

## INFORME DE RESULTADOS DE LECTURA DE NECESIDADES 2024 USUARIOS, COMUNIDAD Y GRUPOS DIFERENCIALES

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente implementa un proceso de lectura de necesidades y expectativas a través de la estrategia “Cuéntenos 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 entidad, 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 el desarrollo 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. (Poggiuese, 1993).

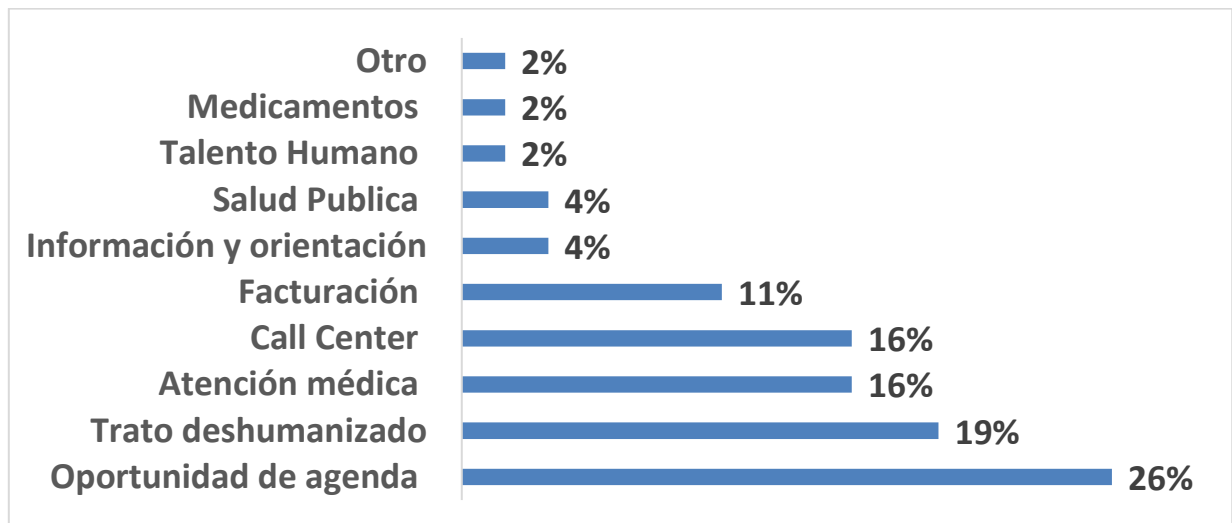
Esta modalidad obedece a un conjunto de métodos que permiten recoger información a partir de las experiencias y vivencias de una comunidad, identificando sus necesidades; para posteriormente, hacerlas partícipes en un proceso de identificación de posibles soluciones a dichas necesidades y de escenarios 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, 03-02-FO-0008 Y 03-02-FO-0005 (Instructivo grupo focal y se hace uso de los formatos).

En la vigencia 2024 se realizaron 16 Grupos Focales, en los cuales se contó con la participación de 193 personas, de las cuales 15 son representantes de los Espacios de Participación Social en Salud, 171 usuarios de los servicios de salud y 8 representantes de grupos diferenciales existentes en el área de influencia de la Subred tales como: mujeres, personas mayores y personas con discapacidad,

Producto del ejercicio se evidenciaron las siguientes necesidades:

### **Gráfica No. 1 Resultados Grupos Focales**



Fuente: Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

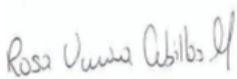
En la gráfica anterior se pueden evidenciar los resultados de necesidades identificadas por la comunidad frente a la prestación de los servicios categorizadas en once grupos; siendo la primera con un 26%, lo concerniente a la oportunidad de agenda en especialidades tales como: neurología, cardiología, cirugía, ortopedia, oftalmología, ortopedia, cirugía pediátrica y mamografía. En segundo lugar, el 19%

de los participantes indicaron que se debe mejorar la humanización en la prestación del servicio con el propósito de brindarles a los usuarios un trato digno, respetuoso, humano, empático y de escucha activa frente a las necesidades de los usuarios, principalmente en servicios como: Consulta Externa, facturación y urgencias.

En tercer lugar, el 16% de los participantes indicaron que se debe mejorar la atención médica, específicamente en los siguientes servicios:


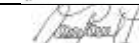
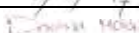
- Ciclo de atención en el servicio de Urgencias
- Atención de pacientes con patologías en Salud Mental
- Reducir las barreras geográficas ya que se presentan dificultades para desplazarse y tomar los servicios en otras localidades y/o unidades
- Procesos y Rutas de atención a población diferencial
- Priorizar a la población frente al acceso a citas de baja oportunidad

La totalidad de las necesidades descritas anteriormente son analizadas para la generación de planes de mejoramiento.



**ROSA VIVIANA CUBILLOS MEDRANO**

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:	Rosa Viviana Cubillos Medrano	Jefe Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano		27/01/2025
Revisado por :	Juan Pablo Mahecha Hernández	Líder Subproceso de Participación Comunitaria		22/01/2025
Elaborado por:	Daniela Maldonado Palacios	Referente Lectura de Necesidades		17/01/2025