

Sistematización de los procesos participativos de los usuarios de la clínica Hispanoamérica de la ciudad de Pasto, con el fin de fortalecer los procesos institucionales desarrollados por la entidad en cuanto a la calidad y oportunidad de los servicios, 2023
(Resumen Analítico)

Systematization of the participatory processes of the users of the Hispanoamérica clinic in the city of Pasto, in order to strengthen the institutional processes developed by the entity in terms of the quality and timeliness of services, 2023
(Analytical Summary)

Autores (Authors): Salas Ruales Yailinne Vanessa – Ortega Hurtado Yoly Betty
Facultad (Faculty): Humanidades y Ciencias Sociales
Programa (Program): Trabajo Social
Asesor (Support): Mag. Annie del Carmen Gordillo
Fecha de terminación del estudio (End of the research): Diciembre 2023
Modalidad de Investigación (Kind of research): Trabajo de Grado, Sistematización

PALABRAS CLAVE

PROCESOS PARTICIPATIVOS
PROCESOS INSTITUCIONALES
CALIDAD
OPORTUNIDAD

KEY WORDS

PARTICIPATORY PROCESSES
INSTITUTIONAL PROCESSES
QUALITY
CHANCE

RESUMEN: La sistematización de experiencias se da en el marco de la implementación del proyecto "movilízate hispano" en la Compañía Operadora Clínica Hispanoamérica en San Juan de Pasto en el año 2023, motivada por la preocupación de las practicantes de Trabajo Social de la universidad Mariana sobre los bajos niveles de participación de la asociación de usuarios y el desconocimiento de los procesos institucionales.

En esta, y con la participación de la Clínica Hispanoamérica, en el marco de la

implementación de un proceso de formación mediante una escuela de liderazgo, 30 usuarios fueron beneficiados con el desarrollo de estrategias pedagógicas orientadas para fortalecer los niveles de participación, y el empoderamiento en torno a un proyecto de investigación a través de capacitaciones, juegos y creatividad.

En ese sentido, la sistematización de experiencias se convierte en una herramienta valiosa tanto para las instituciones y proyectos, como para los individuos involucrados. Permite capitalizar el conocimiento adquirido, promover la reflexión crítica y fomentar la innovación en la búsqueda de soluciones efectivas.

Metodológicamente, en este caso particular, se identifica que la sistematización de experiencias realizada constituye una investigación cualitativa que adopta un enfoque hermenéutico. Este enfoque reconoce el proceso investigativo como uno que influye en una serie de condiciones, permitiendo la revelación de experiencias socioeducativas. Tanto los actores sociales como el equipo investigador están involucrados en este proceso, con el propósito de generar un tipo de conocimiento nuevo que emerge desde la práctica formativa misma.

De igual manera, la experiencia sistematizada presenta una revisión teórica de los conceptos claves de la sistematización explicando la importancia de las principales metodologías y enfoques utilizados, así como también incluye la selección de la técnica de recolección de datos como lo es la entrevista semiestructurada, además, fuentes de información como, revisión documental, diarios de campo, entre otros. De la misma manera, se indica cómo se organiza y analiza la información recopilada, detallando las diferentes etapas del proceso y las conclusiones obtenidas a partir del análisis de la experiencia sistematizada.

Además, se describe la reconstrucción de la experiencia en donde se refleja el proceso de crecimiento y desarrollo profesional que se alcanza a través de la participación en sesiones formativas y encuentros personales. La familiaridad con los procedimientos y el conocimiento del proceso conduce a una sensación de rutina, pero al mismo tiempo, se evidencia un progreso en el manejo de las emociones y en el control personal. Este crecimiento emocional y profesional es crucial para el éxito en el ámbito laboral, permitiendo una mejor adaptación a las situaciones y una mayor eficacia en la interacción con otros profesionales y pacientes.

Así mismo, la comprensión de la experiencia da cuenta del proceso de interpretación de la información que se obtuvo a través de la aplicación de la técnica de recolección de información correspondiente a la entrevista semiestructurada diligenciada por algunos profesionales, miembros de la asociación de usuarios y usuarios de la Clínica Hispanoamérica, dando cumplimiento a los objetivos de esta sistematización. En ese sentido, se pretendió como objetivo general comprender los procesos participativos de los usuarios de la clínica Hispanoamérica de la ciudad de Pasto, con el fin de fortalecer los procesos institucionales desarrollados por la

entidad en cuanto a la calidad y oportunidad de los servicios; como objetivos específicos, se propuso describir los procesos participativos de los usuarios de la clínica, definir los procesos institucionales desarrollados por la entidad en cuanto a la calidad y oportunidad de los servicios, y, reflexionar sobre el fortalecimiento de la calidad y oportunidad de los servicios que reciben los usuarios.

En resumen, el documento metodológico para la sistematización de experiencias incluirá una visión conceptual, la descripción del objeto de sistematización, la metodología a utilizar, el cronograma de desarrollo de actividades, el proceso de sistematización, la presentación de resultados y los aportes al sitio de práctica y al programa de Trabajo Social.

ABSTRACT: *The systematization of experiences occurs within the framework of the implementation of the “Mobilize Hispanic” project in the Hispanoamérica Clinical Operating Company in San Juan de Pasto in the year 2023, motivated by the concern of the Social Work practitioners of the Mariana University about the low levels of participation by the user association and lack of knowledge of institutional processes.*

In this, and with the participation of the Hispanoamérica Clinic, within the framework of the implementation of a training process through a leadership school, 30 users benefited from the development of pedagogical strategies aimed at strengthening levels of participation and empowerment. around a research project through training, games and creativity.

In this sense, the systematization of experiences becomes a valuable tool for both institutions and projects, as well as for the individuals involved. It allows you to capitalize on the knowledge acquired, promote critical reflection and encourage innovation in the search for effective solutions.

Methodologically, in this particular case, it is identified that the systematization of experiences carried out constitutes a qualitative research that adopts a hermeneutic approach. This approach recognizes the investigative process as one that influences a series of conditions, allowing the revelation of socio-educational experiences. Both the social actors and the research team are involved in this process, with the purpose of generating a new type of knowledge that emerges from the training practice itself.

Likewise, the systematized experience presents a theoretical review of the key concepts of systematization, explaining the importance of the main methodologies and approaches used, as well as including the selection of the data collection technique such as the semi-structured interview. , sources of information such as documentary review, field diaries, among others. In the same way, it indicates how the information collected is organized and analyzed, detailing the different stages of the process and the conclusions obtained from the analysis of the systematized experience.

In addition, the reconstruction of the experience is described, which reflects the process of professional growth and development that is achieved through participation in training sessions and personal meetings. Familiarity with the procedures and knowledge of the process leads to a feeling of routine, but at the same time, progress is evident in the management of emotions and personal control. This emotional and professional growth is crucial for success in the workplace, allowing better adaptation to situations and greater effectiveness in interaction with other professionals and patients.

Likewise, the understanding of the experience accounts for the process of interpretation of the information that was obtained through the application of the information collection technique corresponding to the semi-structured interview completed by some professionals, members of the user association and users of the Hispanoamérica Clinic, fulfilling the objectives of this systematization. In this sense, the general objective was to understand the participatory processes of the users of the Hispanoamérica clinic in the city of Pasto, in order to strengthen the institutional processes developed by the entity in terms of the quality and timeliness of the services; As specific objectives, it was proposed to describe the participatory processes of the clinic users, define the institutional processes developed by the entity in terms of the quality and opportunity of the services, and reflect on the strengthening of the quality and opportunity of the services that users receive.

In summary, the methodological document for the systematization of experiences will include a conceptual vision, the description of the object of systematization, the methodology to be used, the schedule for the development of activities, the systematization process, the presentation of results and the contributions to the site practice and the Social Work program.

CONCLUSIONES:

- ✓ La promoción activa de la participación de los usuarios en la clínica puede incrementar su conciencia sobre sus derechos y deberes, así como los servicios disponibles y con ello, estrategias que involucren a los usuarios en el proceso de toma de decisiones para mejorar la percepción de la calidad y relevancia de los servicios ofrecidos, fortaleciendo así la relación entre la institución y sus usuarios.
- ✓ La evaluación regular de la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta a las preocupaciones identificadas pueden mejorar continuamente la calidad de los servicios ofrecidos.
- ✓ Los procesos institucionales de la Clínica Hispanoamérica se centran en garantizar la calidad y la oportunidad de los servicios prestados a los

usuarios, esto implica la implementación de protocolos y procedimientos estandarizados, la formación del personal, la supervisión de la atención médica y la evaluación continua de la calidad de los servicios.

- ✓ La sistematización permitió una visión integral de las actividades y resultados del proyecto "Movilízate Hispano", destacando la importancia del trabajo en equipo y la colaboración interdisciplinaria para abordar de manera efectiva las necesidades de los pacientes desde una perspectiva holística.
- ✓ La capacitación y el suministro de herramientas prácticas han demostrado ser efectivos para potenciar las habilidades de liderazgo de los miembros de la asociación, dado que, al aplicar estas habilidades tanto en contextos personales como profesionales puede conducir a un mayor empoderamiento y desarrollo individual.

CONCLUSIONS:

- ✓ *Active promotion of user participation in the clinic can increase their awareness of their rights and duties, as well as the services available and, with it, strategies that involve users in the decision-making process to improve the perception of the quality and relevance of the services offered, thus strengthening the relationship between the institution and its users.*
- ✓ *Regular assessment of user satisfaction and responsiveness to identified concerns can continually improve the quality of services offered.*
- ✓ *The institutional processes of the Clínica Hispanoamérica focus on guaranteeing the quality and timeliness of the services provided to users, this involves the implementation of standardized protocols and procedures, staff training, supervision of medical care and continuous evaluation of the quality of services.*
- ✓ *The systematization allowed a comprehensive view of the activities and results of the "Movilízate Hispano" project, highlighting the importance of teamwork and interdisciplinary collaboration to effectively address the needs of patients from a holistic perspective.*
- ✓ *Training and the provision of practical tools have proven to be effective in enhancing the leadership skills of association members, since applying these skills in both personal and professional contexts can lead to greater empowerment and individual development.*

RECOMENDACIONES:

- ✓ Organizar talleres y eventos participativos donde se fomente la colaboración entre usuarios y profesionales de la salud para identificar áreas de mejora y desarrollar soluciones conjuntas.
- ✓ Proporcionar formación continua al personal sobre buenas prácticas clínicas, protocolos de atención y manejo de quejas, asegurando un compromiso constante con la mejora de la calidad.
- ✓ Realizar evaluaciones periódicas de la experiencia del usuario, utilizando encuestas de satisfacción y entrevistas, para identificar áreas de mejora y tomar medidas correctivas de manera proactiva.
- ✓ Establecer programas de participación comunitaria que involucren a los pacientes y a sus familias en la planificación y evaluación de los planes de acción, asegurando que estos sean culturalmente sensibles y socialmente pertinentes.
- ✓ Adoptar un enfoque inclusivo y equitativo en todas las intervenciones de trabajo social, asegurando que se aborden las necesidades de grupos marginados o vulnerables y se promueva la igualdad de acceso a los servicios de salud.
- ✓ Implementar programas de autocuidado y bienestar para el personal de salud, reconociendo la importancia de su salud mental y emocional en la prestación de una atención de calidad.

RECOMMENDATIONS:

- ✓ *Organize workshops and participatory events where collaboration between users and health professionals is encouraged to identify areas of improvement and develop joint solutions.*
- ✓ *Provide ongoing training to staff on good clinical practices, care protocols and complaint handling, ensuring a constant commitment to quality improvement.*
- ✓ *Conduct periodic evaluations of the user experience, using satisfaction surveys and interviews, to identify areas for improvement and proactively take corrective measures.*
- ✓ *Establish community participation programs that involve patients and their families in the planning and evaluation of action plans, ensuring that they are culturally sensitive and socially relevant.*

- ✓ *Adopt an inclusive and equitable approach in all social work interventions, ensuring that the needs of marginalized or vulnerable groups are addressed and equal access to health services is promoted.*
- ✓ *Implement self-care and well-being programs for health personnel, recognizing the importance of their mental and emotional health in the provision of quality care.*