

ACTA No 13

ASAMBLEA GENERAL ASOCIACION DE USUARIOS

FECHA: 29 de Noviembre 2022

HORARIO: 3:00 p.m.

LUGAR: 4To piso sede administrativa calle 27 No 17-32

La presente acta es un documento oficial elaborado por Assbasalud ESE y firmado por los personas que se indican en el pie de página, la reunión de Asociación de Usuarios se ha realizado vía WhatsApp y presencial con el fin de mitigar el riesgo de contagio por CORONAVIRUS COVID 19, en cumplimiento de las directrices impartidas desde el Gobierno Nacional y Territorial.

La utilización de este medio tecnológico de información se ajusta a la política de participación social en salud, promoviendo y permitiendo la participación e interacción con la comunidad, brindando información de interés y recibiendo y atendiendo las inquietudes de la comunidad.

ORDEN DEL DIA

1. Llamado a lista
2. Lectura del acta anterior
3. Presupuestación Con Énfasis En Participación Ciudadana En Empresas Sociales Del Estado
4. Metodología de evaluación del Gerente de las Empresas Sociales del Estado.
5. Plan Anticorrupción Institucional
6. Educación preventiva sobre covid 19 importancia de la vacunación covid-19 esquema completo y refuerzo, seguridad del paciente- humanización.
7. Modelo de Prestación de Servicios
8. Información al instante de interés para la comunidad
 - Vacunación COVID-19
 - Temas de interés general para la ciudadanía.
 - Temas de interés en la prestación de servicios
 - Otros temas de interés en el marco del Plan de PPSS
9. Intervenciones de la comunidad
10. Actividad de incentivos.
11. Propositiones y varios.

DESARROLLO DE LA SESION

1. Verificación de la asistencia.

Atendiendo los lineamientos del Orden Nacional ante la emergencia sanitaria por CORONAVIRUS COVID – 19 la entidad inicio reuniones de Asociación De Usuarios con semi presencialidad

Con base a lo anterior y siguiendo las recomendaciones de la Dirección Territorial de Salud de Caldas, se creó el grupo de whatsapp con una base de datos de 308 contactos, los cuales se gestionaron en su totalidad, quedando un grupo de 157 usuarios que tenían whatsapp. A la fecha conforman el grupo 63 usuarios (se anexa captura de pantalla).

La convocatoria se realizó vía whatsapp y llamadas telefónicas un total de 105 contactos telefónicos y con un total de 32 asistentes. (Ver lista anexa)

Debido a que el presidente señor Aníbal González, por temas de salud no pudo asistir, actuara como presidente de la reunión el Vicepresidente señor Fabio Álvarez.

2. Lectura del acta anterior

Se socializó el acta anterior, la cual fue aprobada por unanimidad

3. Presupuestación Con Énfasis En Participación Ciudadana En Empresas Sociales Del Estado

La Doctora Luz Ángela Patiño, socializó a los participantes lo siguiente:

La entidad recibe recursos así:

- a) venta de Servicios al régimen Subsidiado
- b) PIC y APS que son los programas que se tienen con la Alcaldía de Manizales, que se firman para atención a la comunidad que son los grupos que ven en los barrios haciendo programas, brigadas.
- c) El convenio de sostenibilidad, son los recursos que nos aporta la Alcaldía de Manizales para continuar con la prestación de servicios y poder sostener esa oferta de servicios que es sobre todo el área rural, esa partes que son dispersas, que a pesar de no tener muchos usuarios, la obligación Estado es darle continuidad y prestación de servicios, por ahí la Alcaldía nos da unos recursos.
- d) Las transferencias corrientes que son recursos que llegan para cumplimientos de lo legal, pago de pensionados, jubilados, que debe asumir la entidad.

- e) Los recursos de capital que es una renta muy pequeña pero de debe contemplar y cuando se hace remates por inservibles o los interés que generan las cuentas de ahorros en los bancos.

Esas rentas, es primordial que ustedes sepan que las que aportan mayor cantidad de recursos a Assbasalud son la ventas al régimen subsidiado es decir a las EPS hoy en día Asmetsalud, Nueva EPS, SANITAS y los convenios con la Alcaldía, tanto PIC, APS como convenio de sostenibilidad de ahí parte lo que Assbasalud recauda para poder funcionar

Gastos:

La Contraloría General De La República, a partir del año pasado, ordeno que se cambiara la estructura presupuestal dividiéndola en gastos de funcionamiento y en gastos de operación comercial.

Los gastos de funcionamiento: son aquellos que incurre la entidad para el sostenimiento de su aporte de administración incluye: el gasto de personal de planta, la adquisición de bienes y servicios(servicios publicaos, transporte, insumos) todo lo que necesita la parte administrativa, trasferencias corrientes que son las que se deben hacer a la contraloría Municipal para auditoria, capacitación, cuotas aportes de pensionados, pago de sentencias y conciliaciones cuando la entidad ha sido castigada con una demanda o un fallo en contra, debe presupuestarse como una transferencia y gastos por contribuciones de norma que son la cuota de vigilancia que hay que pagarle a la Supersalud cada año según los ingresos del año anterior, ellos pasan una contribución la cual hay que cancelar cada año.

Gastos de operación comercial: son los gastos en los que incurre la entidad, para llegar a la atención al usuario, lo que generan los centros de salud abiertos, esto incluye personal (médicos, enfermeras, conductores), incluye los insumos medico quirúrgicos (jeringas, gasas, alcohol), los medicamentos que hay que entregar a cada uno de los usuarios, la parte logística (la alimentación de pacientes, lavandería, mantenimiento de las ambulancias), todo lo que está inmerso en la prestación de los servicios.

4. Metodología de evaluación del Gerente de las Empresas Sociales del Estado.

El Doctor Richard Nelson Román Marín, socializo la **resolución 0000408 de 2018**, acerca de la metodología de evaluación del Gerente. Ver anexo.

Al gerente, lo mira y lo mide o es evaluado a través de los indicadores o mediciones específicas de temas puntuales: ejemplo: indicador número de casos de sífilis congénita que se representan en los recién nacidos, de ahí la importancia de los seguimientos a las embarazadas, se identifica la paciente,

pero no se quiere hacer el tratamiento y llega en expulsivo nace su hijo con sífilis, y un caso de sífilis congénita, le da en la calificación cero (0) al Gerente.

También lo evalúan por mejoramiento de la calidad en los servicios, por el cumplimiento del Plan de Acción Institucional, por mejorar el sistema de acreditación institucional, por que los indicadores financieros sean óptimos, porque se realice una muy buena atención en salud.

Dicha evaluación se realiza en marzo de cada año y si en esa evaluación saca menos de 3.5 está perdida y lo destituyen. Y no existe una calificación de 4 para los ítems de evaluación.

Es responsabilidad de la Junta Directiva hacer la evaluación y la junta lo que hace es que le dicen al jefe de planeación que recoja toda la documentación, que haga la evaluación, pero que es evaluación la mande a los miembros de Junta, la Junta la discute y si paso de 3.5 felicitaciones y si no pues verán la posible destitución.

5. Plan Anticorrupción Institucional

El Doctor Richard Nelson Román Marín, socializó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022. Ver anexo.

Nosotros por ser una entidad pública ESE, tenemos que hacer un plan anticorrupción, plantar acciones, estrategias contra la corrupción para que la plática de nuestros impuestos no se pierda.

Ese plan se elabora al inicio de año y va acompañado de Atención al Ciudadano y está publicado en nuestra página web, para quien quiera ir a verlo. Siendo esta la primera acción contra la corrupción, darle información al ciudadano, y así se publica todo en la página, incluido el presupuesto.

Hay una norma relacionada con la transparencia pública, que se llama ITA. Somos muy vigilados tanto a nivel interno como externo.

Este año se hizo la autoevaluación de la información publicada, alcanzando un porcentaje muy importante de acuerdo a lo que la norma está pidiendo.

Tienen las puertas abiertas de nuestra institución, para que conozcan todos de nosotros y cualquier institución pública lo tiene que hacer desde la transparencia, que es lo opuesto a la corrupción.

De acuerdo a la norma tenemos que generar la matriz de riesgos, que es algo que puede llegarse a dar en una institución una de ellas es la matriz de riesgos

de corrupción para que todos en equipo miremos como podría llegarse a dar un evento de corrupción en la institución y esos eventos, se tienen que documentar, definir las acciones para que no se materialice y se deben ejecutar esas acciones que nos permitan que esos riesgos de corrupción no se materialicen porque de materializarse, la credibilidad de la institución, puede verse afectada.

Esos riesgos de corrupción deben ser evaluado y valorado por la jefe y equipo de Control Interno.

Se invita a la comunidad a que si llegan a escuchar un posible acto de corrupción en la entidad, pongan su denuncia en el correo denuncias.corrupcion@assbasalud.gov.co esas denuncias, llegan directamente a un área de investigación a nivel interno.

Se insta a la comunidad a que si tienen alguna idea o acción que nos permita incorporarla en nuestros planes para ser más efectivos nuestros controles pueden escribir al correo planeacion@assbasald.gov.co

6. Educación preventiva sobre covid 19 importancia de la vacunación covid-19 esquema completo y refuerzo, seguridad del paciente- humanización

La enfermera en formación del proceso de Calidad Laura Catalina Londoño Velásquez con apoyo del Enfermero de calidad, Julio Cesar García socializo a los asistentes lo siguiente:

Es importante hablar de la humanización no solo en salud si no en muchos ámbitos, las relaciones interpersonales, en ocasiones se pueden tornar conflictivas, la reflexión es que tanto los pacientes como los colaboradores de la salud, puedan llegar a un consenso en todo lo relacionada a la atención en salud.

La humanización en salud es una responsabilidad compartida, así como un compromiso ético, si nosotros como talento humano en salud debemos hacerlo lo mejor por nuestros pacientes, nuestros pacientes también deberían tener ese pensamiento que estamos trabajando por ellos y comprendernos como humanos, tratarnos con respeto mutuo y amabilidad es un trabajo conjunto, que no pierda es aparte humana cuando estamos enfermos o sufriendo.

La charla de humanización se le dio a personal de laboratorio, medicina, enfermería, servicios generales, guías de servicios, auxiliares de facturación, auxiliares de información.

Assbasalud se está preocupando por adelantar procesos en el área, cuenta con una política de humanización, esa política lo que hace dejar claro que como parte de sus objetivos y visión está en humanizar los servicios de salud.

Próximamente con el convenio docencia servicio, se está adelantando acciones para el programa de humanización de servicios en salud, para que operática la política de humanización.

Con relación a la prevención de enfermedades respiratorias, últimamente a nivel mundial, se han aumentados los casos de covid con una variante llamada perro del infierno, cuya prevalencia es la tos “tos de perro” y de ahí su nombre, todas las enfermedades respiratorias, se pueden prevenir con acciones tan básicas, como lavarse las manos frecuentemente, también es importante el uso de tapabocas en lugares concurridos o con grupos de personas, sobre todos si se tienen síntomas de enfermedades respiratorias. Esto para protegernos nosotros, la familia y la sociedad en general. La desinfección de superficies, es otra acción preventiva importante y la vacunación covid-19 con su esquema completo de vacunación.

7. Modelo de Prestación de Servicios

La profesional Universitario de Servicio al Cliente socializó el Modelo de prestación de servicios (ver anexo) y entregó cartillas a los asistentes con el siguiente contenido:

Contenido

1. OBJETIVO GENERAL:	4
2. PROPÓSITO:	4
3. PROBLEMÁTICA:	4
4. CONTEXTO INSTITUCIONAL Y NORMATIVO:	5
4.1. Reseña Histórica	5
4.2. Marco Legal	6
5. PLATAFORMA ESTRATÉGICA	8
5.1. Misión:	8
5.2. Visión:	8
5.3. Política de Calidad:	9
6. Objetivos Estratégicos:	9
7. GRUPOS DE INTERES en Assbasalud E.S.E.	9
8. HERRAMIENTAS PARA ESCUCHAR LA VOZ DEL CLIENTE	10
9. PORTAFOLIO DE SERVICIOS Y DESCRIPCIÓN DE LA OFERTA INSTITUCIONAL	15
9.1. Consulta Externa:	15
9.2. Hospitalización:	16
9.3. Procedimientos médicos ambulatorios:	16
9.4. Atención de partos:	17
9.5. Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica:	17

9.6. Perfil de Servicios Ambulatorios en Sedes.....	19
9.7. Programas de Salud Pública	22
9.8. Programas de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad:	24
9.9. Vigilancia epidemiológica:	25
9.10. Plan de Intervenciones Colectivas (PIC)	26
9.11. Tecnologías Existentes:	27
9.12. Modelo de Agendamiento de Citas	27
10. POLÍTICAS INSTITUCIONALES RELACIONADOS CON LA POLITICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS:	31
10.1. Política de Calidad	31
10.2. Política de responsabilidad frente al medio ambiente.....	31
10.3. Política de responsabilidad social	32
10.4. Política sobre compromisos con la gestión institucional	32
10.5. Política de Atención Segura	32
10.6. Política Responsabilidad personal de ejercer el control en el lugar de trabajo...33	
10.7. Política de Administración del riesgo	33
10.8. Política de Salud Pública	33
10.9. Política Institucional IAMI Integral, en favor de la salud y nutrición materna e infantil con enfoque de derechos y perspectiva de género.	33
10.10. Política de Humanización de los Servicios de Salud	34
10.11. Política de Participación Social en salud	34
11. COMITÉS OBLIGATORIOS INTITUCIONALES EN Assbasalud E.S.E. QUE HACEN SEGUIMIENTO AL MEJORAMIENTO EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	35
12. FORTALECIMIENTO DEL TALENTO HUMANO EN SALUD	36
13. MAPA DE PROCESOS INSTITUCIONAL:	38
14. PRINCIPIOS ORIENTADORES	42
15. ESTRATEGIAS Y ENFOQUES	42
16. CONVENIOS DOCENCIA SERVICIO (CODS)	46
17. DESARROLLO SOSTENIBLE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL	47

8. Información al instante de interés para la comunidad

➤ Vacunación COVID-19

Fecha de envío	Temática	Fecha expor-te chat
1. 22/11/2022	Agenda semanal vacunación Covid-19. Assbasalud	03/01/2023

Fecha de envío	Temática	Fecha expor- te chat
2. 24/11/2022	Tener el esquema completo de vacunación covid es un acto de responsabilidad. Assbasalud	03/01/2023
3. 24/11/2022	Agenda semanal vacunación Covid-19. Assbasalud	03/01/2023
4. 26/11/2022	Agenda semanal vacunación Covid-19. Assbasalud	03/01/2023

➤ **Temas de interés general para la ciudadanía.**

Fecha de envío	Temática	Fecha expor- te chat
5. 01/11/2022	Invitación: facebook live DTSC fondo rotatorio de estupefacientes y área de medicamentos	03/01/2023
6. 23/11/2022	Celebramos el día del campesino. Alto Minitas y la Trinidad: Assbasalud.	03/01/2023

➤ **Temas de interés en la prestación de servicios**

Fecha de envío	Temática	Fecha expor- te chat
7. 01/11/2022	Agenda área rural noviembre 2022. Assbasalud ESE	03/01/2023

➤ **Otros temas de interés en el marco del Plan de PPSS**

Fecha de envío	Temática	Fecha expor- te chat
8. 01/11/2022	Toma comunitaria en el barrio paraíso estrategia CAPS	03/01/2023
9. 02/11/2022	Agenda Institucional noviembre 2022	03/01/2023

Fecha de envío	Temática	Fecha exparte chat
10. 22/11/2022	Fíjate en la fecha de vencimiento del medicamento. Assbasalud.	03/01/2023
11. 22/11/2022	Cumple con el tratamiento completo como lo indica tu médico	03/01/2023
12. 22/11/2022	Preguntas frecuentes: Como puede solicitar citas médicas en Assbasalud ESE	03/01/2023
13. 22/11/2022	Preguntas frecuentes: como me pueden escuchar en Assbasalud ESE	03/01/2023
14. 22/11/2022	Preguntas frecuentes: que servicios ofrece Assbasalud ESE	03/01/2023
15. 22/11/2022 26/11/2022	Que las Únicas marcas que tengan sus manos sean las de alegría. La pólvora puede cambiar tu historia.	03/01/2023
16. 23/11/2022	Preguntas frecuentes: donde debo acudir para ser atendido en caso de urgencia. Assbasalud. Cada cuanto se realiza la rendición de cuentas de Assbasalud. Donde se prestan los servicios de laboratorio. Assbasalud.	03/01/2023
17. 23/11/2022	Invitación: encuentro de interés para el fortalecimiento de la Rendición de Cuentas de la DTSC.	03/01/2023
18. 24/11/2022 26/11/2022	Un café con el Gerente. En el marco de la rendición de cuentas. Assbasalud.	03/01/2023

Fecha de envío	Temática	Fecha exporte chat
19. 26/11/2022	Historias para No contar. La pólvora puede cambiar tu historia.	03/01/2023
20. 26/11/2022	Invitación: simposio Unidos y Unidas por la discapacidad. DTSC	03/01/2023
21. 29/11/2022	Un café con el Gerente. En el marco de la Rendición de Cuentas. Hoy nos encontramos con nuestros usuarios, entes de control y comunidad.	03/01/2023

9. Intervenciones de la comunidad:

- ☞ Para realizar contención a la propagación de la COVID-19 en el grupo de whatsapp, para el año 2022 se estableció unos horarios a la comunidad para exponer todas sus inquietudes a través del grupo, además se les informo que si tenían algún caso particular podían escribir al correo electrónico servicioalcliente@assbasalud.gov.co

Teniendo en cuenta lo anterior se recibieron y contestaron inquietudes a la comunidad a través de whatsapp, se adjunta exporte de chat

Las inquietudes fueron resueltas de forma inmediata. (Ver reporte de chat)

- ☞ En la reunión presencial del 27 septiembre, se tuvo la siguiente participación:

La señora Luz Mary Cardona, pregunto:

- Asmetsalud en este momento, le debe mucha plata a Assbasalud?:

Respuesta: Afortunadamente, nosotros la plata de régimen subsidiado nos llega por giro directo y nos llega anticipada cada mes, es una capitación, esto nos asegurado mucho el flujo de recursos lo cual ha servido para estar al día con muchas de nuestra obligaciones, se tienen deudas muy pequeñas como pruebas de covid, eventos, o de régimen contributivo pero no son muy significativas para decir que nos deben una gran cantidad de recursos.

El señor Espinoza pregunto:

- Cuando uno tiene una urgencia grave, puede llamar aquí y mandan la ambulancia?

Respuesta. No, nosotros solo prestamos los servicios que son capitados y la capitación arranca su ejecución en el momento en que el usuario llega al punto de salud, cuando llega a la clínica inmediatamente arranca la atención, antes de eso no, porque la cápita no lo involucra, el usuario se debe desplazar y llegar al centro por el medio que lo haga ya es elección personal

Usuario anónimo:

- Sería muy bueno que pusieran los avisos de los centros de salud, porque muchas personas preguntan dónde queda por que no están identificados:

Respuesta: Assbasalud ya está generando esos recursos para poner esos avisos en este momento se han instalado tres: Centro Piloto, farmacia, Fátima, pero se van poner todos tanto urbanos como rurales.

10. Actividad de incentivos.

Finalmente con e propositivo de agradecer e incentivar a la comunidad a participar en estos espacios, de la Política de Participación Social en salud, se realizaron rifas de algunos premios (regalos gestionados con otras insituciones) entre los asistentes.

11. Proposiciones y Varios

No se presentaron proposiciones y/o varios.

JOSÉ ANÍBAL GONZÁLEZ LÓPEZ
Presidente.

LUZ MARY CARDONA PARRA
Secretaria

CLAUDIA PATRICIA VALENCIA
Prof. Univ. Servicio al Cliente

Anexos: Ciento treinta y siete (137)

Captura pantalla con número de participantes WhatsApp:

