

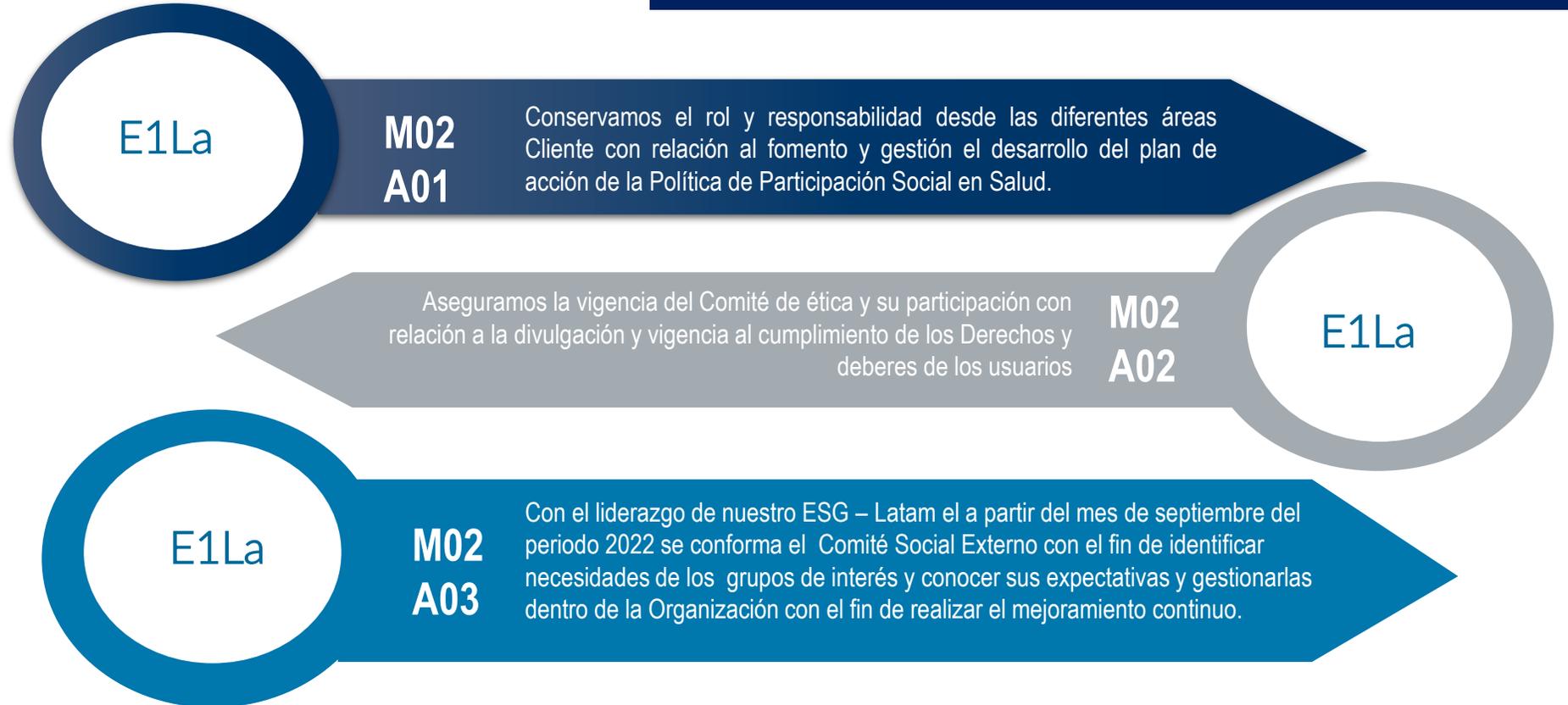


**SEGUIMIENTO FORMULACIÓN
PPSS 2022
MIEMBROS DEL GRUPO
SYNLAB COLOMBIA**

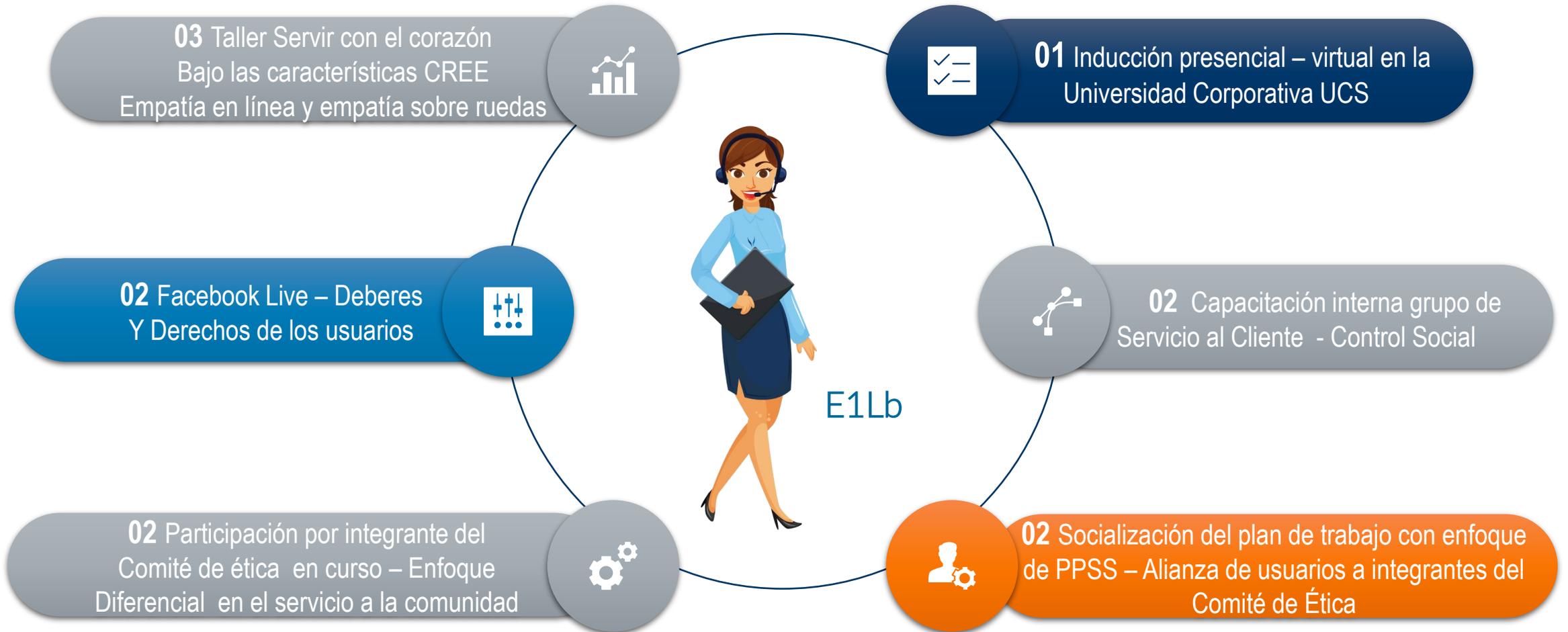
Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional



Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional



Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional



Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional

E1h Logramos documentar el modelo DIVERSIDAD Synlab con el apoyo de los integrantes del Comité de ética, teniendo en cuenta la validación de los líderes Nacionales de cada una de áreas:

<i>Documento controlado en SIMEC</i>	SYNLAB COLOMBIA	<i>Documento controlado en SIMEC</i>
	MODELO DIVERSIDAD SYNLAB	Código:
		Versión: 1
		Página: 1 de 24

1. OBJETIVO

Reconocer desde la prestación del servicio necesidades del paciente, familiar y/o acudiente, sus condiciones de vulnerabilidad para dar el acompañamiento requerido de acuerdo con sus necesidades, organizar de forma humanizada y respetuosa en la prestación del servicio y/o en los diferentes canales de atención.

1.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Eje Estratégico: Fortalecimiento Institucional

E1h Durante el periodo 2022 incluimos en la apertura de sedes nuevas la señalización que sea accesible para personas con discapacidad visual en braille:



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

Afianzar el proceso de Humanización y Cultura de Servicio, fortaleciendo al interior de la Organización nuestra estrategia For You la cual es nuestra razón de ser, a través de la generación de experiencias inolvidables del servicio con una atención cálida que propenda un servicio centrado en el usuario y el compromiso de Servir con el Corazón. Aplicando las características de cultura del servicio **CREE**. (Confianza - Resolutividad - Empatía y Entusiasmo).

Diseñamos estrategia de capacitaciones y talleres presenciales de Humanización a Nivel Nacional - **CREE**



Si lo **CREEs**, lo Creas...

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

Con el fin de fortalecer la sensibilización al trato digno y respetuoso al paciente, definimos como estrategia la divulgación de nuestra Política de Humanización a través de mailing, Pagina Web, TV en sedes - Video.

SYNLAB

POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN
SYNLAB COLOMBIA

Respeto
Cultura
Derechos
Empatía
Tolerancia
Humanización
Comunicación
Responsabilidad
Servimos con pasión
Enfoque en el paciente
Cuidado

Tratamos a cada paciente, cliente, colaborador y muestra como nuestro familiar más querido. Velando por el cumplimiento de sus derechos y deberes en coherencia con nuestros principios y valores institucionales, estamos comprometidos en brindar un servicio humanizado basado en el respeto por la dignidad del ser.

CUSTOMER CENTRICITY

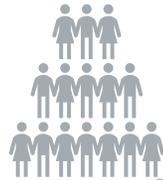
Total asistentes a la fecha

1102

- Reg. Norte
- Reg. Noroccidente
- Reg. Centro
- Reg. Suroccidente
- Reg. Eje Cafetero



RESULTADOS 2022



Presencial



Meta 85% de 1500



Si lo CREEs, lo Creas...







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

Continúan documentados temas como trato digno, Deberes y Derechos, Derecho a la Participación Social en Salud en la Universidad Corporativa – UCS realizado el cual tienen acceso cada uno de nuestros colaboradores que ingresan a nuestra Organización.

Durante el periodo 2022 un total de 473 funcionarios nuevos realizaron su inducción.



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

Aseguramos la divulgación de los derechos y deberes de los paciente de acuerdo a los mecanismos de canales establecidos los cuales apuntan a la humanización del servicio, como fue la instalación de afiches en sede con código QR y divulgación en redes sociales, Facebook Live con la socialización de los Deberes y Derechos, realizado durante el mes de febrero de 2022:

DERECHOS

- Recibir un **trato amable, digno y considerado** por parte del personal de la salud **sin discriminación**.
- Recibir de forma **clara y oportuna la información** de las 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 en adelante, niños menores de 2 años y personas en condición de discapacidad**.
- Aceptar o rechazar la realización de los exámenes o procedimientos** definidos, excepto cuando se pone en riesgo su salud o la de la comunidad.
- Contar con **canales de comunicación** que permitan manifestar sus **necesidades, inquietudes y/o reclamaciones**.
- Recibir **resultados confidenciales, confiables y oportunos**, de acuerdo a nuestro portafolio de servicios.
- 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** al procedimiento en caso de pacientes menores de edad, personas en condición de discapacidad y adulto mayor de 65 años en adelante.
- Definir voluntariamente si participa o no** en investigaciones clínicas realizadas por personal científicamente calificados.

DEBERES

- Tratar con **amabilidad y respeto** al personal de salud y demás usuarios del servicio.
- Presentar **documento de identidad** o demostrar 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 de forma **veraz y completa la información** requerida clínica y administrativa por el personal, para su atención.
- Respetar los **horarios y requisitos** establecidos para la atención médica, toma de exámenes y entrega de resultados.
- Cuidar sus **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 muestras y resultados** coincidan con el procedimiento realizado.

Conozca más sobre Derechos y Deberes del Paciente y Alianza de Usuarios SYNLAB.

QR: Derechos y Deberes, Alianza de Usuarios

facebook

Correo electrónico o tel

Watch Inicio Directo Programas Explorar

SYNLAB MEDICINA DE LABORATORIO

¡LA INFORMACIÓN TAMBIÉN ES SALUD!

HOY CONVERSAREMOS SOBRE:
DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE SYNLAB

EN BREVE EMPEZAMOS.

DOCTOR LEONARDO ARAGÓN SANTAMARÍA
DIRECTOR MÉDICO SYNLAB SUROCCIDENTE

ALBA LUCIA MARULANDA
COORDINADORA DE SERVICIO AL CLIENTE SYNLAB NORTE

Derechos y deberes

Me gusta Comentar Compartir 41 · 22 comentarios · 591 reproducciones

SYNLAB MEDICINA DE LABORATORIO

DERECHOS DE LOS USUARIOS

Aceptar o rechazar la realización de los exámenes o procedimientos definidos excepto cuando se ponga en riesgo su salud.

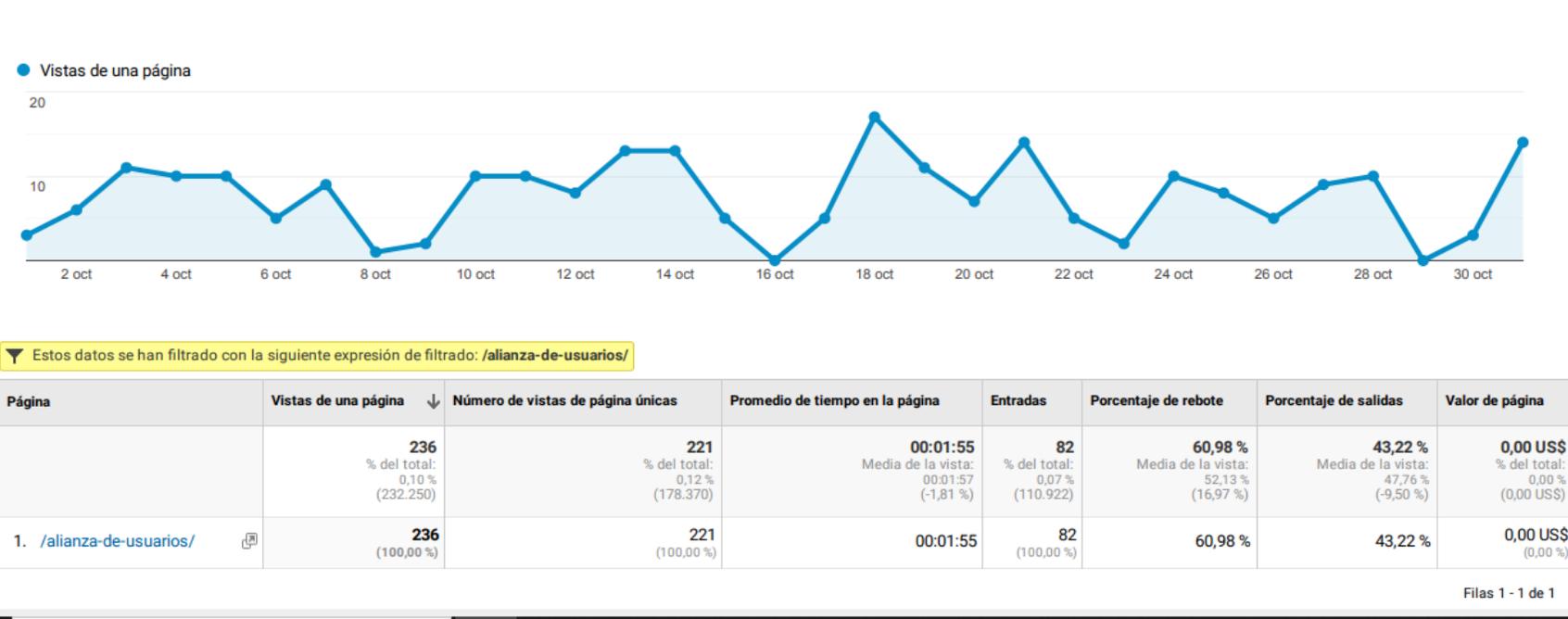
Facebook Live

Redes Sociales

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

Preservamos que el contenido de la página Web Institucional– Link Alianza de Usuarios se encuentre actualizada e incluya Temas relacionados con mecanismos de control social.

Tuvimos **3685** visitantes que accedieron y consultaron link alianza de usuarios



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

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

Continuamos con las estrategias de divulgación para la convocatoria de alianza de usuarios por diferentes medios de comunicación, así:

DERECHOS

- Recibir un **trato amable, digno y considerado** por parte del personal de salud **sin discriminación**.
- Recibir de forma **clara y oportuna la información** de las 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 en adelante, niños menores de 2 años y personas en condición de discapacidad.
- Aceptar o rechazar la realización de los exámenes o procedimientos** definidos, excepto cuando se pone en riesgo su salud o la de la comunidad.
- Contar con canales de comunicación** que permitan manifestar sus **necesidades, inquietudes y/o reclamaciones**.
- Recibir **resultados confidenciales, confiables y oportunos**, de acuerdo a nuestro portafolio de servicios.
- 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 accidente** al procedimiento en caso de pacientes menores de edad, personas en condición de discapacidad y adulto mayor de 65 años en adelante.
- Definir voluntariamente si participa o no** en investigaciones clínicas realizadas por personal científicamente calificados.

DEBERES

- Tratar con **amabilidad y respeto** al personal de salud y demás usuarios del servicio.
- Presentar **documento de identidad** o demostrar 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 de forma veraz y completa la información** requerida clínica y administrativa por el personal, para su atención.
- Respetar los horarios y requisitos** establecidos para la atención médica, toma de exámenes y entrega de resultados.
- Cuidar sus 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 muestras y resultados** concuerdan con el procedimiento realizado.

Conozca más sobre Derechos y Deberes del Paciente y Alianza de Usuarios SYNLAB.

DERECHOS Y DEBERES Alianza de Usuarios

Afiche que incluye Código QR

SYNLAB
MEDICINA DE LABORATORIO

CONSTRUYAMOS Y MEJOREMOS JUNTOS LA EXPERIENCIA SYNLAB

Participa en la **ASAMBLEA DE USUARIOS**

Conéctate
30 de marzo
2:00 p.m. a 3:00 p.m.

En SYNLAB nuestro **-compromiso es- SERVIR CON EL CORAZÓN**

Redes sociales – página Web

Correo electrónico
alianzadeusuarios@synlab.co

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

Desde la Dirección Médica documentamos el plan de educación del paciente para del año 2022 de acuerdo a la experiencia del periodo 2021 y el análisis de patologías más comunes del informe entregado por Consultor Salud:

The screenshot shows the SYNLAB website with a navigation menu including 'NOSOTROS', 'SEDES', 'PORTAFOLIO', 'SERVICIOS', 'DOMICILIOS', 'COVID-19', 'BLOG', and 'PAGOS'. The main content area is titled 'Plan de Educación del Paciente a través de Facebook Live' and features a list of educational events for 2022. The events are:

- Derechos y deberes del paciente**, precedida por el Dr. Leonardo Aragón y Alba Lucía Marulanda, el 24 de febrero de 2022, consúltalo en el siguiente link <https://fb.watch/dLLzeGG0aR/>
- Detección del cáncer de mama y cuello uterino**, precedida por el Dr. Fabio Rojas, el 31 de marzo de 2022, consúltalo en el siguiente link <https://fb.watch/c7nULSYGaE/>
- Cuida tu corazón**, precedida por el Dr. Sebastián Tenorio, el 5 de mayo de 2022, consúltalo en el siguiente link https://fb.watch/cTM_Ley1XK/
- Cómo convertir el estrés diario en un aliado**, precedida por el Dr. Julio Sanín, el 21 de julio de 2022, consúltalo en el siguiente link <https://fb.watch/eqoEdU7Pbp/>
- Infecciones Urinarias**, precedida por la Dra. Alicedith Suarez, el 18 de agosto de 2022, consúltalo en el siguiente link <https://fb.watch/e-tt7WoM7A/>
- Insuficiencia renal crónica**, precedida por el Dr. Sebastián Tenorio, el 1 de septiembre de 2022, consúltalo en el siguiente link <https://fb.watch/fhUyY-2fK2/>
- Detección temprana del cáncer de mama**, precedida por el Dr. Fabio Rojas, el 20 de octubre de 2022, consúltalo en el siguiente link: <https://www.facebook.com/SYNLABColombia/videos/808859736925885>

Eje Estratégico: Impulso a la cultura de la salud

Divulgamos por nuestros canales de comunicación el evento académico programado para asegurar participación y asistencia de parte nuestra comunidad:



facebook

Correo electrónico o tel. Contraseña Iniciar sesión ¿Has olvidado la cuenta?

Watch Inicio Directo Programas Explorar

Q Buscar vídeos

SYNLAB Colombia ha transmitido en directo. 24 de febrero de 2022 · [Seguir](#)

Derechos y deberes

Más pertinentes ▾

SYNLAB Colombia · 5:27
Gracias por acompañarnos en este espacio, donde hablaremos de los derechos y los deberes del paciente.
49 sem

SYNLAB Colombia · 26:46
Si tienes alguna pregunta, por favor escríbela y será contestada al final de nuestra charla.
49 sem

Ver 14 comentarios más

Derechos y deberes

Me gusta Comentar Compartir 41 · 22 comentarios · 591 reproducciones

Eje Estratégico: Impulso a la cultura de la salud



facebook

Correo electrónico o tel

Contraseña

Iniciar sesión

¿Has olvidado la cuenta?

Watch

Inicio

Directo

Programas

Explorar

Buscar vídeos

SYNLAB

Detección temprana del cáncer de Mama y cuello uterino

Synlab Colombia
Marzo de 2021

Fabio Rojas

Conversatorio "Detección temprana del cáncer de mama y cuello de útero en la mujer"

Conversatorio "Detección temprana del cáncer de mama y cuello de úte..."

Me gusta Comentar Compartir

61 · 35 comentarios · 459 reproducciones

SYNLAB Colombia ha transmitido en directo.

Seguir

31 de marzo de 2022 ·

¡La mejor protección es la detección!

Haz parte de nuestro conversatorio "Detección temprana del cáncer de mamá y cuello de útero en la mujer"

Speaker: Dr. Fabio Rojas, médico patólogo- Dirección Médica SYNLAB Colombia.

#SomosSYNLAB
Ver menos

Más pertinentes

Michelle Chavez · 41:53
Doctor muchas gracias por esta orientación, mi pregunta es que tan cierto es que el papiloma humano lo porta el hombre y puede transferirlo a una mujer?

44 sem

Sandra Bahos · 0:00
Muchas gracias, excelente capacitación

44 sem

Ver 23 comentarios más

Eje Estratégico: Impulso a la cultura de la salud

Cuida tu corazón:



facebook

Correo electrónico o tel

Contraseña

Iniciar sesión

¿Has olvidado la cuenta?

Watch

Inicio

Directo

Programas

Explorar

Buscar vídeos

SYNLAB
MEDICINA DE LABORATORIO

Cuida tu Corazón

Sebastian

Sebastián Tenorio Vargas
Médico (MSL)
SYNLAB Colombia
Mayo 2022

SYNLAB
MEDICINA DE LABORATORIO



SYNLAB Colombia ha transmitido en directo.

Seguir

5 de mayo de 2022 · 🌐

¡No bajes la guardia, cuida tu salud!

Haz parte de nuestro LIVE: "Cuida tu corazón".

Speaker: Dr. Sebastián Tenorio, Médico de enlace científico SYNLAB Colombia.

Ver menos

Más pertinentes ▼



Viviana Montañez · 5:13
Buenas tardes

39 sem



Angie Bedoya Castro · 31:44
¿Qué tipo de examen puede evidenciar enfermedades cardíacas ?

39 sem

Ver 14 comentarios más

LIVE: "Cuida tu corazón"

Me gusta Comentar Compartir

47 · 33 comentarios · 402 reproducciones

Eje Estratégico: Impulso a la cultura de la salud



facebook

Correo electrónico o tel

Contraseña

Iniciar sesión

¿Has olvidado la cuer

Watch

Inicio

Directo

Programas

Explorar

Buscar videos

SYNLAB Colombia ha transmitido en directo.

21 de julio de 2022 ·

Seguir

¡Tu bienestar es lo más importante!

Haz parte de nuestro LIVE

'Cómo convertir el estrés diario en un aliado'

Speaker: Dr. Julio Sanín - Director Médico SYNLAB Colombia

Ver menos

Más pertinentes

Beatriz Botero · 50:30
Buenas noches doctor, cual es la diferencia de tomar niveles de cortisol en la mañana y en la tarde

28 sem

Alicedith Suárez · 0:41
Buenas tardes

28 sem

Ver 18 comentarios más

LIVE 'Cómo convertir el estrés diario en un aliado'

Me gusta Comentar Compartir

48 · 25 comentarios · 588 reproducciones

Eje Estratégico: Impulso a la cultura de la salud

facebook

Correo electrónico o tel

Contraseña

Iniciar sesión

¿Has olvidado la cu

Watch

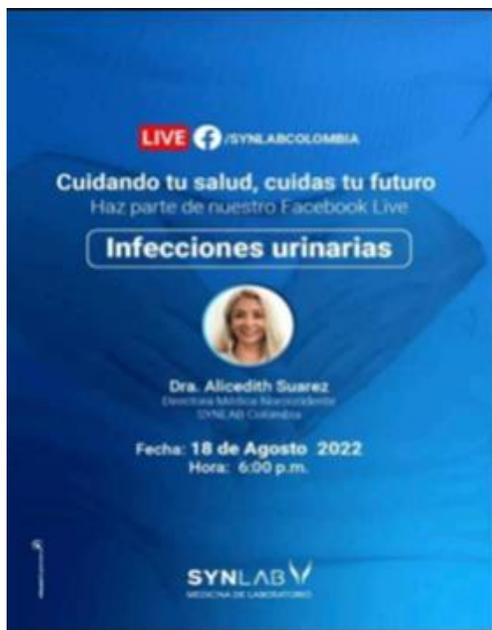
Inicio

Directo

Programas

Explorar

Buscar vídeos



SYNLAB

INFECCIÓN DE VÍAS URINARIAS
Causas, síntomas y consecuencias

Alicedith Suárez Quintero
Directora Médica Regional

LIVE: 'Infecciones Urinarias'



SYNLAB Colombia ha transmitido en directo.

Seguir

18 de agosto de 2022 ·

Cuidando tu salud, cuidas tu futuro

Haz parte de nuestro LIVE "Infecciones urinarias: causas, síntomas, consecuencias"

6:00 p.m.

Speaker: Dra. Alicedith Suarez

Ver menos

Más pertinentes



Hernán Arias · 1:16

Buenas noches, gracias por este espacio

24 sem



Martha Casas · 25:21

Muy interesante ! No sabía todas estas complicaciones por infecciones orinarias !

24 sem

Ver 12 comentarios más

Me gusta Comentar Compartir

51 · 43 comentarios · 402 reproducciones

Eje Estratégico: Impulso a la cultura de la salud



facebook

Correo electrónico o tel

Contraseña

Iniciar sesión

¿Has olvidado la cuenta

Watch

Inicio

Directo

Programas

Explorar

Buscar vídeos

LIVE: Insuficiencia renal crónica

Me gusta Comentar Compartir

25 · 5 comentarios · 281 reproducciones



SYNLAB Colombia ha transmitido en directo.

Seguir

1 de septiembre de 2022 ·

Detecta cualquier síntoma y cuida a tiempo tu cuerpo

Haz parte de nuestro LIVE "Insuficiencia Renal Crónica"

6:00 p.m.

Speaker: Dr. Sebastian Tenorio, Médico de enlace científico SYNLAB Colombia.

Ver menos

Más pertinentes



Laura Daza · 27:53

Cuál es el mejor tratamiento para una persona con una insuficiencia renal?

22 sem

Se ha seleccionado la opción "Más relevantes", por lo que es posible que algunos comentarios se hayan omitido.

Eje Estratégico: Impulso a la cultura de la salud

facebook

Correo electrónico o tel

Contraseña

Iniciar sesión

¿Has olvidado la cuenta?

Watch

Inicio

Directo

Programas

Explorar

Buscar vídeos



¡Hazerte un autoexamen es poner el tiempo a tu favor!

Me gusta Comentar Compartir

26 · 19 comentarios · 219 reproducciones

SYNLAB Colombia ha transmitido en directo. [Seguir](#)

20 de octubre de 2022 ·

Haz parte de nuestro LIVE "Detección temprana del cáncer de mama"

20 de octubre de 2022

7:00 p.m.

Speaker: Dr. Fabio Rojas

Médico patólogo - Dirección Médica SYNLAB Colombia.

#SomosSYNLAB #MesContraelCáncerdeMama

Ver menos

Más pertinentes

SYNLAB Colombia · 42:53
¿Tienes alguna pregunta o quieres resolver alguna duda? Te invitamos a escribirla en los comentarios.

15 sem

Karitol Pantoja · 48:56
Existen factores ambientales que nos vuelvan propensas a padecer cáncer de mama?

15 sem

Ver 16 comentarios más



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.

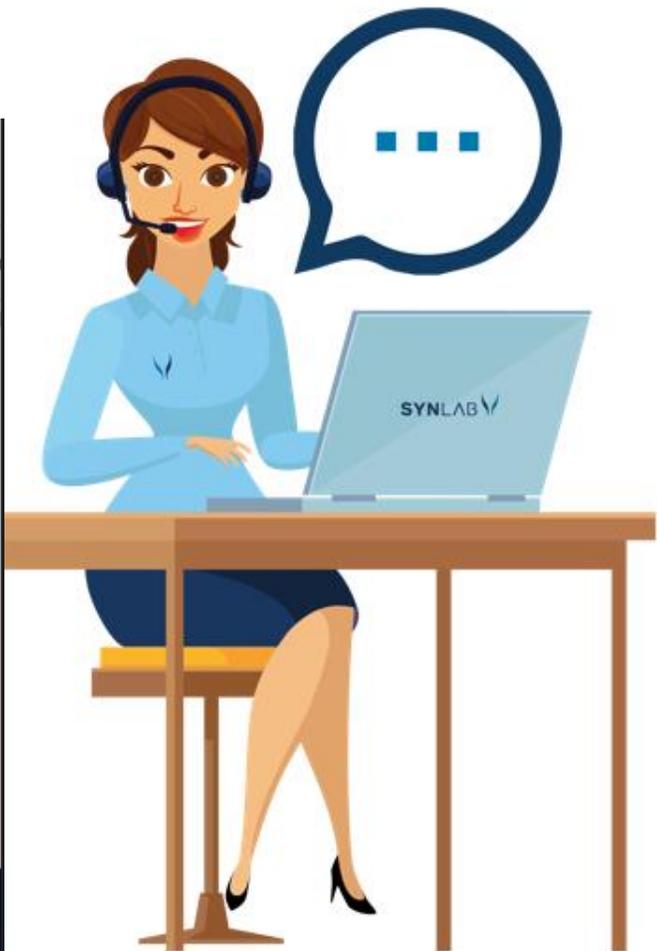
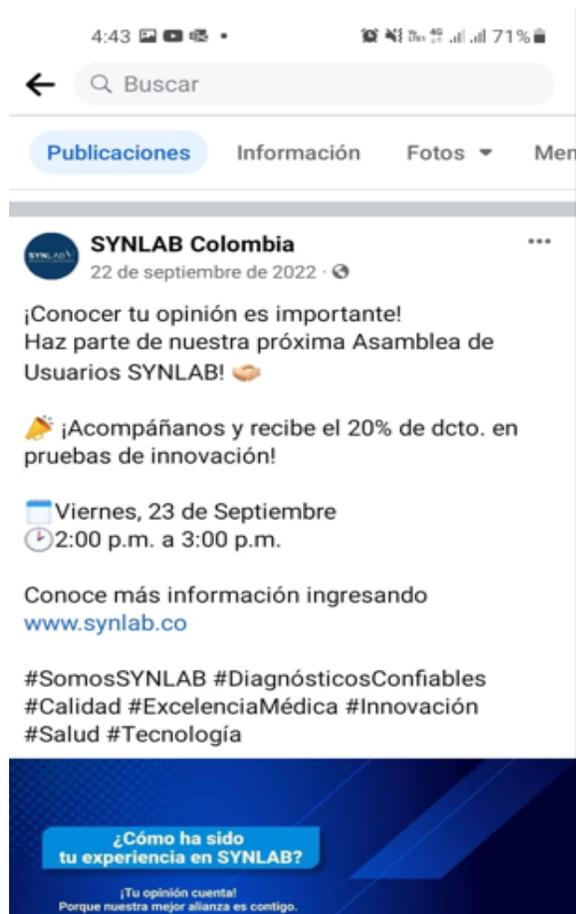


Eje Estratégico: Control Social

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/>



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

Centro de Contacto

Durante el año 2022 definimos las pautas para la administración de los canales de comunicación y procurar la estandarización de los guiones de atención en cada uno de ellos los cuales son:



Canal telefónico

Línea de cada sede, Línea gratuita nacional, número largo 3229644077, numeral corto y la Línea exclusiva de Referencia

Comunícate con nosotros, queremos ayudarte a encontrar respuestas y soluciones a tus preguntas.

SERVICIOS DE MEDICINA DE LABORATORIO

Regional Norte: Barranquilla +(57) (605) 377 0015

Regional Norte: Cartagena +(57) (605) 693 1947

Regional Norte: Santa Marta +(57) (605) 435 8344

Regional Norte: Montería +(57) 604 789 4081

Regional Norte: Sincelejo +57 605 276 2689

Regional Noroccidente: Bucaramanga +(57) (607)698 5133

Regional Noroccidente: Medellín +(57) (604) 516 6740

Regional Centro: Bogotá +(57) (601) 593 8393

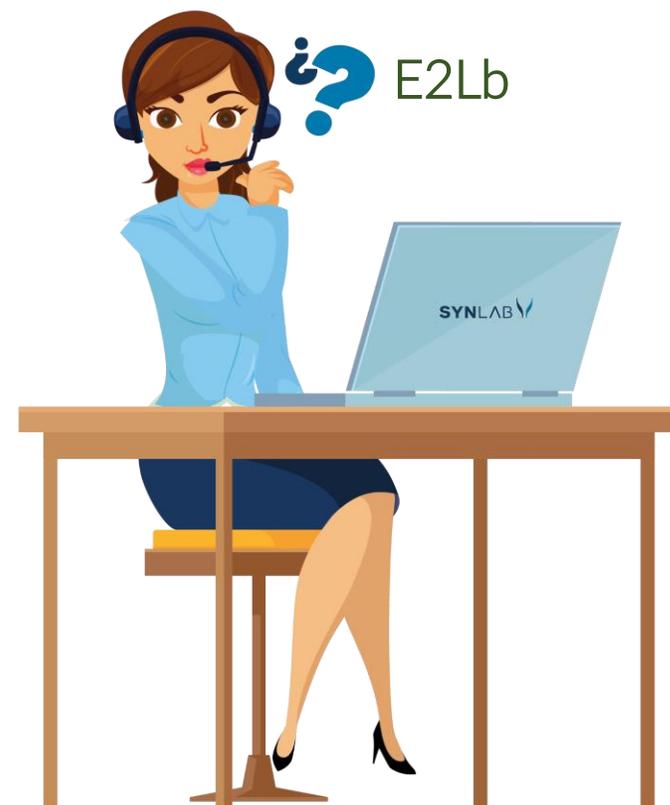
Regional Eje Cafetero: Manizales +(57) (606) 896 2242

Regional Suroccidente: Cali +(57) (602) 660 7070

LÍNEAS TELEFÓNICAS NACIONALES

Operador CLARO: #746

Línea telefónica: 018000180501



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

Centro de Contacto



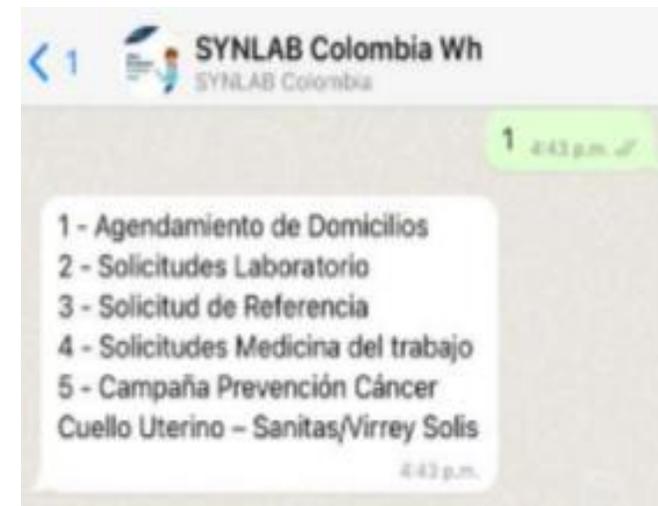
Línea exclusiva de Referencia: 3336025237



Canal WhatsApp institucional

Línea 3103033388:

<https://api.whatsapp.com/send?phone=573103033388&text=Hola%2C%20quiero%20mayor%20informaci%C3%B3n>

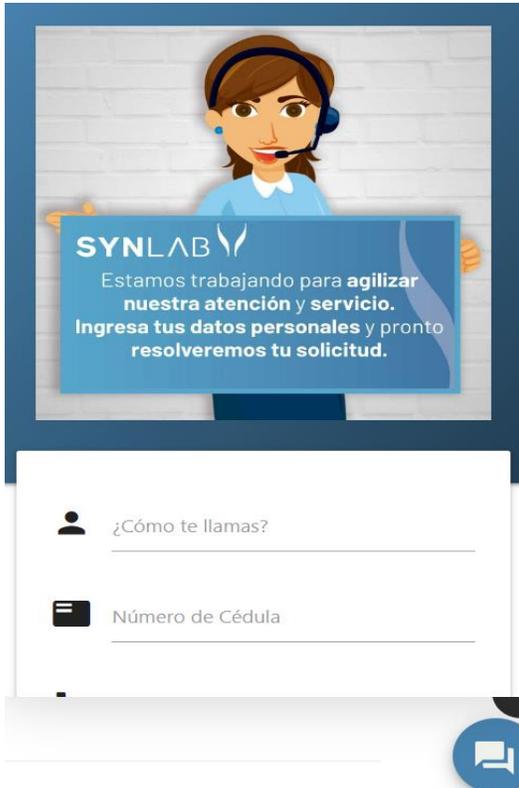


Eje Estratégico: Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud



Canal WebChat

Alojado en el portal web <https://www.synlab.co/canales-de-atencion/>



¿Cómo te llamas?
 Número de Cédula
 Celular
 Correo Electrónico
 Cuéntanos cómo podemos ayudarte
 Confirmo que acepto el [tratamiento de datos personales](#).



Canal Correos Electrónicos

CORREOS ELECTRÓNICOS ALCANCE NACIONAL

Viajeros: servicioscovid@synlab.co

Toma de muestras a domicilio: domiclios@synlab.co

Agendamiento de Servicios: programacionservicios@synlab.co

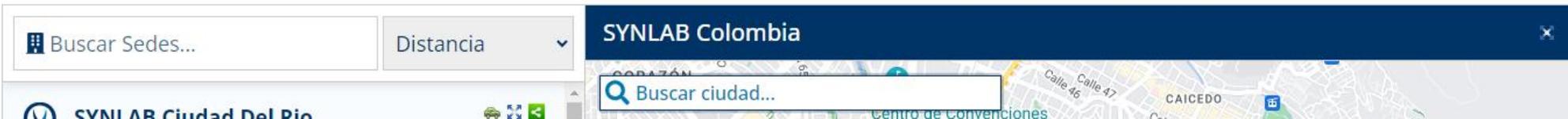
Servicios Medicina del Trabajo: medicinadeltrabajo@synlab.co

Recepción de PQRSF: serviciente@synlab.co

Bioindustrial: bioindustrial@synlab.co

Referencia: servicientereferencia@synlab.co

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





En Synlab nuestro compromiso es
SERVIR CON EL CORAZÓN.

SYNLAB 