

	FORMATO ACTAS	HDG-GC-F3	
		Versión 2	

ACTA DE REUNIÓN

Nombre de la actividad: Mesa De Trabajo Participación Social En Salud Con Alianzas, Asociaciones Y Veedurías En Salud

Asunto: Mesa de trabajo con las alianzas, asociaciones y veedurías en salud

Fecha: 28 de marzo del 2025

Hora de inicio: 10:00 a.m. a 12:20 p.m.

Lugar: Auditorio Hospital Departamental de Granada.

ORDEN DEL DIA

1. Bienvenida y presentación de los asistentes.
2. Socialización de la plataforma estratégica
3. Canales de PQRSF y horario de apertura de buzones de sugerencia.
4. Socialización del Plan de Participación Social en Salud PPSS 2025
5. Socialización de los trámites radicados en el SUIT
6. Socialización del Enfoque Diferencial y ruta de atención
7. Línea de anticorrupción
8. Socialización de Derechos y Deberes
9. Espacio para preguntas y respuestas.
10. Conclusiones y compromisos.
11. Cierre de la reunión

ASISTENTES

Hospital Departamental de Granada E.S.E.

1. Dra. Yeny Yasmin Romero Morales – Gerente E.S.E.
2. Dr. Luis Enrique Barón Tello - Subgerente Atención Directa al Usuario
3. Dra. Katherine Ruiz - Líder del proceso de Atención al Usuario – Contrato COVICOL.

Alianzas de Usuarios

1. Gran Alianza de Usuarios del Hospital Departamental de Granada E.S.E. Ariari A.M.E.M.
2. Alianza de Usuarios del Hospital Departamental de Granada E.S.E. "El Usuario Nuestra Razón De Ser"

Asociaciones de Usuarios

1. Asociación de Usuarios del Hospital Departamental de Granada E.S.E.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se realiza la convocatoria a las asociaciones y alianzas de usuarios del Hospital Departamental de granada mediante oficio de las cuales fueron enviadas por correo electrónico. Es con fin de generar un espacio de interacción por medio de mesas de

	FORMATO ACTAS	HDG-GC-F3	
		Versión 2	

trabajo con cada uno de los participantes de las mismas.

2 SEGUNDA MESA DE TRABAJO ALIANZA DE USUARIOS, ASOCIACIONES Y/O VEEDURÍAS EN SALUD



ATENCIÓN AL USUARIO



Dra. Yenny Romero Morales

Gerente

Luis Enrique Barón Tello

Subgerente de Atención al Usuario

Katherine Ruiz Betancourt

Líder de Atención al Usuario



2. **Socialización de la plataforma estratégica:** Se realiza la socialización de la plataforma estratégica con el objetivo de garantizar que todos los miembros de las alianzas y asociaciones de usuarios comprendan y se alineen con los objetivos, valores y metas definidas en dicha plataforma. Ya que para nosotros implica dar a conocer de manera efectiva su contenido, fomentar la participación activa y asegurar el compromiso de todos los involucrados en su implementación y éxito.

	FORMATO ACTAS	HDG-GC-F3	
		Versión 2	



POLÍTICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

"El Hospital Departamental de Granada ESE, garantiza la atención al paciente prestando servicios de salud humanizados, seguros y de calidad, soportados en la educación, cumpliendo la normatividad vigente y logrando obtener la satisfacción de nuestros pacientes y todos los que intervienen en el proceso de atención."



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



- Fortalecer la prestación de los servicios de salud con una gestión clínica que de respuesta a las necesidades de los usuarios y sus familias, con la ampliación del portafolio de servicios.
- Garantizar el mejoramiento continuo de los procesos que nos permita alcanzar estándares superiores de calidad en salud que contribuyan al fortalecimiento del desempeño institucional y la mejora en la prestación de los servicios centrada en los usuarios
- Realizar una gestión eficiente de los recursos que permita llegar a la sostenibilidad financiera que conlleve a la prestación de los servicios de salud garantizando las condiciones de calidad, seguridad y competitividad en el Hospital.
- Transformar la cultura organizacional implementando estrategias tendientes a fortalecer el crecimiento personal y laboral del talento humano que propenda por el desarrollo integral y la satisfacción de los colaboradores en el cumplimiento de los propósitos organizacionales
- Realizar las actividades que permitan convertir al Hospital Departamental de Granada en un "Hospitales Resiliente frente al cambio climático".



3. Canales de PQRSF y horario de apertura de buzones de sugerencia.

Desde la participación social de las alianzas y asociaciones en espacio permitió la invitación a la participación social en la apertura de buzones ya que es fundamental en diversos contextos, especialmente cuando se trata de buzones de sugerencias, Esta participación activa permite una interacción más directa entre los usuarios y alianzas permitiendo así generar un espacio de confianza, transparencia y mejora continua. Seguidamente se dan a conocer los canales para interponer así mismo explicar cada una

	FORMATO ACTAS	HDG-GC-F3	
		Versión 2	

de ellas y dar a conocer los horarios de la apertura de buzones

CANALES PARA INTERPONER LAS PQRSF



Correo electrónico:
pqr@hospitalgranada.gov.co



Correspondencia en ventanilla única del HDG.



Formato dispuesto código AU-P1-PR1-F1



Buzón de sugerencias:
Ubicados en las diferentes Unidades Funcionales del Hospital Departamental de Granada



Página Web



HORARIO DE APERTURA DE BUZONES



MARTES: 09:00 A.M

VIERNES: 09:00 A.M.



En resumen, se logró dar a conocer a las particiones que la **participación social** en la apertura de buzones es crucial porque facilita la comunicación bidireccional, empodera a las personas, mejora la calidad de los servicios y fomenta la confianza. Además, contribuye a crear una cultura de mejora continua, donde las opiniones de la comunidad, pacientes y familiares de los usuarios son esenciales para el éxito y el bienestar de todos los involucrados. La apertura de estos espacios no solo beneficia a quienes emiten sus opiniones, sino también al HDG permitiendo la formulación de las mejoras basadas en

	FORMATO ACTAS	HDG-GC-F3	
		Versión 2	

planes de mejoramiento.

Canales para interponer PQRSF



01



CORREO ELECTRONICO

pqr@hospitalgranada.gov.co

02



RECEPCIÓN

Se encuentra ubicada en el primer Piso por Consulta Externa

03



FORMATO DISPUESTO POR CALIDAD

código AU-P1-PR1-F1

04



BUZÓN DE SUGERENCIAS

Se encuentra ubicado en todas las unidades funcionales del Hospital Departamental de Granada

05



PAGINA WEB

<https://hospitalgranada.gov.co/portal/>

Que es una PQRSF



01

PETICION

Solicitud o exigencia expresa de un derecho de la Persona, presentado ante la autoridad.

02

QUEJA

Aceptación que debe entenderse como una denuncia en contra de una conducta indebida o negligente por parte de un funcionario y/o autoridad.

03

RECLAMO

Es toda manifestación de inconformidad verbal o escrita mediante el cual el usuario presenta una declaración formal por el incumplimiento de un derecho ocasionado

04

SUGERENCIA

Hace referencia a la propuesta efectuada por el cliente para mejorar un servicio o proceso de la Entidad.

05

FELICITACION

Reconocimiento o agradecimiento que presenta el usuario a un funcionario o al Hospital Departamental de Granada por la atención, por la satisfacción en la oportunidad y calidad del servicio recibido.

Se logró conocer dos ejes importantes en la participación de las alianzas y veedurías en salud lo cual se promueve la **Participación activa** teniendo así la oportunidad de expresar sus ideas, inquietudes o propuestas a través de un buzón de sugerencias o quejas, se genera un ambiente de confianza. Saber que su opinión será escuchada, valorada y considerada refuerza la relación con las instituciones o empresas siendo esto un mensaje que sea transmitido al usuario y su familia.

	FORMATO ACTAS	HDG-GC-F3	
		Versión 2	

3. Socialización del Plan de Participación Social en Salud PPSS 2025

SOCIALIZACION DEL PPSS

Plan de Participación Social en Salud 2025



La **participación social en salud** es un componente clave para mejorar los sistemas de salud, garantizar la equidad en el acceso a servicios y fortalecer la relación entre la comunidad y los profesionales de la salud. Implica la involucración activa de la sociedad en el diseño, implementación y evaluación de políticas, programas y servicios de salud, con el fin de asegurar que las decisiones y acciones sean verdaderamente representativas de las necesidades y prioridades de las personas. De acuerdo a lo mencionado se inició este punto para dar a conocer la importancia de la participación social en salud con el objetivo de incentivar a todos los participantes en la participación continua de las actividades proyectadas para el 2025 en el HDG.

PPSS- 2025 Plan de Participación Social en Salud

META DE LA LINEA DE ACCIÓN	ACTIVIDAD	NUMERO DE ACTIVIDADES	POBLACION OBJETO
Destinar y gestionar los recursos financieros necesarios en los presupuestos en el nivel nacional y territorial orientados a fortalecer las estructuras administrativas y el recurso humano dedicado al fomento y gestión de los procesos de participación y en el desarrollo de la política de participación	Gestionar recursos financieros para la contratación de persona que desarrolle la política en participación social en salud	1	Trabajadores de la Salud
Capacitación sobre el derecho fundamental de la salud a la comunidad y los colaboradores de la salud generando espacios de dialogo relacionado con la reforma estructural al sistema de salud	Capacitar a los colaboradores del sector salud en temas relacionados con el derecho fundamental a la salud implementando herramientas metodológicas para su desarrollo y generando espacios para el dialogo en temas relacionados con la reforma estructural al sistema de salud	2	Trabajadores de la Salud
Propiciar la participación social y comunitaria	Reconocimientos a los presidentes de las asociaciones de usuarios incentivando su participación en las diferentes espacios programadas por el HDG	1	Asociaciones de Usuarios
Promover las formas de convocatorias de los espacios de participación que reconozca las dinámicas territoriales y comunitarias del sector salud	Convocatoria y elección del representante de usuarios	1	Asociaciones de Usuarios
Crear estrategias para fortalecer la salud pública en concertación con las comunidades	Gestionar capacitación a la secretaria de salud municipal para capacitar a los líderes comunitarios en tareas de salud pública	1	Asociaciones de Usuarios
Capacitar y formar para el desarrollo de capacidades ciudadanas en los espacios de control social con base en la salud pública	Gestionar capacitación con la secretaria de Salud Municipal para desarrollar las capacidades ciudadanas para una participación efectiva en los espacios de control social relacionados con la salud pública, fortaleciendo la responsabilidad compartida entre la comunidad y las instituciones de salud	1	Asociaciones de Usuarios



	FORMATO ACTAS	HDG-GC-F3	
		Versión 2	

PPSS- 2025 Plan de Participación Social en Salud

META DE LA LINEA DE ACCIÓN	ACTIVIDAD	NUMERO DE ACTIVIDADES	POBLACIÓN OBJETO
Posicionar el control social como elemento básico de la democracia y la transparencia en salud	Foro comunitario control social en salud pilar de la democracia y la transparencia	1	Ciudadanía en General
Fortalecer y promocionar el control social con los colaboradores y la ciudadanía en nuestra institución	Gestionar y realizar capacitación con los entes de control en la que se promueva la participación de la ciudadanía en el control social en salud	1	Trabajadores de la Salud
Incorporar el enfoque diferencial en el desarrollo de los espacios de participación en salud en la definición e implementación de los programas del sector salud	Incluir a las asociaciones o alianzas en salud veedurías en salud en el desarrollo de espacios participativos que desplieguen el enfoque diferencial en el Hospital departamental de granada por medio de diferentes estrategias.	2	Asociaciones de Usuarios
Fortalecer las estrategias de información y comunicación incluido el acceso a medios, boletines, periódicos que posibilite espacios a las organizaciones para impulsar y visibilizar sus procesos participativos	Establecer boletines digitales periódicos donde se compartan noticias de interés, avances en los procesos de participación y novedades del sector salud	2	Trabajadores de la Salud
Mejorar el acceso a la información por parte de la ciudadanía a través de la ampliación de canales de comunicación por parte de las instituciones	Capacitar a los integrantes de las alianzas o asociaciones de usuarios el manejo del micrositio del Hospital Departamental de Granada con el fin de que sean multiplicadores de la información	1	Ciudadanía en General



Como se evidencia en la presentación se logró a dar conocer las actividades y proyección de actividades de la política de participación social en salud para la ejecución de 2025 de las cuales se formularon 11 actividades con los diferentes grupos de interés sociales, la que se invitaron a la ejecución oportuna del mismo plan.

Destinar y gestionar los recursos financieros necesarios en los presupuestos en el nivel nacional y territorial orientados a fortalecer las estructuras administrativas y el recurso humano dedicado al fomento y gestión de los procesos de participación y en el desarrollo de la política de participación social en salud	Gestionar recursos financieros para la contratación de persona que desarrolle la política en participación social en salud
Capacitación sobre el derecho fundamental de la salud a la comunidad y los colaboradores de la salud generando espacios de dialogo relacionado con la reforma estructural al sistema de salud	Capacitar a los colaboradores del sector salud en temas relacionados con el derecho fundamental a la salud implementando herramientas metodológicas para su desarrollo y generando espacios para el dialogo en temas relacionados con la reforma estructural al sistema de salud
Propiciar la participación social y comunitaria	Reconocimientos a los presidentes de las asociaciones de usuarios incentivando su participación en las diferentes espacios programadas por el HDG
Promover las formas de convocatorias de los espacios de participación que reconozca las dinámicas territoriales y comunitarias del sector salud	Convocatoria y elección del representante de usuarios
Crear estrategias para fortalecer la salud publica en concertación con las comunidades	Gestionar capacitación a la secretaria de salud municipal para capacitar a los lideres comunitarios en tares de salud pública

	FORMATO ACTAS	HDG-GC-F3	
		Versión 2	

Capacitar y formar para el desarrollo de capacidades ciudadanas en los espacios de control social con base en la salud pública	Gestionar capacitación con la secretaria de Salud Municipal para desarrollar las capacidades ciudadanas para una participación efectiva en los espacios de control social relacionados con la salud pública, fortaleciendo la responsabilidad compartida entre la comunidad y las instituciones de salud.
Posicionar el control social como elemento básico de la democracia y la transparencia en salud	Foro comunitario control social en salud pilar de la democracia y la transparencia.
Fortalecer y promocionar el control social con los colaboradores y la ciudadanía en nuestra institución	Gestionar y realizar capacitación con los entes de control en la que se promueva la participación de la ciudadanía en el control social en salud
Incorporar el enfoque diferencial en el desarrollo de los espacios de participación en salud en la definición e implementación de los programas del sector salud	Incluir a las asociaciones o alianzas en salud veedurías en salud en el desarrollo de espacios participativos que desplieguen el enfoque diferencial en el Hospital departamental de granada por medio de diferentes estrategias.
Fortalecer las estrategias de información y comunicación incluido el acceso a medios, boletines, periódicos que posibilite espacios a las organizaciones para impulsar y visibilizar sus procesos participativos	Establecer boletines digitales periódicos donde se compartan noticias de interés, avances en los procesos de participación y novedades del sector salud

4. Socialización de los trámites radicados en el SUIT.

TRAMITES PRESTADOS EN EL SUIT



Se dio a conocer una breve explicación de que son **los trámites radicados en el SUIT (Sistema Único de Información de Trámites)** conociéndose como un proceso clave para mejorar la eficiencia, transparencia y accesibilidad de los servicios administrativos. El SUIT es un sistema utilizado en diversos países para gestionar, organizar y hacer seguimiento de los trámites administrativos de forma más ordenada y transparente, permitiendo tanto a los ciudadanos como a las entidades públicas un manejo eficiente de las solicitudes y gestiones.

FUNCIÓN PÚBLICA

PAGINA
GOOGLE

ENLACE
<https://www1.funcionpublica.gov.co/web/suit/buscadortramites>



FUNCIÓN PÚBLICA

GOV.CO

Seleccionar idioma

INGRESAR A LA INTRANET



Función Pública

Inicio
Cifras
Material de Capacitación
Preguntas Frecuentes
Ingresar

GRANADA
Buscar

Si el trámite, acto procedimental administrativo o consulta de acceso a la información pública, buscado no se encuentra en la base de datos del SUIT con el nombre solicitado, se debe que dicho registro se encuentra en proceso de registro y aprobación por parte de la entidad responsable.

FUNCIÓN PÚBLICA

Inicio
Cifras
Material de Capacitación
Preguntas Frecuentes
Ingresar

GRANADA
Buscar

Si el trámite, acto procedimental administrativo o consulta de acceso a la información pública, buscado no se encuentra en la base de datos del SUIT con el nombre solicitado, se debe que dicho registro se encuentra en proceso de registro y aprobación por parte de la entidad responsable.

Inicio

ALCALDIA DE GRANADA - ANTIOQUIA (2)

ALCALDIA DE GRANADA - META (3)

ALCALDIA DE GRANADA - CUNDINAMARCA (5)

INVESTIGACION MILITAR NUEVA GRANADA (5)

EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE GRANADA (5)

DIRECCION DE SERVICIOS PUBLICOS - GRANADA (5)

SECRETARIA DE FOMENTO DE GRANADA - META (5)

SECRETARIA FRENTE ALIMENTARIO GRANADA - GRANADA (ANTIOQUIA) (7)

SECRETARIA LEGAL NUEVA GRANADA - NUEVA GRANADA (5)

Resultados

La búsqueda devolvió 299 resultados

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
...
29
Siguiente

Inscripción y registro de veedurías ciudadanas y red de veedurías ciudadanas

Obtiene la inscripción de la veeduría ciudadana que se conforma por iniciativa de los ciudadanos en forma plural o a través de organizaciones civiles como: organizaciones comunitarias, profesionales, parroquias, sindicatos, beneficiarios de utilidad común, no gubernamentales, sin ánimo de lucro y reconocidas con arreglo a la ley, para ejercer vigilancia sobre la gestión pública respecto de administradores, entidades públicas o personas encargadas de la ejecución de un programa, un proyecto, un contrato o la prestación de un servicio público, igualmente la inscripción y reconocimiento de las redes de veedurías.

Entidad: FISCALERIA DE GRANADA - GRANADA, ANTIOQUIA

Asistencia jurídica

Ofrece orientación y asistencia en elaboración de acciones de tutela para la defensa de los derechos fundamentales, protección de derechos de petición, seguimiento al cumplimiento de tutela, elaboración de demandas acción popular para la protección de derechos e intereses colectivos, recursos judiciales y administrativos.

Entidad: FISCALERIA DE GRANADA - GRANADA, ANTIOQUIA

Declaración de víctima del conflicto armado

Presentar declaración de las circunstancias de tiempo, modo y lugar, que enmarcan el hecho victimario y que sustentan la condición de víctima del conflicto armado.





	FORMATO ACTAS	HDG-GC-F3	
		Versión 2	

Se explico paso a paso la ruta de ingreso a los integrantes permitiendo que conocieran el ingreso a los trámites radicados en el SUIT (Sistema Único de Información de Trámites que tiene registrados el Hospital Departamental de Granada.



A continuación se presentara la información que se encuentra pública en el SUIT que se encuentra en proceso de registro y aprobación por parte del Hospital Departamental de Granada.

TRAMITE	DESCRIPCIÓN
Atención inicial de urgencia	Atención de personas que requieren de la protección inmediata por presentar alteración de la integridad física, funcional y/o psíquica por cualquier causa, con diversos grados de severidad que comprometen la vida o funcionalidad de la persona.
Terapia	Acceder a tratamientos para la habilitación o rehabilitación integral del paciente.
Certificado de paz y salvo	Obtener la certificación donde se manifiesta que el deudor se encuentra a paz y salvo con la entidad.
Radiología e imágenes diagnósticas	Obtener imágenes del paciente para efectos diagnósticos y terapéuticos, mediante la utilización de ondas del espectro electromagnético y de otras fuentes de energía.
Asignación de cita para la	Agendar una cita para acceder a la prestación de los servicios de salud de acuerdo con las necesidades del usuario.

	FORMATO ACTAS	HDG-GC-F3	
		Versión 2	

prestación de servicios en salud	
Historia clínica	Obtener la historia clínica en la que se registra cronológicamente: 1. Las condiciones de salud del paciente o familia. 2. Los actos médicos (consejos a pacientes para mejoría de salud, diagnósticos y tratamiento de enfermedades). 3. Demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que intervienen en la atención.
Examen de laboratorio clínico	Acceder a la toma de muestras de sangre y/o fluido corporal para exámenes de laboratorio de baja, mediana y alta complejidad, para procesamiento y posterior valoración médica.
Certificado de defunción por muerte natural	Obtener la certificación que da constancia del fallecimiento de una persona.
Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	Entregar uno o más medicamentos o dispositivos médicos a un paciente y la información sobre su uso adecuado de acuerdo a la prescripción médica.

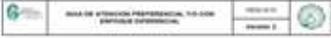
5. Socialización del Enfoque Diferencial

Se dio a conocer el objetivo de la HDG-G13 Guía de atención preferencial y/o con enfoque diferencia la cual busca Implementar en todos los servicios del Hospital Departamental de Granada E.S.E mecanismos de atención preferencial a grupos priorizados, cumpliendo estándares, de acuerdo con la normatividad vigente; con el fin de eliminar cualquier barrera que impida el acceso al servicio solicitado con el Objetivo de brindar una atención de calidad y la satisfacción de los usuarios.

La guía de atención preferencial y/o con enfoque diferencial aplica a todos los servicios de la E.S.E Hospital Departamental de Granada, la cual buscamos brindar una atención dando prioridad a los derechos de nuestros usuarios con enfoque diferencial entre los que se encuentran: Recibir atención humanizada oportuna y eficiente, la orientación y comunicación permanente de manera cordial, recibir atención integral con principios de objetividad y buen trato.

GUÍA DE ENFOQUE DIFERENCIAL

HDG-G13 GUÍA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL O CON ENFOQUE DIFERENCIAL



GUÍA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL



HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA S.E

2020

TIPO DE RECURSOS	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
EXTERNA	MARCELA RIVERA COORDINADORA DE ATENCIÓN DE URGENCIAS	LUIS FERNÁNDEZ ALFARO COORDINADOR DE ATENCIÓN DE URGENCIAS	LUIS FERNÁNDEZ ALFARO COORDINADOR DE URGENCIAS

CONTENIDO

1. Objetivos Generales	1
2. Alcance	1
3. Justificación	1
4. Guía de Enfoque Diferencial	1
4.1 Perfiles Sociales Que Requieren Atención Preferencial y/o Con Enfoque Diferencial En El HDG	5
4.2 Como Garantizamos la Atención con Enfoque Diferencial en el Hospital Departamental de Granada	8
4.3 ¿Cómo Daremos el Ingreso y Acogeremos a los Usuarios de Especial Atención?	9
4.4 Clasificación, Asignación de Turnos, Asesoramiento de los Usuarios Comunitarios Sobre las Dinámicas Internas a la Atención en la Sala de Espera y Servicios	9
5. Hábitat y Clasificación de la Sala de Espera	9
5.1 La Atención Preferencial	9
5.2 ¿cómo brindar atención y orientación a la/el Usuario (a) en condición de Adulto Mayor y Mujeres Embarazadas?	9
5.3 ¿cómo brindar atención y orientación a la/el Usuario (a) en condición de Su identidad?	9
5.4 ¿cómo brindar atención y orientación a la/el Usuario (a) en condición Sin Red de Apoyo Identificada (Abandono Social)?	9
5.5 ¿cómo brindar atención y orientación a la/el Usuario (a) en condición de un Condición de Abandono por Negligencia?	10
5.6 ¿cómo brindar atención y orientación a la/el Usuario (a) a Niños, Niñas y Adolescentes con Vulneración De Derechos Fundamentales?	10
5.7 ¿cómo brindar atención y orientación a la/el Usuario (a) en condición de Víctimas de Delitos?	12
5.8 ¿cómo brindar atención y orientación a la/el Usuario (a) en condición de Etnia Indígena?	12
5.9 ¿cómo brindar atención y orientación a la/el Usuario (a) de Comunidad LOB/TO?	14
5.10 ¿cómo brindar atención y orientación a la/el Usuario (a) en condición de Dependencia?	19
5.10 ¿cómo brindar atención y orientación a la/el Usuario (a) en condición de migrante Con Estancia No Legal en el Territorio Colombiano?	21
5.11 ¿cómo brindar atención y orientación a la/el Usuario (a) de la Comunidad Afrocolombiana, Negra, Palenquera y Raizal?	21
5.12 ¿cómo brindar atención y orientación a la/el Usuario (a) en condición de Víctimas del Conflicto Armado en Colombia?	24
6. Ruta de Atención Con Enfoque Preferencial	26
7. Bibliografía	30




De esta manera dio a conocer la Guía y los grupos de los cuales se garantizara el cumplimiento de atención a todo grupo poblacional objeto del enfoque diferencial (personas con discapacidad, las comunidades negras, afrocolombianas, palanqueras, raizales, los pueblos indígenas, las mujeres y los hombres en tanto niñas/os, adolescentes, jóvenes o adultas/os, así como de las personas intersexuales o con orientaciones sexuales e identidades de género diversas).

HDG-G13

GUÍA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL Y/O CON ENFOQUE DIFERENCIAL



Que es el Enfoque Diferencial

El Enfoque Diferencial (ED) es la estrategia que garantiza la igualdad de todos los usuarios ante los servicios de salud, con el fin de asegurar el acceso a los servicios de salud para todos los usuarios, considerando sus condiciones, género, grupo étnico, edad, nivel socioeconómico y orientación sexual. Este enfoque diferencial busca garantizar la igualdad de acceso a los servicios de salud para todos los usuarios, considerando sus condiciones, género, grupo étnico, edad, nivel socioeconómico y orientación sexual. Este enfoque diferencial busca garantizar la igualdad de acceso a los servicios de salud para todos los usuarios, considerando sus condiciones, género, grupo étnico, edad, nivel socioeconómico y orientación sexual.

Por lo anterior el Hospital Departamental tiene el compromiso de garantizar la atención a todos los usuarios, con la clasificación en atención diferencial de acuerdo a las características de cada persona y la diversidad de la población.

¿Cómo Daremos el Ingreso y Acogeremos a los Usuarios de Especial Atención?



Como Garantizamos la Atención con Enfoque Diferencial en el Hospital Departamental de Granada



	FORMATO ACTAS	HDG-GC-F3	
		Versión 2	

Se dio a conocer y se socializo con los integrantes la dinámica de la atención diferencial con enfoque preferencial desde el ingreso del usuario hasta su egreso de la cual es orientado desde la oficina de atención al usuario y todo el equipo Psicosocial. En la cual las ventanillas de facturación y agendamiento cuentan con un espacio donde se le brindara la atención la cual se encuentra señalizada.

 <p>Clasificación, Asignación de Turnos, Acomodación de los Usuarios Comunicación Sobre las Dinámicas inherentes a la Atención en la Sala de Espera y Servicios</p> <p>¿Sabes? "Somos dos turnos, nosotros en XXXX, pero que la paciente?"</p> <p>Identificar cualquier y/o queja de nuestro usuario y dar a el usuario un lugar que sea cómodo de estar esperando y con atención, con el fin de poder mejorar el servicio, adaptando, cubriendo, mejorando, incluso, en cualquier caso de la prestación del servicio.</p> <p>El servicio de atención al usuario se presta en forma visual, auditiva, táctil y olfativa del paciente se recibe información completa al usuario al usuario.</p>	<p style="text-align: center;">FORTALECIMIENTO RUTA MATERNO PERINATAL</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;">   </div> <p style="text-align: center;">Estrategia parto humanizado</p>
<p style="text-align: center;">PRIORIZACIÓN EN LA ATENCIÓN</p>  <div style="border: 2px solid green; padding: 10px; display: inline-block;"> <p style="text-align: center;">Se realiza el apoyo en las diferentes ventanillas</p> </div> <div style="display: inline-block; vertical-align: middle; margin-left: 20px;"> <p style="text-align: center;">Donde se prioriza al usuario</p>  </div>	 <p style="text-align: center;">Atención al Usuario es quien le brinda el acompañamiento al usuario</p>  <p style="font-size: small;">Desde el momento de ingreso, desde el inicio y hasta el momento, se puede tener un buen servicio, que sea un servicio que sea posible, se debe tener el servicio al usuario que sea posible, que sea un servicio que sea posible, que sea un servicio que sea posible.</p>
 <p>La atención a estos pacientes se realiza desde el enfoque diferencial como desarrollo progresivo del principio de igualdad y no discriminación</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid green; padding: 5px; text-align: center;"> Apoyamos 5 </div> <div style="border: 1px solid green; padding: 5px; text-align: center;"> Trabajamos con 2 </div> </div> <p style="text-align: center;">Se cuenta con una auxiliar de Atención al usuario en cada una de las unidades funcionales</p>	<p style="text-align: center;">Se Cuenta Con Personal Idoneo Humanización</p> 
<p style="text-align: center;">ATENCIÓN AL USUARIO</p> 	<p style="text-align: center;">HORARIO DE VISITAS SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN 11:00A.M. A 12:00 M 3:00P.M.- A 5:00P.M.</p> 

	FORMATO ACTAS	HDG-GC-F3	
		Versión 2	

HORARIO DE VISITAS SERVICIO DE UCI ADULTOS 11:00A.M. A 12:00 M 4:00P.M.- A 5:00P.M. 	HORARIO DE VISITAS SERVICIO DE UCI NEONATAL HORARIO LACTANCIA: 08:00 a 09:00 A.M. 11:00 A.M. a 12:00 M. 02:00 P.M. a 03:00 P.M. 05:00 p.m. a 06:00 pm HORARIO CANGURO Y NONATO LACTANDO : 10:00 A.M. a 12:00 M. 02:00 P.M a 04:00 P.M. HORARIO DE INFORMACION : 12:00 M
HORARIO DE VISITAS SERVICIO UNIDAD DE SALUD MENTAL 11:00A.M. A 12:00 M 3:00PM- A 5:00PM 	HORARIO DE VISITAS SERVICIO DE OBSERVACION 10:00A.M. A 11:00 A.M. 4:00P.M. A 5:00P.M. 
HORARIO DE INFORMACIÓN UMI 07:00A.M. 10:00 A.M. 04:00 P.M. 	HORARIO DE INFORMACIÓN CIRUGIA 11:00 A.M. 05:00 P.M. 

6. Línea de anticorrupción

Se realiza una abreve explicación de la línea de anticorrupción la cual se refiere a un conjunto de medidas, políticas y herramientas implementadas dentro de una organización, institución o gobierno para prevenir, detectar y sancionar la corrupción. Estas líneas suelen estar orientadas a fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y la ética en los procesos administrativos, con el objetivo de reducir la posibilidad de que ocurran actos corruptos y garantizar que los recursos públicos o institucionales sean manejados de manera responsable y legal.

De la cual el Hospital Departamental de Granada cuenta con la siguiente línea de anticorrupción.

	FORMATO ACTAS	HDG-GC-F3	
		Versión 2	



8. Socialización de Derechos y Deberes

La socialización de los derechos y deberes a los usuarios en un Hospital Departamental de Granada es fundamental para asegurar que tanto los pacientes como el personal médico y administrativo se comporten de acuerdo con principios de respeto, justicia y eficiencia en el contexto de la atención. Esta socialización se realiza desde la Oficina de Atención al Usuario, la cual busca socializarse por medio de diferentes estrategias y la estrategia Grupos Focales en donde se busca que por medio de un espacio de educación, sensibilización se llegue con diferentes estrategias a los usuarios y todo el personal.



	FORMATO ACTAS	HDG-GC-F3	
		Versión 2	





















9. Espacio para preguntas y respuestas.

Toman la palabra los representantes de las alianzas y asociaciones de usuarios en salud, poniendo en conocimiento casos presentados con usuarios atendidos en la institución donde se cuestiona la atención recibida frente al momento de las rondas de los especialistas en donde utilizan un terminología muy técnica frente al meno de los diagnósticos, se realizan las recomendaciones pertinentes al personal médico en su actuar profesional y en el trato humanizado a los pacientes. Así mismo se destacó la importancia del proceso de atención al usuario por cada uno de los representantes de las alianzas y asociaciones de usuarios y las veedurías en salud, en el momento que soliciten

	FORMATO ACTAS	HDG-GC-F3	
		Versión 2	

apoyo para atender en los casos que sus representados soliciten su actuación.

10. Conclusiones y compromisos

- Se ratificó el compromiso de los representantes de las alianzas y asociaciones de usuarios y las veedurías en salud; así mismo, se solicita la participar activa en las actividades del Plan de Participación Social en Salud de la vigencia 2025.
- Se articuló el apoyo del equipo de Atención al Usuario en conjunto con las alianzas y asociaciones de usuarios y veedurías en salud, en los casos donde se solicite intervención.
- Se establece como compromiso asignar que atención al usuario sea el primer contacto que brinde la atención a las personas con enfoque diferencial y/o preferencial.
- Se establece como compromiso realizarle seguimiento a l personal de facturación del proceso de RX frente a la atención que brinda al usuario y su familia debido a diferentes solicitudes que realizaron las alianzas y asociaciones de salud.
- Se establece como compromiso señalar las instalaciones fuera del hospital frente a demarcar la zona preferencial o zona de discapacidad.

11. Cierre de la reunión: La reunión concluyó a las 12:20 p.m. con palabras de agradecimiento por parte del equipo del Hospital Departamental de Granada E.S.E., a todos los participantes, destacando la importancia del trabajo conjunto para alcanzar los objetivos propuestos. Finalmente, se reitera a los asistentes, alianzas y asociaciones de usuarios y veedores en salud, la importancia de asistir y participar en las actividades programadas por la institución, que permitan generar espacios de participación social en salud.

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA





	FORMATO ACTAS	HDG-GC-F3	
		Versión 2	



ANEXOS: Se anexa listados de asista

