



LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

la voz que acompaña



En los pasillos del Hospital Universitario Nacional de Colombia, donde cada día se cruzan pacientes que buscan respuestas, cuidadores que acompañan en silencio y equipos asistenciales que sostienen la vida con precisión y humanidad, existe un grupo pequeño pero decisivo que escucha, observa y pregunta. Es la **Asociación de Usuarios del Hospital Universitario Nacional (ASOHUN)**, una red de voluntarios que, desde su propia experiencia como pacientes o cuidadores, se ha convertido en un **punto indispensable entre la comunidad hospitalaria y la institución.**

Para Mónica Sánchez Bernal, secretaria de la ASOHUN y cuidadora de un familiar que asiste semanalmente al hospital, este rol no es un título sino una práctica cotidiana.

“Somos la voz de lo que pasa en el hospital: lo que viven los pacientes, los familiares, los cuidadores. Escuchamos sus preocupaciones y buscamos cómo mejorar la atención”, afirma.

Su mirada resume la razón de ser de la Asociación: **representar, orientar y acompañar** procesos que, aunque a veces pasan inadvertidos, son



fundamentales para la calidad del servicio y la experiencia del usuario.

Durante 2025, la ASOHUN desarrolló una labor constante orientada al **fortalecimiento de la participación social en salud** y a la defensa de los derechos y deberes de los usuarios del hospital. Este trabajo se consolidó tras el anuncio de la Acreditación en Salud otorgada por el ICONTEC, un proceso en el que la Asociación participó activamente durante 2024, asumiendo compromisos claros en su ejercicio de representación. Su acompañamiento permitió **alinear la voz del usuario con los estándares de calidad y humanización** que hoy distinguen al Hospital Universitario Nacional.

Como parte de ese fortalecimiento, los integrantes de la Asociación recibieron **capacitaciones en la Política de Participación Social en Salud (PPSS)**, con el objetivo de ejercer su rol con mayor claridad normativa, criterio técnico y sentido de

corresponsabilidad. Estas formaciones les permitieron mejorar su capacidad de escucha, análisis y articulación con las diferentes áreas del hospital, reforzando su papel como **interlocutores legítimos** entre la institución y la comunidad usuaria.

A lo largo del año 2025, la ASOHUN mantuvo una **participación activa y permanente** en espacios institucionales clave. Sus integrantes se reunieron mensualmente de manera interna, participaron y aportaron en los Comités de Ética y Humanización, y se vincularon a escenarios académicos y de intercambio como el SIMTE, ampliando su presencia más allá del ámbito asistencial y fortaleciendo su incidencia en temas relacionados con **calidad, experiencia del usuario y participación social**.

En paralelo, la Asociación adelantó un ejercicio de **referenciación indirecta con 16 asociaciones de usuarios de EPS e IPS**, previo proceso de capacitación en los procedimientos

correspondientes. Este trabajo permitió estructurar un plan de acción enfocado en la actualización de estatutos, la definición de un cronograma de trabajo y el fortalecimiento de la visibilidad de la ASOHUN dentro del hospital, proyectando su **crecimiento y consolidación** como actor representativo en el sistema de salud.

La presencia de la Asociación también se hizo visible ante la comunidad hospitalaria durante la Feria anual de Seguridad del Paciente, un espacio que permitió acercar su labor a funcionarios, estudiantes, pacientes y cuidadores. Allí, la ASOHUN reafirmó su compromiso con la **promoción de entornos seguros** y con la importancia de la participación activa de los usuarios en la identificación y prevención de riesgos.

En su ejercicio de observancia, la Asociación reportó de manera permanente **oportunidades de mejora relacionadas con las instalaciones físicas del hospital** y situaciones de choque identificadas en la experiencia cotidiana de los usuarios. Estos reportes, construidos desde la **escucha directa y respetuosa**, aportaron

información valiosa para la toma de decisiones institucionales orientadas al bienestar, la seguridad y la dignidad de quienes transitan por el hospital.

Uno de los momentos que marcó el año fue la iniciativa de la ASOHUN frente a las **afectaciones generadas por el ruido y las vibraciones** durante los conciertos realizados en el Distrito Cultural Vive Claro. Por iniciativa propia, la Asociación consultó a personas hospitalizadas y a sus cuidadores, evidenciando la inconformidad de los usuarios ante estas condiciones. A través de este ejercicio, se recogieron y sistematizaron testimonios que aportaron una línea base desde la experiencia directa de la comunidad hospitalaria, posteriormente articulada con el informe técnico elaborado por la Universidad Nacional de Colombia. Para la Asociación, este no fue solo un asunto normativo, sino profundamente humano, relacionado con el **derecho al descanso, al silencio y a una recuperación en condiciones adecuadas**.





La diversidad es uno de los pilares de la ASOHUN. Actualmente, la Asociación cuenta con **ocho integrantes con asistencia y participación constante en escenarios internos y externos**. Entre ellos se encuentran pacientes afiliados a Sanitas, Unisalud y particulares, así como una familiar cuidadora vinculada a Compensar. A esta pluralidad de experiencias se suman perfiles profesionales diversos, como ingenieras, arquitectos, odontólogas, enfermeras, químicos farmacéuticos y académicos, lo que enriquece la **mirada colectiva sobre la atención en salud y permite comprenderla desde múltiples ángulos**.

Ese carácter voluntario sigue siendo parte esencial de su identidad. Ninguno de sus integrantes recibe remuneración; la participación nace del compromiso, del agradecimiento por el servicio recibido y del deseo de aportar a la mejora continua del hospital. Como lo expresa Mónica, con la serenidad de quien ha vivido el hospital desde distintas perspectivas:

“Si estamos aquí es porque queremos que este lugar sea cada vez mejor. Y cada pequeño aporte, por mínimo que parezca, cuenta para alguien que está viviendo un momento difícil”.

Como cierre de este balance anual, la Asociación de Usuarios mantiene una **convocatoria abierta y permanente a quienes tengan la voluntad, la disposición y el tiempo para integrarse a la ASOHUN** y aportar, desde su experiencia como usuarios o cuidadores, a esta labor comunitaria en salud. Las personas interesadas pueden manifestar su intención a través del correo electrónico **asociacionusuarios@hun.edu.co**, y sumarse a un espacio donde la escucha, la empatía y la participación se convierten en herramientas para construir una atención cada vez más humana.

En nuestro hospital
Tú no eres

1+

