



---

# SEGUIMIENTO FORMULACIÓN PPSS 2021 SYNLAB COLOMBIA

18/02/22

## Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional



Asignamos presupuesto específicamente para el desarrollo del plan de acción de la Política de Participación Social en Salud.

Continuamos con responsabilidades al Coordinador de Servicio al Cliente en funciones que fomenten y gestionen el desarrollo del plan de acción de la Política de Participación Social en Salud.



Incluimos en nuestra Universidad Corporativa UCS en el modulo de Servicio el Cliente inducción en el desarrollo de la Participación Social en Salud que incluye temáticas como: Mecanismos de Participación Social en Salud.

LbM01

Durante el periodo 2021 realizamos en total las siguientes inducciones:

- Analizar - Miembro del grupo SYNLAB: 34
- Angel Diagnostica – 77
- Falab: 21
- Marcela Hoyos Rendón: 21
- Siplas: 21





## Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional

El 7 de abril de 2021 conformamos el Comité de Ética Hospitalaria a Nivel Nacional y establecimos el plan de trabajo para fortalecer la ruta de atención integral a los diferentes grupos poblaciones - **DIVERSIDAD SYNLAB.**

### Sus integrantes son:

- 1 Representante de la Dirección Médica.
- 1 Representante del área de Prestaciones.
- 1 Representante del área de Producción
- 2 Representantes de Servicio al Cliente.

## DERECHOS DEL PACIENTE

- Recibir un trato amable, digno y considerado por parte del personal de la Institución sin discriminación.
- Recibir de forma clara y oportuna la información de condiciones administrativas, de consentimiento previo para ser procesado y requisitos para la realización de los exámenes.
- Recibir una atención preferencial en caso de mujeres embarazadas, adulto mayor de 65 años, niños menores de 2 años y persona en condición con discapacidad.
- Aceptar o rechazar la realización de los exámenes o procedimientos definidos excepto cuando este en riesgo su salud o la de la comunidad.
- Contar con medios o canales de comunicación que permitan manifestar sus necesidades, inquietudes y/o reclamaciones.
- Recibir resultados confidenciales, confiables y oportunos. De acuerdo a nuestro portafolio de servicio.
- Elegir libremente el médico o profesional de la salud con el que se sienta seguro para su atención y a solicitar una segunda opinión en caso de considerarlo necesario.
- Ingresar acompañado por un acudiente a procedimientos en caso de pacientes menores de edad, persona en condición con discapacidad y adulto mayor de 65 años.
- Definir voluntariamente si participa o no en investigaciones clínicas realizadas por personal científicamente calificado.

## DEBERES DEL PACIENTE

- Tratar con amabilidad y respeto al personal de salud y demás usuarios del servicio.
- Presentar documento de identidad o identificar su condición de identificación en el caso de ser extranjero.
- Cumplir a cabalidad las instrucciones de preparación y las recomendaciones previas a la realización de exámenes diagnósticos.
- Suministrar la información clínica y administrativa veraz y completa requerida por el personal para su atención.
- Respetar los horarios y requisitos establecidos para la atención médica, toma de exámenes y entrega de resultados.
- Cuidar de los artículos personales y recursos físicos de la institución durante su permanencia en el servicio.
- Cumplir las recomendaciones suministradas por los profesionales de la salud posterior a la prestación del servicio.
- Abstenerse de fumar y/o consumir bebidas alcohólicas en las instalaciones.
- Verificar que sus datos personales, exámenes solicitados, recipientes de recolección de muestra y resultados coincidan con el procedimiento realizado.

## Eje Estratégico: Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud

Diseñamos estrategias de la divulgación y adherencia de los Derechos y Deberes de los pacientes que nos impactan en el enfoque al cliente.

**Eje Estratégico: Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud**

Revisamos y actualizamos nuestros Deberes y Derechos que apuntan a una atención humanizada e inclusión del Enfoque Diferencial los cuales fueron aprobados en el Comité de Ética y nos aseguramos de su divulgación de acuerdo a los mecanismos definidos.

**Nuestros canales:**

Publicación en la página Web Institucional:  
<https://www.synlab.co/derechos-y-deberes/>

Publicación en redes sociales,

Facebook Live, acrílico en sede y en pantallas de TV.



## Eje Estratégico: Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud



La03

**Eje Estratégico: Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud**



Desde el área de Servicio al Cliente, mes a mes presentamos al Comité de Ética el informe y la evaluación de los Deberes y Derechos vulnerados de acuerdo a inconformidades presentadas durante el mes anterior.

Construimos la ficha técnica y el indicador: Tasa de Derechos Vulnerados.

**Eje Estratégico: Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud**

Además incluimos temas como trato digno, Deberes y Derechos, Derecho a la Participación Social en Salud en la Universidad Corporativa – UCS realizado por el personal que ingresa a nuestra Organización y en la reinducción a los colaboradores realizado anualmente.

Medio de Verificación:  
Presentación Universidad Corporativa UCS



# Presentación mecanismos de PPSS

REINDUCCION SYNLAB 2021: REI x

ucslab.co/mod/scorm/view.php?id=646

Área personal ▶ Mis cursos ▶ REINDUCCION SYNLAB 2021

**INDUCCION SYNLAB 2021**

Número de intentos permitidos: Sin límite  
Número de intentos realizados: 1  
Calificación del intento 1: 100%  
Método de calificación: Intento más alto  
Calificación informada: 100%

Moda:  Vista previa  Normal  
 Comenzar un nuevo intento

Entrar

MIS CURSOS

Escribe aquí para buscar

6:37 p.m. 22/01/2022

ucslab.co/mod/scorm/player.php?a=4&currentorg=INDUCCION\_CORPORATIVA\_ORG&scoid=9&sesskey=PNZJDWcslA&display=popup&mode=normal - Google Chrome

ucslab.co/mod/scorm/player.php?a=4&currentorg=INDUCCION\_CORPORATIVA\_ORG&scoid=9&sesskey=PNZJDWcslA&display=popup&mode=normal

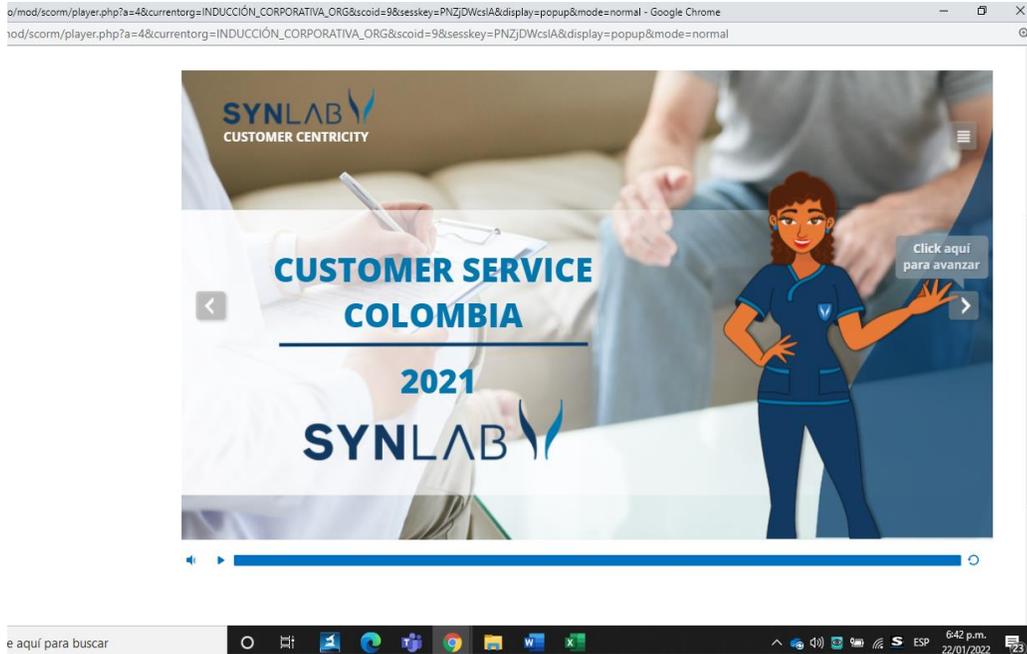
**SYNLAB**  
Índice

- Bienvenida
- Objetivos
- Ruta de Navegación
  - ¿Quiénes somos?
  - Video SYNLAB - Una muestra de lo que eres
  - Gestión Humana
  - Seguridad y Salud en el Trabajo - SST
  - Código de Conducta
  - SARLAFT
  - Customer Centricity**
    - Gestión Ambiental
    - Gestión Integral
- Cierre

Escribe aquí para buscar

6:41 p.m. 22/01/2022

# Actualización presentación Customer Centricity - PPSS



# Actualización presentación Customer Centricity - PPSS

https://ucs.synlab.co/mod/scorm/player.php?a=4&currentorg=INDUCCIÓN\_CORPORATIVA\_ORG&scoid=98&sesskey=PNZjDWcslA&display=popup&mode=normal - Google Chrome  
ucs.synlab.co/mod/scorm/player.php?a=4&currentorg=INDUCCIÓN\_CORPORATIVA\_ORG&scoid=98&sesskey=PNZjDWcslA&display=popup&mode=normal

**SYNLAB**  
CUSTOMER CENTRICITY  
Participación Ciudadana

### Adopción

Click aquí para avanzar

Promover, impulsar y difundir la cultura de la salud y el autocuidado, mediante el desarrollo de acciones y medidas que sean necesarias.

Windows taskbar: Escribe aquí para buscar, 6:49 p.m., 22/01/2022

https://ucs.synlab.co/mod/scorm/player.php?a=4&currentorg=INDUCCIÓN\_CORPORATIVA\_ORG&scoid=98&sesskey=PNZjDWcslA&display=popup&mode=normal - Google Chrome  
ucs.synlab.co/mod/scorm/player.php?a=4&currentorg=INDUCCIÓN\_CORPORATIVA\_ORG&scoid=98&sesskey=PNZjDWcslA&display=popup&mode=normal

**SYNLAB**  
CUSTOMER CENTRICITY

### Nuestros Propósitos

Implementar actividades enfocadas en promoción y prevención en la salud, autocuidado y bienestar, que estén dirigidas a nuestros usuarios.

Windows taskbar: Escribe aquí para buscar, 6:51 p.m., 22/01/2022

# Actualización presentación Customer Centricity – Alianza de Usuarios

**SYNLAB**  
CUSTOMER CENTRICITY  
Alianza de Usuarios

**¿Qué es?**

Es una agrupación de afiliados del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación.

**¿Quiénes la conforman?**

Todas las personas afiliadas al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

**SYNLAB**  
CUSTOMER CENTRICITY

**¿Para qué sirven?**

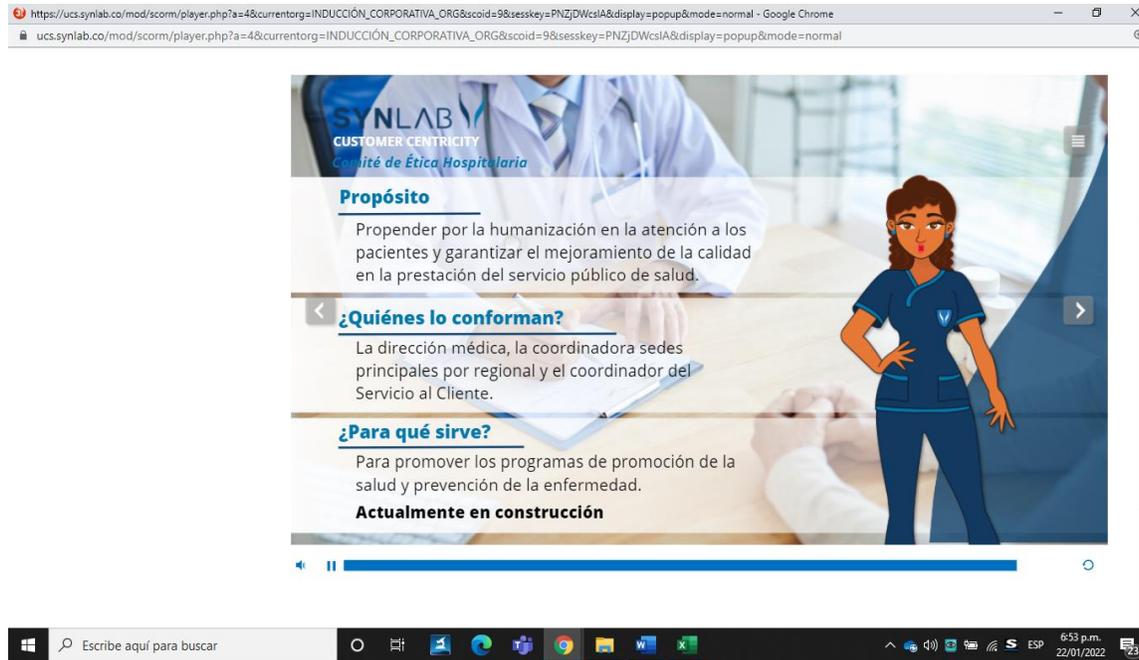
Para vigilar la prestación, calidad y oportunidad de los servicios de salud, además de velar por el cumplimiento de los deberes de los usuarios.

**Actualmente en construcción**

**Nuestro Propósito**

Garantizar el derecho a conformar la alianza de usuarios.

# Actualización presentación Customer Centricity – Comité de Ética Hospitalaria



# Actualización presentación Customer Centricity – Deberes y Derechos

lab.co/mod/scorm/player.php?a=4&currentorg=INDUCCIÓN\_CORPORATIVA\_ORG&scoid=9&sesskey=PNZjDWcslA&display=popup&mode=normal - Google Chrome

o/mod/scorm/player.php?a=4&currentorg=INDUCCIÓN\_CORPORATIVA\_ORG&scoid=9&sesskey=PNZjDWcslA&display=popup&mode=normal

**SYNLAB**  
CUSTOMER CENTRICITY  
*Derechos*

**Deberes y Derechos**

1. Recibir un trato amable y digno, sin discriminación.
2. Recibir de forma clara y oportuna la información de condiciones administrativas.
3. Recibir atención preferencial.
4. Aceptar o rechazar la realización de los exámenes o procedimientos definidos.

cribe aquí para buscar

6:55 p.m. 22/01/2022

https://ucs.synlab.co/mod/scorm/player.php?a=4&currentorg=INDUCCIÓN\_CORPORATIVA\_ORG&scoid=9&sesskey=PNZjDWcslA&display=popup&mode=normal - Google Chrome

ucs.synlab.co/mod/scorm/player.php?a=4&currentorg=INDUCCIÓN\_CORPORATIVA\_ORG&scoid=9&sesskey=PNZjDWcslA&display=popup&mode=normal

**SYNLAB**  
CUSTOMER CENTRICITY  
*Derechos*

**Deberes y Derechos**

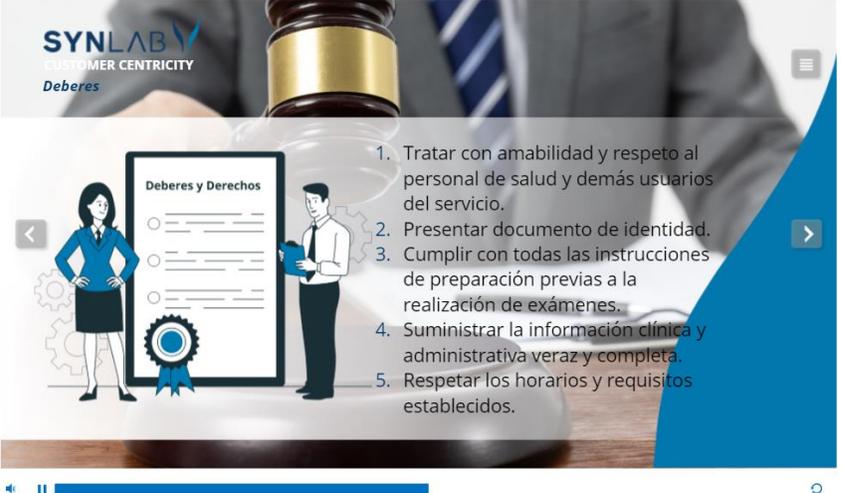
5. Contar con canales de comunicación que permitan manifestar sus PQR.
6. Recibir resultados confidenciales, confiables y oportunos.
7. Elegir libremente el médico con el que se sienta seguro para su atención.
8. Ingresar acompañado por un acudiente a procedimientos.
9. Definir voluntariamente si participa o no en investigaciones clínicas.

Escribe aquí para buscar

6:57 p.m. 22/01/2022

# Presentación Deberes y Derechos

https://ucs.synlab.co/mod/scorm/player.php?a=4&currentorg=INDUCCIÓN\_CORPORATIVA\_ORG&scoid=9&sesskey=PNZjDWcslA&display=popup&mode=normal - Google Chrome  
ucs.synlab.co/mod/scorm/player.php?a=4&currentorg=INDUCCIÓN\_CORPORATIVA\_ORG&scoid=9&sesskey=PNZjDWcslA&display=popup&mode=normal



**SYNLAB**  
CUSTOMER CENTRICITY  
Deberes

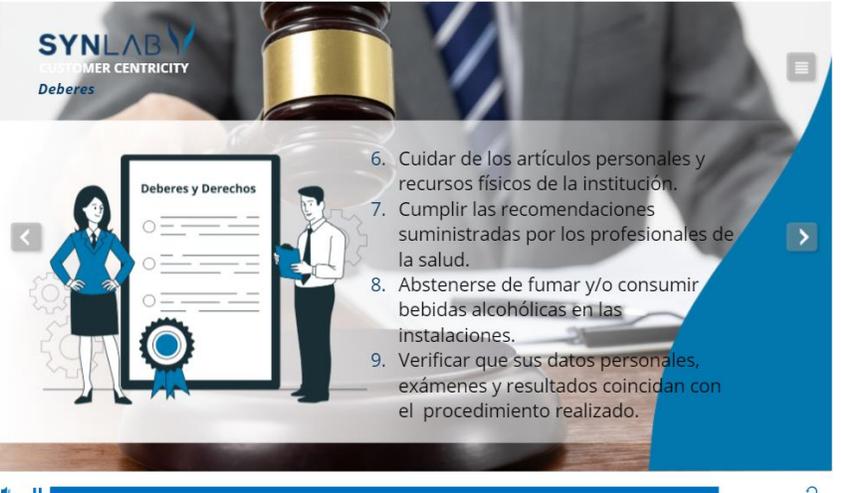
**Deberes y Derechos**

1. Tratar con amabilidad y respeto al personal de salud y demás usuarios del servicio.
2. Presentar documento de identidad.
3. Cumplir con todas las instrucciones de preparación previas a la realización de exámenes.
4. Suministrar la información clínica y administrativa veraz y completa.
5. Respetar los horarios y requisitos establecidos.

Escribe aquí para buscar

6:59 p.m.  
22/01/2022

https://ucs.synlab.co/mod/scorm/player.php?a=4&currentorg=INDUCCIÓN\_CORPORATIVA\_ORG&scoid=9&sesskey=PNZjDWcslA&display=popup&mode=normal - Google Chrome  
ucs.synlab.co/mod/scorm/player.php?a=4&currentorg=INDUCCIÓN\_CORPORATIVA\_ORG&scoid=9&sesskey=PNZjDWcslA&display=popup&mode=normal



**SYNLAB**  
CUSTOMER CENTRICITY  
Deberes

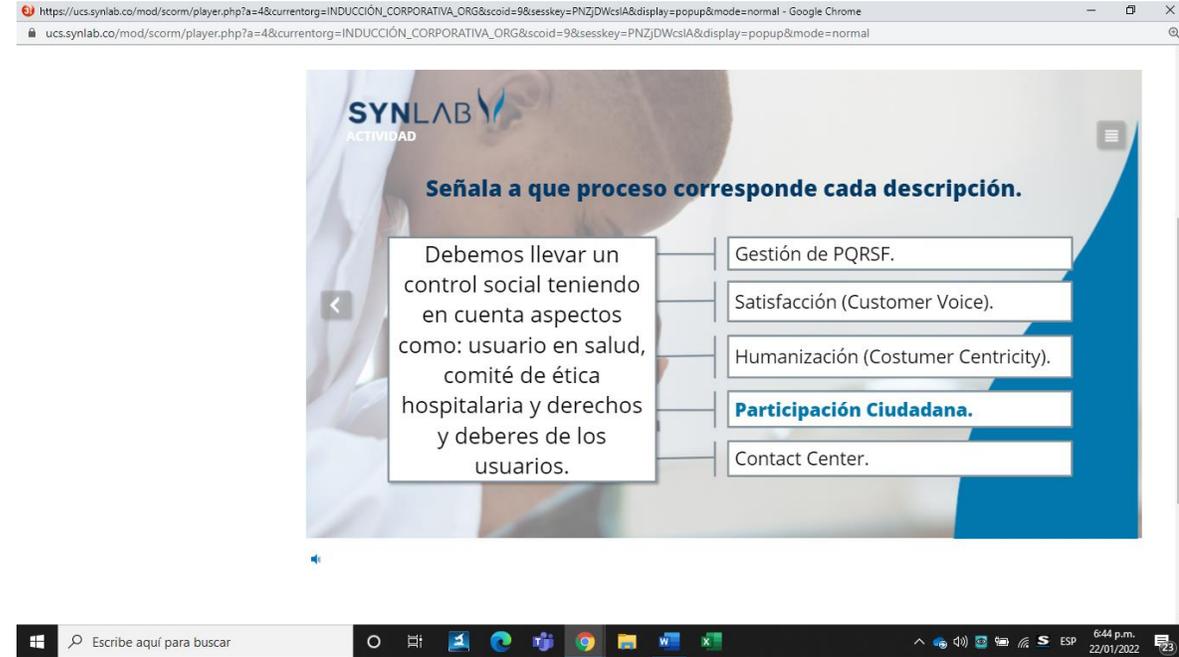
**Deberes y Derechos**

6. Cuidar de los artículos personales y recursos físicos de la institución.
7. Cumplir las recomendaciones suministradas por los profesionales de la salud.
8. Abstenerse de fumar y/o consumir bebidas alcohólicas en las instalaciones.
9. Verificar que sus datos personales, exámenes y resultados coincidan con el procedimiento realizado.

Escribe aquí para buscar

6:59 p.m.  
22/01/2022

# Actualización presentación Customer Centricity – Evaluación



# Evaluación Mecanismos PPSS- Deberes Y Derechos

SYNLAB ACTIVIDAD

Señala a que proceso corresponde cada descripción.

Debemos llevar un control so...  
teniendo en cu...  
nectos  
com...  
id,  
hos...  
ps  
y de...  
res de los  
suari...

- Gestión de PQRSF.
- Satisfacción (Customer Voice).
- Humanización (Customer Centricity).
- Participación Ciudadana.**
- Contact Center.

Escribe aquí para buscar

6:44 p.m. 22/01/2022

## Eje Estratégico: Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud

Desde el área de gestión humana programamos para el mes de Diciembre de 2021 en la Universidad Corporativa la reinducción a nuestro personal con vinculación mayor a seis meses en nuestra Organización.



Medio de verificación:  
Informe de Reinducción mecanismos de PPSS

985 de nuestros colaboradores con reinducción

## Eje Estratégico: Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud

Contamos con un espacio en la Página Web Institucional – Link Alianza de Usuarios donde publicamos definiciones y conceptos en temas de Control Social, Conformación de la Alianza de Usuarios, Satisfacción de Usuarios, Plan de Educación del Paciente, entre otros.



Medio de Verificación:

<https://www.synlab.co/alianza-de-usuarios/>

Tuvimos 3685 visitantes que accedieron y consultaron link alianza de usuarios



**Eje Estratégico: Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud**

Con el fin de Lograr que las personas participen de manera activa y bien informada en acciones individuales y colectivas favorables a la salud, se contó con un plan de comunicaciones, permitiéndonos llevar a las personas mensajes adecuados sobre la salud, Promoción y Prevención, conocer sus deberes y derechos, proporcionando mayor confianza por parte de nuestros de la comunidad en general.

Ld01

Medio de verificación:

Documento plan de comunicaciones



**Eje Estratégico: Impulso Cultura de la Salud**

Realizamos mesas de trabajo entre la Dirección Médica, Mercadeo y Servicio al Cliente para documentar el programa de Educación al Paciente período 2021.

Medio de verificación:  
28361 Documento plan de educación paciente y alcance



Nuestro alcance durante el 2021 es de 28361





Pensando en nuestra comunidad, ampliamos nuestros canales de comunicación

- Página Web: [Servicliente@synlab.co](mailto:Servicliente@synlab.co)
- Redes Sociales
- **Líneas Nacionales:**
- Línea 01800018501
- # 746
- [Servicliente@synlab.co](mailto:Servicliente@synlab.co)
- WhatsApp Corporativo: 3103033388





Publicamos en la página Web Institucional los resultados de satisfacción y NPS del usuario obtenido a través de nuestras encuestas de satisfacción.

Medio de verificación:

<https://www.synlab.co/alianza-de-usuarios/>





En Synlab nuestro compromiso es  
**SERVIR CON EL CORAZÓN.**

**SYNLAB** 