°18-02	3007915345	Aliaza Anas Wayu	
9	Adilen	Hinestroza	1.124.066.917	Nuevo Horizonte	3126258789	ANAS WAYUU	Adilen
10	Fanny	Uriana P	1.124.900.65	Zona Urbana	3017428195	Auxiliar	Fanny Uriana P
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							