| Lugar: | AUDITORIO BEDA MARGARITA SUAREZ AGUILAR | Acta N°: | |
|---|---|---|---|

| Fecha: | 04/07/2025 | Hora Inicio: | 10:30am | Hora Final: | 12:00pm | Duración: | 1:30 min |
|---|---|---|---|---|---|---|---|

## 1. PARTICIPANTES

| | Nombre | Entidad | Cargo |
|---|---|---|---|
| 1 | Asociación Nacional de usuarios | EPSI Anas Wayuu | Asociación Nacional |
| 2 | Alianzas de usuarios | EPSI Anas Wayuu | |
| 3 | Delsys Hernández | EPSI Anas Wayuu | Jefe de SIAU |
| 4 | Osiris Choles Magdaniel | EPSI Anas Wayuu | Directora de servicios en salud |
| 5 | Beda Suarez Aguilar | EPSI Anas Wayuu | Gerente |

## 2. AGENDA

| | Asunto | Responsable(s) |
|---|---|---|
| 1 | Mesa de trabajo con la Asociación Nacional y Alianzas de usuarios de la EPSI. | Dirección de servicios en salud. |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 4 | | |

## 3. DESARROLLO DE LA AGENDA

ORDEN DEL DÍA

- Bienvenida
- Instalación de la reunión
- Presentación del desarrollo de la mesa
- Conclusiones y compromisos.

**Desarrollo de la reunión** Con el objetivo de garantizar el acceso oportuno, eficiente y de calidad a los servicios de salud a nuestra población afiliada, así como recibir, analizar y dar trámite a los requerimientos, peticiones, quejas y reclamos (PQR) presentados por la Alianza de Usuarios. Se da inicio a la mesa de trabajo al terminar nuestra presentación de rendición de cuentas vigencia 2024, en el municipio de Maicao, a los veinte un (07) días del mes de julio del 2025, a las 10: 30a.m. Se presentó el propósito de la mesa, resaltando la importancia de la participación social en salud como un mecanismo fundamental para fortalecer el ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios, fomentar la corresponsabilidad en el acceso oportuno, eficiente y de calidad a los servicios de salud, y consolidar canales de diálogo permanente entre la EPSI, la red prestadora y las Alianzas.

Preside la mesa la Dra. Beda Margarita Suarez, dando una calorosa bienvenida a todos los presentes y socializando temas puntuales respeto a la Reforma a la salud en Colombia.

¿Qué propone la reforma y qué cambios implicaría para la EPSI?

Cambiar el modelo de aseguramiento, disminuyendo el rol de intermediación de las EPSI. Algunas funciones que hoy tienen las EPSI podrían pasar a entidades públicas, hospitales, secretarías o a un sistema central de atención primaria.

Transformar o liquidar EPSI que no cumplan criterios técnicos, financieros o de supervisión, o que no sean "viables" en términos de sostenibilidad.

Fortalecer la capacidad estatal de administración y control de los recursos, con la ADRES (Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud) teniendo un papel más central como "pagador único" o al menos con mayor responsabilidad en los flujos de dinero.

Más foco en atención primaria, prevención, y territorialización de los servicios de salud. Uno de los riesgos señalados es que los usuarios podrían perder la opción de escoger EPS o IPS, o que la EPS ya no tenga la misma responsabilidad de elección del prestador, sino que se les asigne servicios según territorios o redes específicas.

Si los ingresos no crecen al ritmo de la demanda o de la inflación, o si los costos de los servicios médicos aumentan rápidamente (por envejecimiento poblacional, nuevas tecnologías, tratamientos más costosos), puede que el sistema no tenga los fondos suficientes para cumplir lo planeado. Esto afectaría especialmente a EPS que ya están en situación financiera débil. Dado que la reforma contempla cambios estructurales, la transición podría generar vacíos en la prestación de servicios, demoras o confusión sobre quién hace qué. Si no hay claridad sobre cómo operará el nuevo modelo mientras las EPS se transforman o desaparecen, podrían presentarse crisis en atención.
Al concentrarse funciones en entidades estatales o nuevos organismos públicos sin la experiencia suficiente, se advierte un riesgo de que se generen nuevos cuellos de botella administrativos, mayor burocracia o incluso politización en la asignación de recursos.

Las Alianzas de usuarios en función del cumplimiento de sus funciones:

Permiten que los afiliados tengan voz activa en la planeación, seguimiento y evaluación de la calidad de los servicios de salud, fortaleciendo el control social, defensa y garantía de derechos en salud, actúa como interlocutor entre la EPSI y los usuarios, velando porque se respeten los derechos de los usuarios y se cumpla con la normatividad en el acceso a los servicios, recoge las inconformidades de los usuarios y las presenta formalmente a la EPSI, contribuyendo a que se generen soluciones oportunas y eficientes, a través de su participación, la Alianza hace seguimiento a los procesos de la EPSI, promoviendo la mejora continua en la atención en salud. No solo defiende derechos, sino que también impulsa el cumplimiento de los deberes de los afiliados, fomentando el uso adecuado de los servicios.
En el caso de las EPSI, es fundamental porque integra la visión comunitaria e intercultural, garantizando que las decisiones en salud respeten las prácticas y particularidades del pueblo indígena afiliado. La Dra. Osiris hace su intervención referente a la atención de los prestadores, haciendo énfasis en entender que las subespecialidades son muy complejas en el Departamento, se debe hacer un mejor uso de la mano de obra calificada con la que contamos en la Guajira como lo son las especialidades básicas; los pediatras en niño, los médicos internistas en los adultos y de las especialidades quirúrgicas en casos que se requiera, de acuerdo a la patología especifica.

La Alianzas de Usuarios de las sedes de Distracción, Maicao, Uribia y Manaure, expusieron principales casos y situaciones reportadas por la comunidad afiliada, entre ellos:

- **ASOCABILDOS:** Principal motivo de las PQR, entrega de medicamentos y programación de citas.
- **AYUULEEPALA:** Principal motivo de las PQR, entrega de medicamentos

- **CLINICA CEDES:** Principal motivo de las PQR, problemas con la comunicación, programación de citas.
- **CLINICA MAICAO:** Principal motivo de las PQR, principal motivo programación de citas.
- **HOSPITAL SAN JOSE:** Principal motivo de las PQR, principal motivo oportunidad de citas.
- **MEDICENTER:** Principal motivo de las PQR, oportunidad en programación de citas.
- **NEFROLOGOS DE COLOMBIA:** Principal motivo de las PQR, motivo la entrega de medicamentos.
- **RADIOLOGICA DEL CARMEN:** Principal motivo de las PQR, deficiencia en la calidad de los estudios.
- **CENDI:** Principal motivo de las PQR, oportunidad en la programación de citas.
- **IDIMA:** Principal motivo de las PQR, programación de citas.
- **SUPULA:** Principal motivo de las PQR, entrega de medicamentos.
- Solicitud de reembolsos por conceptos de viáticos por transportes a usuarios de Manaure.

La EPSI informó sobre las acciones que se tomaran y los mecanismos de respuesta a los casos mencionados, dentro de los cuales se destacan:

- Revisión y respuesta formal a las PQR expuestas por la Alianza de Usuarios, dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente.
- Fortalecimiento de los canales de atención al usuario (presenciales, telefónicos y virtuales), asegurando su difusión y fácil acceso para toda la población afiliada.
- Mesa de trabajo y seguimiento a la red prestadora de servicios de salud, verificando la oportunidad en la asignación de citas, autorizaciones y atenciones de urgencias.
- Socialización periódica de avances frente a las acciones correctivas y de mejora, mediante espacios de diálogo con la Alianza de Usuarios.

Se recordaron los canales disponibles para radicar PQR y los tiempos de respuesta conforme a la normatividad vigente.

Se explica de manera detallada las rutas de atención en salud (urgencias, consulta externa, programas de promoción y prevención, autorizaciones y referencias), garantizando que los miembros de la Asociación y Alianzas de usuarios comprendan su funcionamiento.

Socializar los canales presenciales, telefónicos y virtuales disponibles para la radicación de PQR y solicitudes de servicios, promoviendo su uso adecuado y oportuno.

Recolectar observaciones y percepciones de los usuarios sobre la claridad y accesibilidad de las rutas y canales de atención, con el fin de identificar oportunidades de mejora en la prestación del servicio.

Espacio de diálogo y acuerdos: Se abrió la palabra a los asistentes para recoger observaciones y recomendaciones y como compromiso principal, una mesa de trabajo con Medicenter y con la red prestadora involucradas con el fin de socializarles las PQR recepcionadas por los usuarios con el fin de mejorar la atención integral en salud.

Siendo las 11:40 a.m. se dio por finalizada la reunión, agradeciendo la participación activa de los miembros de la Asociación, Alianzas de Usuarios y demás asistentes, destacando la importancia de estos espacios para garantizar la calidad, oportunidad y eficiencia en la atención en salud.

## 4. OTROS TEMAS

## 5. COMPROMISOS

| | Asunto | Compromiso | Responsable | Fecha de compromiso |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Mesa de trabajo | Reunión con Medicenter para exponer situaciones con usuarios expuestas por la Alianza de usuarios de la sede de Distracción | EPSI Anas Wayuu-DSS-Contratación. | Inmediato |
| 2 | Mesa de trabajo | Reunión con los prestadores involucrados en la información expuesta por la Alianzas de usuarios recepcionadas por los afiliados. | EPSI Anas Wayuu-DSS- Contratación. | Inmediato |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |

## 6. PROXIMA REUNIÓN (Si aplica)

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Tema:** | | | | | |
| **Fecha:** | | **Hora:** | | **Lugar:** | |
| **Objetivo(s):** | | | | | |

## EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS

Vigilado Supersalud



Carrera 16 No. 16 – 31 - Teléfono: 605 – 7256565 - Línea Gratuita 018000962780
www.epsianaswayuu.com - info@epsianaswayuu.com
Maicao – La Guajira

| Código: | FO-440-02 |
|---|---|
| Versión: | 5.0-01-01-25 |
| Página: | 1 de 1 |

# LISTA DE ASISTENCIA

**Tema:** Mesa de Trabajo-Asociacion y Alianzas Usuarios **Responsable:** EPSI Anas Wayuu DOS

**Fecha :** 4/Julio 2025 **Lugar:** Auditorio de la EPSI Anas Wayuu **Hora:**

| | Participante | Entidad | Cargo | Correo electronico | Celular | Firma |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Marinela pushaina | Anas Wayuu | presidente | pushainamarinela@gmail.com | 3147904553 | Marinela pushaina |
| 2 | Claudia Castro G. | Anas wayuu Distracion. | Secretaria | Jobiertapia1003@gmail.com | 3246856569 | Claudia Castro |
| 3 | José Cuello Diacco | Veduria | FISCAL | [illegible] | 3014506817 | |
| 4 | carlos Tchecain | Anas Wayuu | Vocal | carlostchecanzi@gmail.com | 3022769073 | |
| 5 | Vicente Bonnegra De Oro | Anas Wayuu | Tesorero | | 3504844394 | |
| 6 | Delka gutierrez Brito | Anas Wayuu | Secretaria | | 3006196530 | Delka gutierrez |
| 7 | LUIS ORTIZ | ANAS WAYUU | VOCAL | | 3205128794 | LUIS ORTIZ |
| 8 | Daniel Lopez Fr. | Anas Wayuu | P. Alianza Usuarios | daniellopezyepes@gmail.com | 3183027049 | |
| 9 | Federico Bedoya | Anas Wayuu | Vicepresidente | bedoyafredestiop@gmail.com | 3156728397 | |
| 10 | Yorida Gutierrez Brito | Anas wayuu | Vocal. | yoridagutierrezbrito@gmail.com | 3023043496 | |
| 11 | Yolimar Martinez Fuentes | Veduria y Alianza de usu | presidenta. | martinezyolimar37@gmail.com | 3013057071 | |
| 12 | Elmer Palmar | Mesa de usuarios | Vice Presidente | Elmerlaro@Jon.co | 3207336014 | |
| 13 | Manuel MAZA SAMPER | ANAS WAYUU | tesorero | mazasamperm@gmail | 3004043333 | |
| 14 | Olver Limas Meza | Anas Wayuu | PTE | orlimez@Gmail.com | 3162400765 | |
| 15 | Edgar Enrique Arregocés | Anas Wayuu | Delegado Alto Casto | angelarregoces1@gmail.com | 3153225546 | |
| 16 | Fernando Ossa | Anas Wayuu | fiscal | fossa940@hotmail.com | 3043357187 | |
| 17 | Adelmo Bascan | Anas Wayuu | Consejo Directivo | | 3106616251 | |

FO-440-02



Vigilado Supersalud

| Código: | FO-440-02 |
|---|---|
| Versión: | 5.0-01-01-25 |
| Página: | 1 de 1 |

# LISTA DE ASISTENCIA

**Tema:** Mesa de Trabajo-Asociación y Alianzas de Usuarios **Responsable:** EPSI Anas Wayuu DSS

**Fecha :** 4 de julio 2025 **Lugar:** Auditorio de la EPSI Anas wayuu **Hora:**

| | Participante | Entidad | Cargo | Correo electronico | Celular | Firma |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Dersi Patricia Iguaran E | Anas wayuu | Junta de control Social | dersipatriciaiguaran@epsianaswayuu.com | 3205839141 | |
| 2 | Gloria Darian Zapata | Asocabildos EPSI Coordinadora Siau | Siau | siau@asocabildosepsi.com | 3008370249 | |
| 3 | Dalys Hernandez | EPSI Anas wayuu | Tos 1B | dhernandez@epsianaswayuu.com | 3164953463 | |
| 4 | Rosa Barros | Eps Anas wayuu | Guia bilingue siau | rosalicethb@gmail.com | 3506775888 | |
| 5 | Wilmar Robles | EPSI Anas Wayuu | Guia Bilingue | Comunidadcactlluvias@gmail.com | 3126012746 | |
| 6 | BEDA MARGARITA SUAREZ AGUILAR | Anas Wayuu EPSI | Gerente | bsuarez@epsianaswayuu.com | 3178631905 | |
| 7 | Luis F. Buendia Aguilar | Anas Wayuu EPSI | Coordinador Gestion | lbuendia@epsianaswayuu.com | 300 578 5847 | |
| 8 | Osiris Cholele Hernandez | Anas Wayuu EPSI | Director Area Salud | ocholele@epsianaswayuu.com | 3174331494 | |
| 9 | | | | | | |
| 10 | | | | | | |
| 11 | | | | | | |
| 12 | | | | | | |
| 13 | | | | | | |
| 14 | | | | | | |
| 15 | | | | | | |
| 16 | | | | | | |
| 17 | | | | | | |



Vigilado Supersalud

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