

ACTA No 01

ASAMBLEA GENERAL ASOCIACION DE USUARIOS

FECHA: 31 de Enero 2023

HORARIO: 2:00 p.m.

LUGAR: Auditorio Centro de Salud el Bosque

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. Saludo de bienvenida y apertura de la sesión.
2. Llamado a lista
3. Informe de la señora Fanny Jiménez a la Asociación de usuarios como representante de los usuarios en la Junta Directiva de la ESE.
4. Lectura del acta anterior
5. Socialización Funciones de la Asociación de usuarios Decreto 1757 de 1994.
6. Información Derecho de petición señora Piedad Cárdenas. Veedora.
7. Socialización Informe seguimiento Política de Participación Social en Salud - PPSS 2022
8. Socialización Cargue GT 004 Supersalud.
9. Consulta ciudadana: planes de acción: medicamentos, acceso, infraestructura, área rural apertura.
10. 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
11. Intervenciones de la comunidad
12. Propositiones y varios.

DESARROLLO DE LA SESION

1. Saludo de Bienvenida y apertura de la sesión.

La profesional de Servicio al Cliente, da la bienvenida a los asistentes, y agradece la valiosa participación y compromiso de la Asociación para con la Incitación y la Comunidad Usuaría.

El señor Aníbal González Presidente, realizó apertura de la sesión.

2. 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 22 asistentes. (Ver lista anexa)

3. Informe de la señora Fanny Jiménez a la Asociación de usuarios como representante de los usuarios en la Junta Directiva de la ESE.

La señora Fanny Jiménez, informó que ha asistido a las sesiones de junta y por ahora los usuarios tienen que tener mucha paciencia, hasta esperar a ver qué pasa con la reforma a la salud.

4. Lectura del acta anterior

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

5. Socialización funciones de la Asociación de Usuarios Decreto 1757 de 1994.

La profesional Claudia P Valencia, socializó con los asistentes las funciones de la asociación de usuarios así:

Artículo 14. Funciones de las asociaciones de usuarios. Las asociaciones de usuarios tendrán las siguientes funciones:

1. Asesorar a sus asociados en la libre elección de la entidad promotora de salud, las instituciones prestadoras de servicios y/o los profesionales adscritos o con vinculación laboral a la entidad promotora de salud, dentro de las opciones por ella ofrecidas.
2. Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso al paquete de servicios.
3. Participar en las Juntas Directivas de las empresas promotoras de salud e instituciones prestatarias de servicios de salud, sean públicas o mixtas, para proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario. En el caso de las privadas, se podrá participar, conforme a lo que dispongan las disposiciones legales sobre la materia.
4. Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante las juntas directivas de la institución prestataria de servicios de salud y la empresa promotora de salud.
5. Vigilar que las decisiones que se tomen en las juntas directivas, se apliquen según lo acordado.
6. Informar a las instancias que corresponda y a las instituciones prestatarias y empresas promotoras, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.
7. Proponer a las juntas directivas de los organismos o entidades de salud, los días y horarios de atención al público de acuerdo con las necesidades de la comunidad, según las normas de administración de personal del respectivo organismo.
8. Vigilar que las tarifas y cuotas de recuperación correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad y que se apliquen de acuerdo con lo que para tal efecto se establezca.
9. Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.
10. Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.

11. Ejercer veedurías en las instituciones del sector, mediante sus representantes ante las empresas promotoras y/o ante las oficinas de atención a la comunidad.

12. Elegir democráticamente sus representantes ante la junta directiva de las empresas promotoras y las instituciones prestatarias de servicios de carácter hospitalario que correspondan, por y entre sus asociados, para períodos máximos de dos (2) años.

13. Elegir democráticamente sus representantes ante los comités de ética hospitalaria y los comités de participación comunitaria por períodos máximos de dos (2) años.

14. Participar en el proceso de designación del representante ante el Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud conforme a lo dispuesto en las disposiciones legales sobre la materia.

Parágrafo 1. Para aquellas poblaciones no afiliadas al régimen contributivo y subsidiado, el Gobierno promoverá su organización como demandantes de servicios de salud, sobre la base de las formas de organización comunitaria.

Parágrafo 2. El asociado a una alianza o asociación de usuarios conserva el derecho a elegir o trasladarse libremente entre entidades promotoras de salud.

6. Información Derecho de petición señora Piedad Cárdenas. Veedora.

Se informó a los asistentes, que la señora Piedad Cárdenas, veedora envió derecho de petición con intermediación de la personería, solicitando información de la Asociación de usuarios, específicamente en lo relacionado a sus funciones, por lo cual se les socializó nuevamente las funciones que establece el Decreto 1757 de 1994 y cuya información fue la que se remitió a la veedora y Personería Municipal.

7. Socialización Informe Seguimiento Política de Participación Social en Salud -PPSS 2022

La profesional de atención al ciudadano, socializó con los asistentes, el seguimiento a la PPSS 2022 archivo que fue cargado el día 31 de enero de 2023 a la plataforma SISPRO, del Ministerio de Salud. Ver documento anexo.

8. Socialización Cargue GT 004 Supersalud

Se informó a los asistentes, que el 20 de febrero, se debe cargar el archivo GT004 a la Supersalud, sobre las personas que integran la Junta de la

Asociación de usuarios, teniendo en cuenta que el año anterior en el mes de agosto se realizó la elección, esta es la información que se reportara.

9. Consulta ciudadana: planes de acción: medicamentos, acceso, infraestructura, área rural apertura.

Se informó a los asistentes, que la entidad, realizó pieza publicitaria desde el proceso de comunicaciones, en la que se invitaba a la ciudadanía a comunicar sobre las acciones que consideraban de mejoramiento en los servicios para ser incluidas en el Plan de Acción institucional 2023, sin embargo no se recibió ninguna sugerencia.

Por lo anterior se tomó como base las reiteradas sugerencias de la comunidad hacer de los temas como: medicamentos, acceso, infraestructura, área rural apertura.

10. Información al instante de interés para la comunidad

➤ Vacunación COVID-19

Fecha de envío	Temática	Fecha exporte chat
1. 16/01/2023	Agenda semanal vacunación Covid-19. Assbasalud	01/02/2023
2. 23/01/2023	Agenda semanal vacunación Covid-19. Assbasalud	01/02/2023

➤ Temas de interés general para la ciudadanía.

Fecha de envío	Temática	Fecha exporte chat
3. 23/01/2023	Invitación: Facebook live sobre el Plan Anticorrupción de la DTSC.	01/02/2023
4. 26/01/2023	Comunicado de prensa. Nuevo Gerente de la ESE.	01/02/2023

➤ Temas de interés en la prestación de servicios

Fecha de envío	Temática	Fecha exporte chat
5. 01/11/2022	Agenda área rural noviembre 2022. Assbasalud ESE	01/02/2023

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

Fecha de envío	Temática	Fecha exporte chat
6. 17/01/2023	Primera jornada Nacional de Vacunación	03/01/2023
7. 27/01/2023	Día de ponerse al día. Primera Jornada de vacunación.	01/02/2023

11. Intervenciones de la comunidad:

- ☞ Para realizar contención a la propagación de la COVID-19 en el grupo de whatsapp, para el año 2023 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 31/01/2023, se tuvo la siguiente participación:

La señora Luz Mary Cardona:

- Vamos a hacer un comunicado al nuevo Gerente, para que se reúna con nosotros los de la Junta de la Asociación de Usuarios, acorde con el Decreto 1876.
- Para los usuarios de Asmetsalud, cuando tengamos ordenes de rayos x, ecografías, terapias, así sean ordenadas por Horisoos, podemos ir directamente a San isidro, a solicitar las citas, que no necesitamos autorización.

El señor Espinoza:

- Solicito cita médica para su hermano en condición de discapacidad JAIME ESPINOZA CASTRO CC 1024863 TEL. 6068833122-3116658070 en el centro de SS el Prado.

Respuesta. Se gestionó la solicitud con el call center así:

UEVA SOLICITUD DESDE EL CENTRO: ASUNCION

NUEVA SOLICITUD

POR: TRABSOC2 - CLAUDIA PATRICIA VALENCIA GIRALDO
DESDE EL CENTRO: ASUNCION

SELECCIONE EL SERVICIO AL QUE SE DIRIGE LA SOLICITUD	
AUXILIAR DE MANTENIMIENTO	CARLOS ALBERTO SANCHEZ
CALL CENTER	JULIAN ANDRES MARQUEZ
CALL CENTER	JULIAN ANDRES MARQUEZ

SOLICITUD ENVIADA EXITOSAMENTE !!!!

POR FAVOR TOME NOTA O IMPRIMA LOS SIGUIENTES DATOS, PODRÍA NECESITARLOS POSTERIORMENTE:

No. CASO: 32501
Fecha: 01/02/2023 a las 14:46:19
Enviada Por: TRABSOC2 - CLAUDIA PATRICIA VALENCIA GIRALDO
Enviada A: JULIAN ANDRES MARQUEZ - Servicio de: CALL CENTER

El señor Aníbal González refirió:

- Assbasalud tiene muchas cosas buenas y si cumple: yo reporte el año pasado una puerta de un baño que estaba en mal estado en el CSS el Bosque y efectivamente la cambiaron y pusieron una nueva, además recibe respuesta con fotos en mi casa.
- Sería bueno que a los usuarios adultos mayores y en condición de discapacidad, recibieran sus medicamentos a domicilio.

Respuesta: se informó que Assbasalud cuenta con un procedimiento para entrega de medicamentos a Domicilio, y en el año 2022, se realizaron 2531 formulas a domicilio.

La señora Luz Marina Trujillo refirió:

- Yo estuve en la farmacia en días pasado y no es justo que por unos paguen otros, habían muchos adultos mayores y yo pregunte por la fila preferencial y me dijeron que esa fila la habían quitado porque un usuario se había rebotado, donde está la atención preferencial. Además había una señora con diarrea que había cabo de salir de consulta y se fue desde el prado a reclamar los medicamentos y ni siquiera le dieron preferencia yo me la pase todo el tiempo acompañándola al baño.

Se radico en DIME con referencia 12441 caso 1.

- Yo estuve en el CSS el prado y había un usuario invidente "ciego" que tenía cita en el piso de abajo y nadie lo ayudaba a desplazarse, lo tuve que ayudar yo y cuando tenía que volví a subir el señor me llamaba señora ya Salí de la cita vuélvame a subir".

Se radico en DIME con referencia 12442 caso 1.

12. Propositiones y Varios

- ✓ La señora Fanny Jiménez, propuso que se gestionen las reuniones en la Biblioteca Pública Municipal por que en el CC el Bosque es muy lejos.
- ✓ La señora Luz Mary refirió que ella iba a gestionar el espacio de reuniones en SINTRACHEC.
- ✓ La profesional de Servicio al Cliente, refirió que se están haciendo gestiones con el Teatro los Fundadores para realizar las reuniones de la Asociación allí.

ANIBAL GONZÁLEZ
Presidente.

LUZ MARY CARDONA PARRA
Secretaria

CLAUDIA PATRICIA VALENCIA
Prof. Univ. Servicio al Cliente

Anexos: Treinta y uno (31)

Captura pantalla con número de participantes WhatsApp:

