

## INFORME DE ENCUENTRO ENTRE LA DEFENSORÍA DEL PACIENTE DEL VALLE DEL CAUCA Y USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SALUD DEL HDSA

**Fecha del encuentro:** 03 de septiembre de 2025

**Lugar:** HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO

**Hora:** 3PM

**Organiza:** Defensoría del Paciente del Valle del Cauca

**Participantes:** Usuarios del servicio de salud, funcionarios de la institución, equipo de la Defensoría del Paciente

### 1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de las funciones de promoción, educación y defensa de los derechos en salud, se llevó a cabo un encuentro entre la **Defensoría del Paciente del Valle del Cauca** y los usuarios de los servicios de salud del **Hospital Departamental San Antonio**. Este espacio tuvo como objetivo principal **orientar a la comunidad sobre sus derechos y deberes como usuarios del sistema de salud**, así como fortalecer los mecanismos de participación ciudadana disponibles.

### 2. DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD

Durante la jornada, se abordaron los siguientes temas:

- **Derechos de los usuarios en salud**, tales como: recibir atención digna, oportuna y segura; tener acceso a la información clara y veraz; recibir atención continua y sin discriminación; entre otros.
- **Deberes de los usuarios**, como brindar información veraz sobre su estado de salud, cuidar las instalaciones del prestador de salud, cumplir las normas institucionales, y participar activamente en su proceso de atención.

Se hizo especial énfasis en los **mecanismos de participación ciudadana**, los cuales son herramientas clave para garantizar la calidad y efectividad en la prestación de los servicios de salud:

#### a) Buzones de Sugerencias

Se recordó a los usuarios su utilidad como medio para expresar quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de manera anónima o identificada, contribuyendo a mejorar los procesos de atención.

#### b) Comité de Ética Hospitalaria

Se explicó el rol de este comité como espacio de análisis y orientación en la toma de decisiones éticas dentro de la atención en salud, e invitó a los usuarios a conocer sus funciones y participar cuando sea pertinente.

#### **c) Asociación de Usuarios**

Se socializó el papel de la Asociación de Usuarios como ente de representación y vigilancia ciudadana, cuya función es velar porque los servicios de salud se presten con calidad, oportunidad y respeto por los derechos de los pacientes. Se motivó a los asistentes a participar o afiliarse a esta organización.

#### **d) Veedurías Ciudadanas**

Se presentó este mecanismo como una forma de control social en salud, donde los ciudadanos pueden ejercer vigilancia sobre la gestión pública y el uso adecuado de los recursos, contribuyendo a la transparencia y a la mejora continua del sistema.

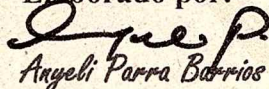
### **3. CONCLUSIONES Y COMPROMISOS**

- Se evidenció la necesidad de realizar más encuentros de formación e información para empoderar a la comunidad frente a sus derechos y deberes.
- Se estableció el compromiso institucional de fortalecer los canales de participación existentes y promover el acceso a estos mecanismos de forma clara y accesible.

### **4. RECOMENDACIONES**

- Continuar con las jornadas de orientación lideradas por la Defensoría del Paciente.
- Establecer estrategias de difusión para que más usuarios conozcan e interactúen con los mecanismos de participación.
- Evaluar de forma periódica el funcionamiento de los buzones, comités y asociaciones, garantizando que su gestión impacte positivamente en la calidad del servicio.

Elaborado por:

  
Angeli Parra Barrios

Trabajadora Social

Hospital Departamental San Antonio E.S.E.

Roldanillo, Valle del Cauca.

