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 08_839000495_20180830

En el Municipio de Maicao La Guajira, a los treinta días (30) días del mes de agosto del 2018 a las 8:30 a.m., en el área social de la EPSI ANAS WAYUU, se llevó a reunión con la participación de la Asociación Nacional de Alianzas de Usuarios WANAWAS WAKUAIPA, Alianza de Usuarios por el municipio de Maicao, y DELSYS HERNANDEZ IGUARAN, funcionaria de la ANAS WAYUU EPSI en la que desarrollo el siguiente orden día:

1.- Oración a Dios
2.- Bienvenida a los asistentes
3.- Introducción: Importancia de la Participación Social en el Sector Salud y sus alcances en las instituciones de salud.
4.- Mesa de trabajo: Exposición de las peticiones quejas, reclamos y sugerencias.
5.- Respuesta y conclusiones

DESARROLLO:

1. La oración a Dios fue realizada por la señora DELKA GUTIERREZ, miembro activo en la Alianza de Usuarios por el Municipio de Maicao.

2. Se da la bienvenida a los asistentes representantes de la Asociación Nacional y Alianzas de Usuarios por el municipio de Maicao. En esta ocasión, se aprovecha para ser reconocimiento a la participación activa y al compromiso que tienen los miembros de las alianzas de usuarios de ANAS WAYUU EPSI en dar respuesta a los requerimientos que tienen los afiliados.

3.- La funcionaria, DELSYS HERNANDEZ IGUARAN, Jefe de Información y Atención al usuario contextualiza a los participantes exponiéndoles que la constitución política de Colombia y las normas vigentes que rigen el Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia, nos da las herramientas para ejercer derecho de participar activa y efectivamente en la formulación y entregar propuestas que satisfaga las necesidades fundamentados en identificación y análisis de los problemas relacionados con los procesos de salud. También resalta que la entidad tiene un compromiso y responsabilidad de permitir estos espacios para fomentar la participación y fortalecer las competencias de las Asociaciones de Usuarios. Se busca con estas mesas de trabajo involucrar a los usuarios en la búsqueda de soluciones para optimizar y lograr mejoras en la prestación, calidad y oportunidad de los servicios de salud.

4.- Inicialmente los participantes resaltaron su satisfacción por los servicios que reciben en ANAS WAYUU EPSI y de la red prestadora, sin embargo señalan que hay que mejorar y por esto presentaron en común acuerdo las siguientes recomendaciones teniendo en cuenta las veedurías que realizan a las IPS y las consultas a los usuarios con el fin de obtener una mayor satisfacción:

A la IPSI ASOCABILDOS, se le recomienda revisar el proceso de atención en las áreas de citas médicas, laboratorios y atención al usuario por la demora en la prestación de los servicios y la actitud de algunos de sus funcionarios en el trato a los pacientes. En el servicio de odontología las citas programadas para la continuidad de tratamientos están a largo plazo, por lo que se sugiere revisar las horas dispuestas para este servicio de manera que el paciente pueda resolvérsele su problema de salud oral en el menor tiempo posible. Así mismo manifiestan, que la ventanilla

preferencial debe estar dispuesta para los adultos mayores, mujeres en embarazo y con niños en brazo y personas en condición de discapacidad. Por otro lado solicitan que en la oficina de Atención al Usuario deben estar dispuestos permanentemente los formatos para la radicación de pqr y las funcionarias asignadas a los servicios orientados a gestionar y dar respuesta a los requerimientos que presenten los usuarios. Se sugiere también publicar los medios a través de los cuales el usuario pueda programar sus citas y evitar la congestión de las salas y que los pacientes tengan que madrugar.

A ENLAZATE LA SALUD, se le sugiere mantener líneas telefónicas abiertas para que se entregue información relacionada con la prestación de los servicios a los usuarios, teniendo en cuenta el servicio que prestan de atención domiciliaria. También exponen que a los pacientes que se le ordenan terapias para su rehabilitación se les debe realizar las terapias autorizadas por la EPSI porque no se están efectuando en totalidad. Así mismo reportaron que las historias clínicas no las entregan cuando se presta el servicio, los familiares de los pacientes tienen que recogerlas a los ocho días en las instalaciones de la IPS para gestión de las autorizaciones, las cuales deben entregarse de manera inmediata después de prestar el servicio para el caso de medicina general y medicina interna. Los insumos que suministran deben ser suficientes para las curaciones autorizadas muchas veces éstos no alcanzan para hacerle bien la asepsia a los pacientes. También recomienda capacitar el recurso humano dispuesto para la atención al usuario, ya que la funcionaria asignada no tiene buen trato con el usuario.

A la IPSI Errejeria, se le recomienda entregar oportunamente y/o dentro de las 48 horas posterior a la solicitud los medicamentos formulados, así como también se recomienda capacitar al equipo de salud en el trato humanizado en especial a la profesional de odontología quien no brinda un buen trato a los pacientes en especial a los menores de edad.

5.- Ante lo expuesto por los participantes la funcionaria de ANAS WAYUU, informa que:

- Presentará para conocimiento y fines pertinentes ante las distintas dependencias de la entidad la información suministrada durante esta actividad.
- Se enviara a las Gerencias de las IPS comprometidas las acciones de mejora propuestas para obtener una mayor satisfacción de los usuarios con los servicios que presta la red contratada.
- Presentar en próxima reunión un informe de las acciones adelantadas ante la EPSI y las instituciones comprometidas para

La reunión concluye a las 10: 00 a.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

ANAS WAYUU
E.P.S.I. ASISTENCIA DE SALUD
Salud sin Barreras en Fronteras

Municipio: Maicao **Fecha:** 30 de Agosto - 2018 **Temas Tratados:** Mesa de trabajo: Participación Social en Salud, Peticiones, quejas y Reclamos

N°	Nombres	Apellidos	N° de Identificación	Dirección	Celular/Telefono	Entidad a la que Representa	Firma o Huella
1	Pedrita Rosa	Gutierrez Brito	40'796'219	calle 1c # 13-25	300 6196530	Anas wayuu	[illegible]
2	[illegible]	Barios Guia	33339247	Cra 14 # 12B	3017527610	Anas wayuu	[illegible]
3	Edelsa	Ortiz	40789067	calle 6 # 13-17	3007327884	Anas wayuu	Edelsa Ortiz
4	[illegible]	[illegible]	37.716.316	calle #15 a 39-17	310 2410398	[illegible]	[illegible]
5	Ansisar	Estrada Sierra	3.951653	calle 9 #21.50	310. 3619036	Anas wayuu	[illegible]
6	Delsy	Hernandez	36.557.894	Calle 16 N° 16-31	3164534463	Jefe de Ala Anas W.	[illegible]
7							
8							
9							
10							
11							

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-730-0281

Maicao, 1 de septiembre 2018

ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

2-125153

Fecha y hora de envio 2018-09-03 08:00

Doctor
ORANGEL RAMIREZ GONZALEZ
IPSI EREJERRIA
Ciudad

Asunto: Queja Asociación Nacional de Alianzas de Usuarios

Cordial Saludo:

El día 30 de agosto del presente año, en reunión sostenida con la Asociación Nacional de Alianzas de Usuarios de la EPSI ANAS WAYUU, se dieron a conocer fallas en la prestación de los servicios que presta la institución que usted representa, es por ello que propusieron las siguientes acciones de mejoramiento:

- Entregar oportunamente y/o dentro de las 48 horas posteriores a la solicitud los medicamentos formulados, porque en muchas ocasiones el paciente asiste dos y tres veces a la farmacia y no hay respuesta por parte de la IPSI.
- Capacitar al equipo de salud en el trato humanizado en especial la profesional asignada para prestar el servicio de odontología quien no brinda un buen trato a los pacientes en especial a los menores de edad.

Por lo anterior, solicitamos respetuosamente su intervención para que se revisen y se tengan en cuentas estas recomendaciones para que nuestros afiliados puedan acceder sin ninguna restricción y puedan brindárseles de manera eficiente y oportuna los servicios.

Agradecemos se nos informe de las acciones de mejoramiento que se tomen.

Cordialmente,

DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de informacion y atención al usuario

EREJEFRIA IPSI E.P.S.I
RECIBIDO Jinel Hdz
FECHA 03/09/18
HORA 12:00 am

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, 1 de septiembre 2018

ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

2-125155

Fecha y hora de envio 2018-09-03 08:00

Doctora
IVETH CUAVAS
ENLAZATE A LA SALUD IPS S.A.S
Ciudad

Asunto: Queja Asociación Nacional de Alianzas de Usuarios

Cordial Saludo:

El día 30 de agosto del presente año, en reunión sostenida con la Asociación Nacional de Alianzas de Usuarios de la EPSI ANAS WAYUU, se dieron a conocer fallas en la prestación de los servicios que presta la institución que usted representa, es por ello que propusieron las siguientes acciones de mejoramiento:

- Mantener las líneas telefónicas abiertas para que se entregue información relacionada con la prestación de los servicios a los usuarios, teniendo en cuenta que los servicios son de atención domiciliaria ya que es muy difícil la comunicación.
- Cumplir cabalmente con la realización terapias de rehabilitación autorizadas por la EPSI, ya que no se están efectuando en totalidad.
- Las historias clínicas deben entregarse de manera inmediata después de prestar el servicio, para el caso de medicina general y medicina interna, los familiares de los pacientes tienen que recogerlas a los ocho días en las instalaciones de la IPS para gestión de las autorizaciones.
- Los insumos para las curaciones autorizadas, son insuficientes muchas veces éstos no alcanzan para hacerle bien la asepsia a los pacientes.
- Capacitar el recurso humano dispuesto para la atención al usuario, ya que la funcionaria asignada no tiene buen trato con el usuario.

Por lo anterior, solicitamos respetuosamente su intervención para que se revisen y se tengan en cuentas estas recomendaciones para que nuestros afiliados puedan acceder sin ninguna restricción y puedan brindárseles de manera eficiente y oportuna los servicios. Agradecemos se nos informe de las acciones de mejoramiento que se tomen.

Cordialmente,

Enlasalud IPS. SAS
9:35 AM
4/09/2018

DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de informacion y atención al usuario

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, 1 de septiembre 2018

ANAS WAYUU EPSI

Al responder este documento, citar el número de radicación:

2-125154

Fecha y hora de envio 2018-09-03 08:00

Doctor
FRED GAMEZ MOLINA
IPSI ASOCABILDOS
Maicao

Asunto: Queja Asociación Nacional de Alianzas de Usuarios

Cordial Saludo:

El día 30 de agosto del presente año, en reunión sostenida con la Asociación Nacional de Alianzas de Usuarios de la EPSI ANAS WAYUU, se dieron a conocer fallas en la prestación de los servicios que presta la institución que usted representa, es por ello que propusieron las siguientes acciones de mejoramiento:

- Revisar el proceso de atención en las áreas de citas médicas, laboratorios y atención al usuario por la demora en la atención (demoran hasta seis (6) horas) y la actitud de algunos de sus funcionarios en el trato a los pacientes.
- En el servicio de odontología las citas programadas para la continuidad de tratamientos están a largo plazo, por lo que se sugiere revisar las horas dispuestas para este servicio de manera que el paciente pueda resolvérsele su problema de salud oral en el menor tiempo posible.
- La ventanilla preferencial debe estar dispuesta para los adultos mayores, mujeres en embarazo y con niños en brazo y personas en condición de discapacidad.
- La oficina de Atención al Usuario deben estar dispuestos permanentemente los formatos para la radicación de pqr y las funcionarias asignadas a los servicios orientados a gestionar y dar respuesta a los requerimientos que presenten los usuarios.
- Publicar los medios a través de los cuales el usuario pueda programar sus citas y evitar la congestión en las salas de espera y que los pacientes tengan que madrugar.

Por lo anterior, solicitamos respetuosamente su intervención para que se revisen y se tengan en cuentas estas recomendaciones para que nuestros afiliados puedan acceder sin ninguna restricción y puedan brindárseles de manera eficiente y oportuna los servicios. Agradecemos se nos informe de las acciones de mejoramiento que se tomen.

Cordialmente,

DELSYS HERNANDEZ IGUARAN
Jefe de informacion y atención al usuario

ASOCABILDOS IPSI
Fecha 03-09-18
Hora 02:39pm
Recibi

Supersalud