



Un Café con el Usuario



INTRODUCCIÓN

Con el propósito de fortalecer la comunicación con los usuarios y fomentar su participación activa en la mejora de los servicios de salud, la ESE Hospital San Juan de Dios de Sonsón, a través del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), creó "Café con el Usuario", un espacio de diálogo abierto, cercano y participativo. Este encuentro brinda la oportunidad de compartir experiencias, expresar inquietudes y aportar ideas para optimizar la atención.

OBJETIVOS

- ✓ Crear un canal de comunicación directo y efectivo entre usuarios e institución, facilitando el intercambio de experiencias, inquietudes y propuestas.
- ✓ Identificar oportunidades de mejora en la atención en salud, a partir de la retroalimentación de los usuarios.
- ✓ Fortalecer la transparencia en la gestión hospitalaria, informando a los usuarios sobre las acciones tomadas con base en sus aportes.
- ✓ Consolidar un ambiente de respeto, escucha activa y corresponsabilidad entre usuarios e institución.
- ✓ Impulsar la participación activa de la comunidad en la construcción de un sistema de salud más humanizado y eficiente.

METODOLOGÍA

Se diseñó un espacio periódico de diálogo bajo un ambiente acogedor, ofreciendo café, infusiones y refrigerios, y utilizando señalización amigable que invitara a participar. La convocatoria se realiza mediante invitaciones personalizadas a usuarios frecuentes, líderes comunitarios, asociaciones, carteleras institucionales y redes sociales. Este espacio se realiza cada dos meses, abordando un tema específico en cada encuentro. Según el tema tratado, el gerente asiste acompañado del líder o coordinador del área correspondiente, con el fin de generar conclusiones y tomar decisiones conjuntas con la comunidad.

RESULTADOS



La implementación del "Café con el Usuario" ha permitido visibilizar la voz de la comunidad como factor esencial en la transformación de los servicios de salud. Esta estrategia no solo promueve un modelo de atención centrado en la persona, sino que además fortalece la relación de corresponsabilidad entre usuarios e institución. A través del diálogo directo y la construcción de planes de mejora conjunta, se han logrado avances en la identificación de áreas críticas, la toma de decisiones informadas y el fortalecimiento de la confianza comunitaria.

Hasta ahora, se han realizado tres encuentros con una participación aproximada de 50 asistentes por jornada, lo que ha permitido alcanzar un índice de satisfacción del 95 %, evidenciando el impacto positivo de esta estrategia en la experiencia de los usuarios.