

## ACTA No 11

### ASAMBLEA GENERAL ASOCIACION DE USUARIOS

FECHA: 27 de Septiembre 2022

HORARIO: 3:00 p.m.

LUGAR: Auditorio CSS Bosque- Vía WhatsApp

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. Socialización deberes y derecho
4. Socialización Política de Humanización
5. 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**
6. Intervenciones de la comunidad
7. Propositiones y varios.
  - Educación preventiva HTA y Diabetes. Universidad de Caldas

## **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 67 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 21 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. Socialización deberes y derechos**

La profesional de Servicio al Cliente, socializó los deberes y derechos institucionales en salud a los asistente. Ver anexo.

### **4. Socialización Política de Humanización**

La profesional de Servicio al Cliente, la Política de Humanización de los servicios. Ver anexo.

### **5. Información al instante de interés para la comunidad**

➤ **Vacunación COVID-19**

Fecha de envío	Temática	Fecha exporte chat
1. 15/09/2022	Video vacunación Covid-19. Assbasalud	03/10/2022
2. 20/09/2022	Agenda semanal vacunación Covid-19. Assbasalud	03/10/2022
3. 03/10//2022	Agenda semanal vacunación Covid-19. Assbasalud	03/10/2022

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

Fecha de envío	Temática	Fecha exporte chat
4. 20/09/2022	Estamos transformando el Planeta. Assbasalud ESE	03/10/2022
5. 20/09/2022	Por cada tonelada de papel reciclado se salvan cinco árboles. Assbasalud ESE	03/10/2022

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

Fecha de envío	Temática	Fecha exporte chat
6. 14/09/2022	Vacunación de sarampión y rubeola para todos los niños. Assbasalud ESE	03/10/2022
7. 27/09/2022	Farmacia. Atención al Público. Assbasalud.	03/10/2022
8. 28/09/2022	Farmacia. Atención al Público. Assbasalud.	03/10/2022
9. 03/10/2022	Video. Estamos Trabajando para brindar un mejor servicio. Farmacia. Assbasalud ESE	03/10/2022
10. 03/10/2022	Agenda área rural octubre 2022. Assbasalud ESE	03/10/2022

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

Fecha de envío	Temática	Fecha exporte chat
11. 16/09/2022	Cinco mitos sobre la Salud Mental	03/10/2022
12. 20/09/2022	Invitación: Inscríbese a los diálogos Regionales vinculantes. Minsalud	03/10/2022

**6. 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](mailto: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, explico la situación actual de la EPS Asmetsalud.

- Los siguientes usuarios solicitaron gestión de citas:

██████████ Señora DIOSELINA AGUDELO TEL

✓ ██████████ Señora RUBY BERNAL TEL. 6 ██████████ -

ESTADO DE MIS SOLICITUDES

### ESTADO DE SOLICITUDES REALIZADAS POR: 30399887 - CLAUDIA PATRICIA VALENCIA GIRALDO

No. Caso	Asunto	Fecha Solicitud	Responsable Actual	Estado	Fecha Respuesta	Texto de la Respuesta	Ver Historial	Ver Notas
21811								
<b>ASUNTO DE LA SOLICITUD</b>								
21811	Buenas tardes.							
21812	Por favor asignar cita a los siguientes usuarios de la Asociación y notificarlos.							
21813	CC 24291041 DIOSELINA AGUIELO TEL. 314667020							
21814	CC 24291040 RUBY BERNAL TEL. 620844294 314816710							
21815	Gracias.							
21816	Claudia P Valencia Profesional Universitario							
21817	SOLICITUD ORIGINADA DESDE: ASUNCIÓN							
21818	<b>CERRAR</b>							

No Delegadas     Resueltas     Actualizar     IMPRIMIR     SALIR  
 Delegadas     Reclasificada

Las citas fueron gestionadas por el Call Center y notificadas a los usuarios.

ESTADO DE MIS SOLICITUDES

### ESTADO DE SOLICITUDES REALIZADAS POR: 30399887 - CLAUDIA PATRICIA VALENCIA GIRALDO

No. Caso	Asunto	Fecha Solicitud	Responsable Actual	Estado	Fecha Respuesta	Texto de la Respuesta	Ver Historial	Ver Notas
21811								
<b>TEXTO DE LA RESPUESTA DE LA SOLICITUD</b>								
21811	Buenos días, adjunto citas							
21812	los usuarios ya están notificados de la cita							
<b>ARCHIVOS ADJUNTOS DE LA RESPUESTA</b>								
	Nombre Archivo		Abrir	Guardar				
21813	RUBY PDF							
21814	DIOSELINA PDF							
21815								
21816	<b>ACABA DE RECIBIR UNA RESPUESTA A SU SOLICITUD...</b>							
21817	CUÉNTENOS, ¿ SE RESOLVIÓ SU SOLICITUD ?							
21818	SU RESPUESTA FUE		EL MOTIVO DE SU RESPUESTA QUE UD. DIGITÓ					
21819								
21820	<b>CERRAR</b>							

No Delegadas     Resueltas     Actualizar     IMPRIMIR  
 Delegadas     Reclasificada

## **7. Propositiones y Varios**

Educación preventiva HTA y Diabetes. Universidad de Caldas

- La docente de Enfermería de la Universidad Católica de Manizales con sus estudiantes en práctica, solicitaron espacio para brindar educación a los usuarios en el programa de HTA y Diabetes. Lo cual fue aceptado por los asistentes y se impartió la temática por las siguientes personas:
  - María Camila Walker
  - María Fernanda
  - Alejandra González

FABIO ALVAREZ  
Presidente Por la Sesión.

LUZ MARY CARDONA PARRA  
Secretaria

CLAUDIA PATRICIA VALENCIA  
Prof. Univ. Servicio al Cliente

Anexos: Cuarenta y seis (46)

**Captura pantalla con número de participantes WhatsApp:**

