

INFORME DE RESULTADOS DE LECTURA DE NECESIDADES FORMAS DE PARTICIPACIÓN Y USUARIOS DE SERVICIOS VIGENCIA 2022

La lectura de necesidades en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente se desarrolla a través de la estrategia "Cuéntanos Grupo focal" la cual tiene como objetivo determinar las necesidades y expectativas de los usuarios frente al acceso y prestación de los servicios de salud de la Entidad, con el propósito de crear espacios de participación con los usuarios y las instancias de Participación Social en salud de la Subred Sur Occidente, conocer la percepción de los usuarios frente al acceso y prestación de los servicios de salud, involucrar a los usuarios en la construcción de propuestas y/o alternativas de solución a las necesidades identificadas y priorizar las necesidades de acuerdo a los criterios que consideren se estén vulnerando durante el ciclo de atención.

La metodología utilizada para la implementación de los grupos focales se orienta bajo un modelo de *planeación participativa y gestión asociada*, como un enfoque cualitativo que permite la planificación-gestión como un proceso único e integrado que plantea la necesidad de elaborar estrategias de acción viables frente a las necesidades y problemáticas de una comunidad, fortaleciendo la participación social y la democratización de los espacios para la toma de decisiones. (Poggiese, 1993).

Esta modalidad obedece a un conjunto de métodos que permiten recoger información a partir de las experiencias y vivencias de una comunidad, identificando sus necesidades; para posteriormente, hacerlas partícipes en un proceso de identificación de posibles soluciones a dichas necesidades y de escenarios decisorios para la resolución y accionar de las mismas. Es así como la *planeación participativa y gestión asociada* permite recopilar las necesidades y expectativas de los usuarios frente a los servicios de salud y mejorar el estado y la función de los procesos y servicios ofrecidos por la Subred Integrada de Servicios de Salud

Sur Occidente E.S.E por medio de planes de mejoramiento que permitan mitigar las barreras de acceso y optimizar la calidad de los servicios. Esta metodología se adhiere al código 03-01-IN-0013 (Instructivo grupo focal y se hace uso de los formatos).

En la vigencia 2022 se realizaron 46 grupos focales, se contó con la participación de las Instancias de Participación Social en salud (Asociaciones de Usuarios, Copacos y Juntas Asesoras Comunitarias). En el marco de la implementación de los grupos focales participaron 35 integrantes de las Asociaciones de Usuarios, 25 integrantes de los Comités de Participación Comunitaria en Salud y 16 integrantes de las Juntas Asesoras Comunitarias, para un total de 76 integrantes adscritos a los espacios de Participación Social en Salud. Adicionalmente se contó con la participación de 262 usuarios en sala de las Unidades de Pablo VI, Sur, Kennedy, Bosa y Fontibón, para un total de 338 participantes.

Adicionalmente se evidenciaron las siguientes necesidades en el marco de la implementación de los grupos focales y las cuales fueron priorizadas en la matriz de mejoramiento:

Tabla No. 1 Resultados Grupos Focales

NECESIDADES IDENTIFICADAS		No. veces reiteradas en grupos focales	%
Oportunidad de Servicios	Oportunidad de Agenda: Nutrición, odontología, laboratorio, terapia Física, mamografía, programación de cirugía, oftalmología, ecografía, urología y electros	45	26%
	Filas en farmacia y no entrega completa de medicamentos	12	7%
	Falta de Talento Humano: facturación, especialistas y Servicio al Ciudadano	12	7%

Filas prolongadas en las Unidades de Atención	7	4%
Dificultades Call Center : Atención y orientación	6	3%
Falta de información y orientación a los usuarios	6	3%
Vencimiento de ordenes	3	2%
Puntualidad en la Atención medica	3	2%
Trato deshumanizado por parte de personal médico y facturación	3	2%
Dificultades equipos de Gastroenterología	3	2%
Apertura de nuevos servicios	2	1%
Dificultad equipos de mamografía	2	1%
Prioridad en el agendamiento de citas	1	0,6%
Dificultad de agendamiento a gestantes	1	0,6%
Falencia nutrición área Ginecología	1	0,6%
Falta de información por parte de personal medico	1	0,6%
Demoras agendamiento lista de espera	1	0,6%
Facturación: demora asignación de citas	1	0,6%
Barrera de acceso para ingresar a la Unidad Tintal	1	0,6%
Dificultad contrato con tercerizados	1	0,6%
Inconformidad con los % de las encuestas de satisfacción	1	0,6%
Dificultad programación cirugía por el Covid-19	1	0,6%
Filas prolongadas en las USS	1	0,6%
Dificultad equipos imágenes diagnosticas	1	0,6%
Actualización base de datos usuarios para entrega de medicamentos	1	0,6%

	SUBTOTAL	117	67%
Infraestructura	Mantenimiento de espacios e infraestructura	10	6%
	Capacidad Instalada: personal, insumos e infraestructura	8	5%
	SUBTOTAL	18	10%
Acreditación	Avance proceso de acreditación	6	3%
	Información: Eje centrado en el usuario	5	3%
	Política de Humanización	3	2%
	SUBTOTAL	14	8%
Modelo de Salud	Conocer Rutas de Atención	18	10%
	Información Plan Piloto Modelo de salud	8	5%
	SUBTOTAL	26	15%
TOTAL		175	100%

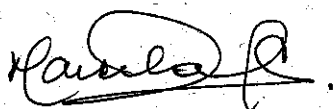
Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

En la tabla anterior se pueden evidenciar los resultados de necesidades identificadas por la comunidad frente a la prestación de los servicios categorizadas en cinco grupos: el primero de ellos concerniente a la prestación de los servicios, el segundo de ellos en lo relacionado a los proyectos de inversión e infraestructura de la Entidad, en tercer lugar, información sobre el proceso de Acreditación en la Subred y en quinto lugar el avance en la implementación en el Modelo de Salud “Salud a mi barrio” “Salud a mi vereda”.

Los resultados descritos anteriormente, fueron insumo para la toma de decisiones conjuntamente con el equipo Directivo de la Entidad. Es así como la necesidad más sentida por parte de la comunidad estuvo relacionada con la oportunidad de servicios, con el fin de mejorar dicha necesidad, la Subred desplegó estrategias conjuntamente con la Secretaría Distrital de Salud con el ánimo de realizar

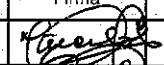
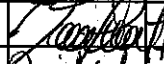
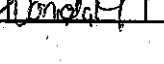
seguimiento permanente a la oportunidad de la agenda y a su vez tomar acciones conjuntas para el mejoramiento de dichos servicios.

Así pues, se garantizó el desarrollo de reuniones con los integrantes de las Formas de Participación Social de la Subred y usuarios en salas de espera identificando las necesidades para posterior implementación de oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.



MARCELA CASTELLANOS CABRERA

Jefe Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano
Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales, y por lo tanto, lo presentamos para firma.				
Cargo Funcionario / Contratista	Nombre	Cargo	Firma	Fecha
Aprobado por:	Marcela Castellanos Cabrera	Jefe Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano		16/12/2022
Revisado por:	Juan Pablo Mahecha Hernández	Líder Subproceso de Participación Comunitaria		15/12/2022
Elaborado por:	Daniela Maldonado Palacios	Referente Participación Comunitaria		08/12/2022

