

	FORMATO ACTAS	HDG-GC-F3	
		Versión 2	

ESPACIO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

ACTA DE GRUPOS FOCALES

Asunto: GRUPOS FOCALES ORIENTADA POR EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO.

Fecha: 24 de Septiembre de 2024

Hora de inicio: 2:00 p.m.

Lugar: Servicio del Hospital Departamental de Granada.

ORDEN DEL DÍA

1. Bienvenida e introducción al propósito de los grupos focales.
2. Presentación de los temas de discutir.
3. Debate y aportes de los participantes en los grupos focales.
4. conclusiones y compromisos.
7. Cierre de los grupos focales.

ASISTENTES

- a. Líder de proceso Atención al Usuario
- b. Representante de ASOJUNTAS.
- c. Equipo de Atención al Usuario.
- d. usuarios presentes en los servicios.

DESARROLLO DE LA REUNIÓN

1. Introducción al propósito de los grupos focales

La líder del Servicio de Atención al Usuario dio apertura al encuentro resaltando la importancia de los grupos focales como una herramienta para evaluar, mejorar y garantizar un servicio al usuario más humano, inclusivo y eficaz.

2. Temas orientados

	FORMATO ACTAS	HDG-GC-F3	
		Versión 2	

Habilidades para un óptimo servicio al usuario

Se destacaron las habilidades sociales fundamentales que deben ser adoptadas y fortalecidas por el personal que interactúa directamente con los usuarios:

- **Respeto:** Se enfatizó la importancia de escuchar activamente a los usuarios, brindándoles el tiempo y la atención necesarios.
- **Tolerancia:** Se instó a respetar opiniones y actitudes diversas, aun cuando no se compartan.
- **Empatía:** Se subrayó la necesidad de conectar emocionalmente con las situaciones de los usuarios para entender sus deseos y miedos.
- **Optimismo:** Se promovió la seguridad y capacidad de transmitir tranquilidad mientras se buscan soluciones.
- **Capacidad de escucha:** Se recordó la importancia de analizar y responder de manera adecuada a las inquietudes de los usuarios.

Perfiles sociales que requieren atención preferencial y/o con enfoque diferencial

Se realizó un análisis sobre los perfiles que demandan atención especial y se definió que esta debe garantizarse a las siguientes poblaciones:

- Personas en situación de vulnerabilidad o abandono social.
- Niñas, niños y adolescentes con derechos vulnerados.
- Grupos étnicos, comunidad LGTBI, personas con discapacidad, población migrante, afrocolombiana, negra, palenquera y raizal.
- Víctimas del conflicto armado en Colombia.

Se hizo hincapié en la necesidad de asegurar que la atención sea especial, amable y prioritaria para estas personas.

Recomendaciones para la atención de población preferencial

- **En las filas de ingreso:** Se asignará al personal de vigilancia la tarea de priorizar a los perfiles sociales identificados.
- **En puntos de atención y ventanillas:** Se acordó señalar adecuadamente las ventanillas preferenciales, priorizando la atención en estos puntos.
- **Comunicación efectiva:** En caso de no contar con señalización preferencial, el personal debe comunicar claramente a los usuarios presentes sobre la prioridad que recibirán los perfiles identificados.

Conclusiones y compromisos:

1. **Capacitación continua:** Se programarán talleres mensuales sobre habilidades sociales y atención diferencial para los funcionarios del hospital.

	FORMATO ACTAS	HDG-GC-F3	
		Versión 2	

2. **Señalización:** Antes del 15 de octubre de 2024, todas las ventanillas y puntos de atención deberán estar señalizados con etiquetas visibles de "Atención Preferencial". "espacio libre de discriminación"
3. **Supervisión:** El equipo de Atención al Usuario realizará visitas semanales a las áreas para verificar el cumplimiento de las recomendaciones.
4. **Seguimiento a perfiles diferenciados:** Se implementará un registro que permita monitorear los casos atendidos bajo el enfoque diferencial.

Anexos 1. Anexos de Asistencia.

