

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA ESE NIT. 800037021-7 <small>FORMATO DE OFICIO</small>	HDG-GC-F5	
		Versión 3	

PARTICIPACIÓN DE LA ALIANZA Y ASOCIACIÓN DE USUARIOS HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA E.S.E.

El Hospital Departamental de Granada E.S.E. fortalece la participación social en salud mediante el trabajo articulado con la Alianza de Usuarios y la Asociación de Usuarios, espacios que permiten promover la participación comunitaria, la defensa de los derechos de los usuarios y el mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de los servicios de salud.

La institución cuenta con el Comité de Ética Hospitalaria, escenario en el cual participan representantes de la Alianza y Asociación de Usuarios, permitiendo la intervención activa de la comunidad en la evaluación de situaciones relacionadas con la atención, Facilita la participación activa de las alianzas o asociaciones de usuarios, convocándolas oportunamente mediante oficios y llamadas telefónicas. En este espacio de diálogo y concertación, la institución se reúne mensualmente con los representantes de los usuarios con el propósito de abordar temas de gran relevancia para la prestación del servicio.

Durante estas sesiones se realiza la presentación, análisis y seguimiento de los principales indicadores de gestión y calidad, así como la revisión detallada de la cantidad y tipología de las PQRSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones), identificando tendencias, oportunidades de mejora y acciones correctivas.

Este ejercicio fortalece la transparencia institucional, promueve la participación ciudadana y contribuye al mejoramiento continuo de los servicios de salud, mediante la retroalimentación directa de los usuarios y el seguimiento a los compromisos adquiridos en cada encuentro.

	<p><i>“ UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS ”</i></p> <p>CALLE 15 CARRERA 2 Y 4 TELEFONO 6587800 LINEA GRATUITA : 018000965050 www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co</p>	
---	--	---



ATENCIÓN AL USUARIO



Se socializa el respeto por los derechos de los pacientes, la humanización de los servicios y la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento institucional. Asimismo, el Hospital Departamental de Granada desarrolla actividades mediante la estrategia de Grupos Focales, las cuales se realizan una vez al mes con el acompañamiento del personal de Atención al Usuario y Trabajo Social, en articulación con las alianzas y asociaciones de usuarios. Estas actividades tienen como finalidad fortalecer la educación, la participación ciudadana y la concientización de los usuarios y sus familias frente a temas relacionados con el cuidado de la salud, el acceso a los servicios y la promoción de los derechos y deberes de los pacientes.



GRUPOS FOCALES



USUARIOS



FAMILIA



PERSONAL DE LA
SALUD



ASOCIACIÓN/ALIANZAS
DE USUARIOS

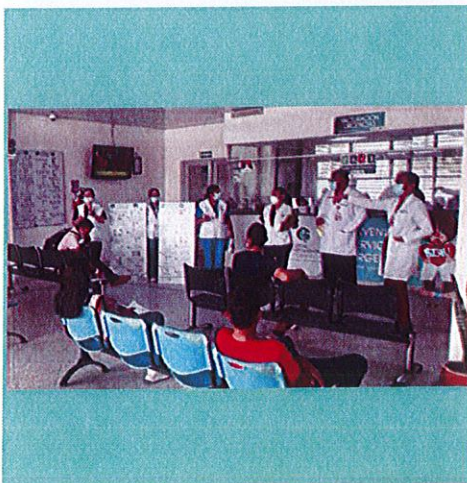
Las jornadas se llevan a cabo en salas de espera y habitaciones de hospitalización, permitiendo una mayor interacción con los usuarios y sus acompañantes. Durante estos espacios se desarrollan actividades educativas, sociales y de orientación, promoviendo una atención más humanizada y participativa.

De igual manera, a través de estas estrategias se realiza socialización permanente de los derechos y deberes de los usuarios, fortaleciendo el conocimiento y apropiación de los mecanismos de participación social en salud.

ESTRATEGIA DE GRUPOS FOCALES



Adicionalmente, el Hospital atiende y realiza seguimiento a los casos especiales o situaciones particulares presentadas por la Alianza y Asociación de Usuarios, brindando acompañamiento institucional y gestionando soluciones oportunas frente a las necesidades identificadas.



Estrategia de Grupos Focales

Se realiza sencillez en salas de espera

En conclusión, el Hospital Departamental de Granada E.S.E. mantiene un compromiso permanente con la participación comunitaria y el fortalecimiento de los espacios de diálogo con la Alianza y Asociación de Usuarios, promoviendo estrategias de educación, acompañamiento y humanización que contribuyen al mejoramiento continuo de la calidad en la atención y a la satisfacción de los usuarios.



Boletinetes informativos

Corresponden a boletines informativos mediante los cuales el Hospital Departamental de Granada comunica a la comunidad los encuentros, actividades y espacios de participación desarrollados en articulación con las asociaciones y alianzas de usuarios.

En estos boletines se socializan temas relevantes como la realización de la Mesa de Participación Social con los integrantes de las alianzas de usuarios del HDG, la presentación del Plan de Participación Social en Salud 2025, la socialización y seguimiento del Programa de Transparencia y Ética Pública, así como la entrega de escarapelas a los miembros de las alianzas y asociaciones de usuarios.

Estos instrumentos fortalecen la comunicación institucional, promueven la transparencia y permiten visibilizar las acciones adelantadas en conjunto con la comunidad para el mejoramiento continuo de los servicios de salud.

Boletín de Prensa



ENTREGA DE ESCARAPELAS A CADA UNO DE LOS
INTEGRANTES DE LAS ALIANZAS Y ASOCIACIÓN DE
USUARIOS DEL HDG.



El día de hoy 16 de enero del 2025, desde el Hospital Departamental de Granada E.S.E., bajo el liderazgo de la Doctora Yenny Romero, Gerente de la institución, y con el apoyo del equipo de Atención al Usuario, se llevó a cabo un encuentro con las alianzas y asociaciones de usuarios. Este espacio de participación social en salud y trabajo social tuvo como objetivo darles la bienvenida y entrega de escarapelas de identificación, así mismo se reafirmando el compromiso del Hospital en brindar acompañamiento y apoyo integral desde el área de trabajo social, trabajando en conjunto por el bienestar del usuario y su familia



Boletín de Prensa



MESA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL CON LOS
INTEGRANTES DE LAS ALIANZAS Y ASOCIACIÓN DE
USUARIOS DEL HDG



El día de hoy, 28 de marzo de 2025, en las instalaciones del Hospital Departamental de Granada E.S.E., se llevó a cabo la primera Mesa de Participación Social en Salud con la presencia activa de las alianzas de usuarios y la Asociación de Usuarios de la institución. Este espacio busca construir colectivamente estrategias que mejoren la calidad en la atención, promuevan el respeto por los derechos de los usuarios y fortalezcan la relación entre el hospital y su entorno social. Este primer encuentro reafirma el compromiso institucional con una salud más humana, participativa y orientada al bienestar integral del usuario y su familia.



Boletín de Prensa



SOCIALIZACIÓN DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN
SOCIAL EN SALUD 2025



El pasado 9 de abril de 2025, en el Hospital Departamental de Granada E.S.E., se llevó a cabo la socialización del Plan de Participación Social 2025 con las alianzas de usuarios y la Asociación de Usuarios de la institución. Durante este encuentro, liderado por la gerente, Dra. Yenny Romero, se presentaron los lineamientos y estrategias que guiarán la participación comunitaria durante el año en curso. Además, se abordaron temas de interés institucional, permitiendo un espacio de diálogo abierto y constructivo entre la comunidad y el hospital, reafirmando el compromiso con una gestión participativa, transparente y orientada al bienestar del usuario.



se socializó la ruta de atención para casos de fiebre amarilla y se informaron los puntos habilitados para la vacunación, con el fin de fortalecer la prevención y el acceso oportuno a los servicios de salud.



Katherine Ruiz B.
Katherine Ruiz Betancourt

Gestora De Atención Al Usuario

Hospital Departamental De Granada



“ UN HOSPITAL SEGURO Y HUMANO PARA TODOS ”

CALLE 15 CARRERA 2 Y 4
TELEFONO 6587800
LINEA GRATUITA : 018000965050

www.hospitalgranada.gov.co E-mail: gerencia@hospitalgranada.gov.co

