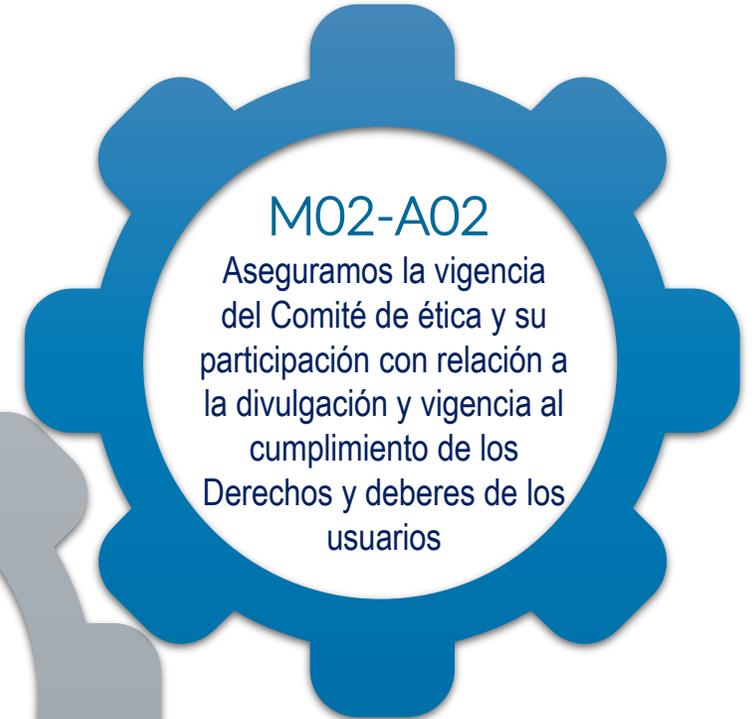




**SEGUIMIENTO FORMULACIÓN  
PPSS 2023  
MIEMBROS DEL GRUPO  
SYNLAB COLOMBIA**



Medio de Verificación:  
Ejecución presupuesto  
Plan de Trabajo  
Actas Comité Ética



**M01A01**

**Documentamos e implementamos y socializamos el**

Manual de Atención SYNLAB de Enfoque Diferencial – MAN-SAC-001

**M01A02**

**Documentamos el Manual de Atención al cliente donde se articulo el Manual de Atención de Enfoque Diferencial**

MAN-SAC-002



MAN-SAC-001 – MAN-SAC-002: Documentos Controlados en la herramienta de Mejoramiento de la Organización.



Se cuenta con la Lista de asistencia del personal al que se le suministro la socialización de ambos manuales.



Durante el año 2023 580 Funcionarios realizaron inducción

M01A01

Dentro de nuestro proceso de inducción al personal nuevo que ingresa a nuestra Organización les estamos suministrando información relacionada con los mecanismos de Participación Social en Salud

984 Funcionarios realizaron reinducción

M01A02

Hemos realizado la reinducción al personal del módulo de Servicio al Cliente específicamente en temas como: Deberes y Derechos de pacientes, trato digno, mecanismos de Participación Social en Salud.





**M01A03:** Hemos divulgado en nuestra Página Web Institucional <https://www.synlab.co/> la Política de Humanización, los Deberes y Derechos de pacientes y los mecanismos de Participación Social en Salud:



The screenshot shows the SYNLAB website with the following content:

- Navigation:** Inicio, Para ti, Institucional, Empresarial, Eres un paciente (Nuestros pacientes), Eres un cliente (Nuestros clientes).
- SYNLAB Logo:** Nuestra misión es proporcionar información diagnóstica relevante para una vida más **enérgica**.
- Nuestras redes:** Facebook, YouTube, Instagram.
- Participación social en salud:** Alianza de usuarios informe de actividades realizadas:
  - » Periodo 2021
  - » Periodo 2022
- Nosotros:**
  - » Sobre nosotros
  - » Synlab group
  - » Estados financieros
- Políticas:**
  - » Política de proveedores
  - » Política de humanización
  - » Reclamaciones
  - » Política de protección de datos
  - » Política de SARLAFT - LA/FT/FPADM
  - » Política SICOF Y PTEE
  - » Deberes y derechos de pacientes
- PQRSF:**
  - Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:
  - Para nosotros es muy importante conocer las opiniones, inquietudes y sugerencias de nuestros usuarios. Por eso te invitamos a que nos escribas al siguiente canal de comunicación:
  - ✉ [serviciente@synlab.co](mailto:serviciente@synlab.co)
  - ☎ Otros canales de atención
- Chatbot:** Conversa con un ASESOR (with an illustration of a woman).



**M01A01**



M01A03

SYNLAB  MEDICINA DE LABORATORIO

 **DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS**

DERECHOS	DEBERES
 Recibir un <b>trato amable, digno</b> y considerado por parte del personal de la salud <b>sin discriminación</b> .	 Tratar con <b>amabilidad y respeto</b> al personal de salud y demás usuarios del servicio.
 Recibir de forma <b>clara y oportuna la información</b> de las condiciones administrativas, de consentimiento previo para ser procesado y requisitos para la realización de los exámenes.	 Presentar <b>documento de identidad</b> o demostrar su condición de identificación en el caso de ser extranjero.
 Recibir una <b>atención preferencial</b> en caso de mujeres embarazadas, adulto mayor de 65 años en adelante, niños menores de 2 años y personas en condición de discapacidad.	 Cumplir a cabalidad las <b>instrucciones de preparación y las recomendaciones previas</b> a la realización de exámenes diagnósticos.
 <b>Aceptar o rechazar la realización de los exámenes o procedimientos</b> definidos, excepto cuando se pone en riesgo su salud o la de la comunidad.	 <b>Suministrar de forma veraz y completa la información requerida</b> clínica y administrativa por el personal, para su atención.
 Contar con <b>canales de comunicación</b> que permitan manifestar sus <b>necesidades, inquietudes y/o reclamaciones</b> .	 <b>Respetar los horarios y requisitos</b> establecidos para la atención médica, toma de exámenes y entrega de resultados.
 Recibir <b>resultados confidenciales, confiables y oportunos</b> , de acuerdo a nuestro portafolio de servicios.	 <b>Cuidar sus artículos personales y recursos físicos de la institución</b> durante su permanencia en el servicio.
 <b>Elegir libremente el médico o profesional de la salud</b> con el que se sienta seguro para su atención y a solicitar una segunda opinión en caso de considerarlo necesario.	 <b>Cumplir las recomendaciones</b> suministradas por los profesionales de la salud posterior a la prestación del servicio.
 <b>Ingresar acompañado por un acudiente</b> al procedimiento en caso de pacientes menores de edad, personas en condición de discapacidad y adulto mayor de 65 años en adelante.	 <b>Abstenerse de fumar y/o consumir bebidas alcohólicas</b> en las instalaciones.
 <b>Definir voluntariamente si participa o no en investigaciones clínicas</b> realizadas por personal científicamente calificados.	 <b>Verificar que sus datos personales, exámenes, solicitudes, recibos de colección de muestras y resultados</b> coincidan con el procedimiento realizado.

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

Derechos y Deberes Alianza de Usuarios



Otro medio de divulgación de los derechos y deberes de los pacientes y de acuerdo a los mecanismos de canales establecidos por nuestra Organización los cuales apuntan a la humanización del servicio, es el afiche en sede.



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



Con el fin de continuar fortaleciendo la cultura de Servicio, el cual esta centrado en el usuario y su familia hemos divulgado al personal en los siguientes documentos: Manual de Atención al Usuario y el Manual de Atención Synlab de Enfoque Diferencial

M01-A04



Si lo CREEs, lo Creas...



M01-A01

Publicamos en nuestras redes sociales fechas de conmemoración de la Salud:

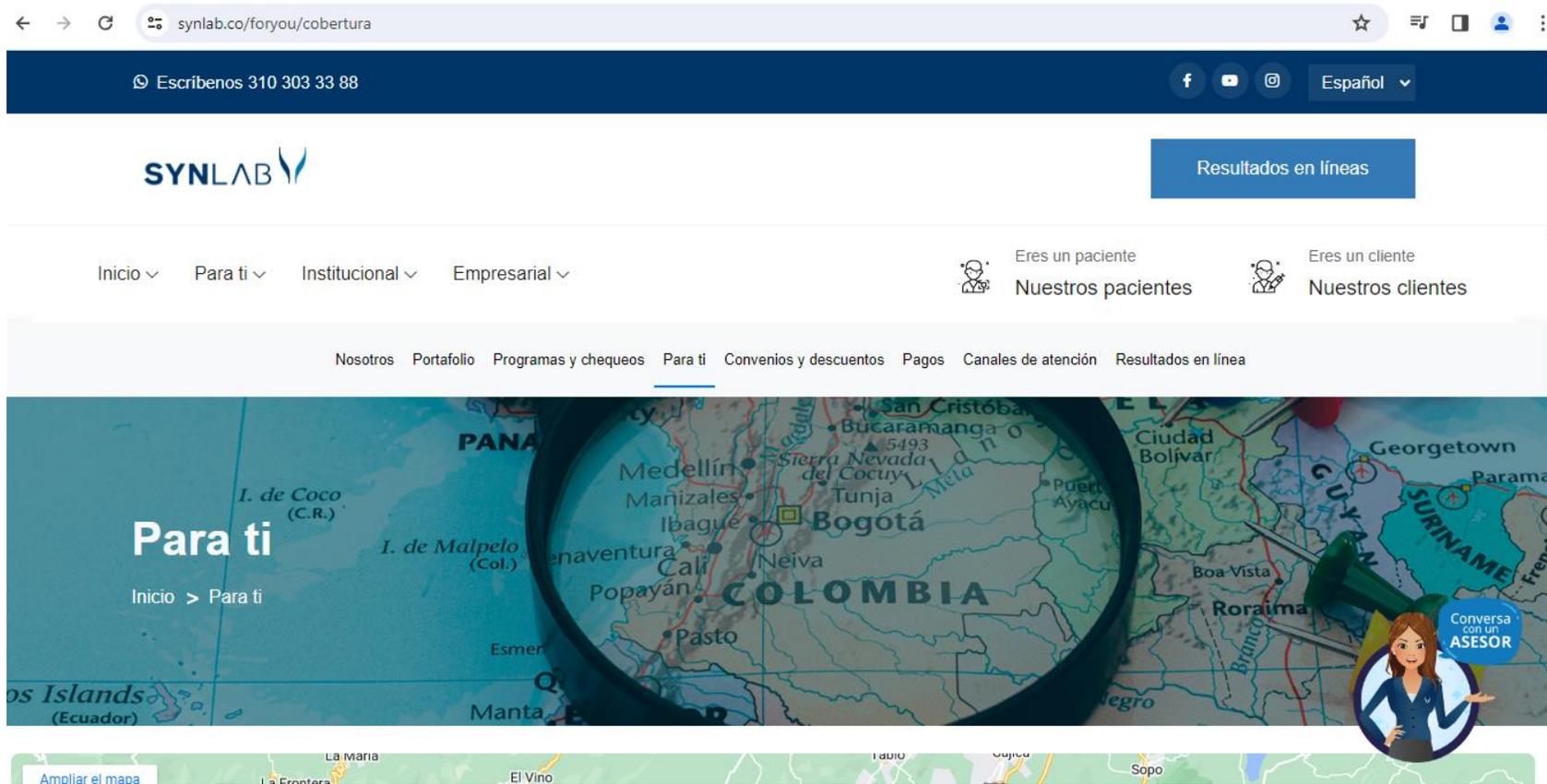




M01-A01

## Eje Estratégico: Control Social Elemento crucial del Derecho a la salud

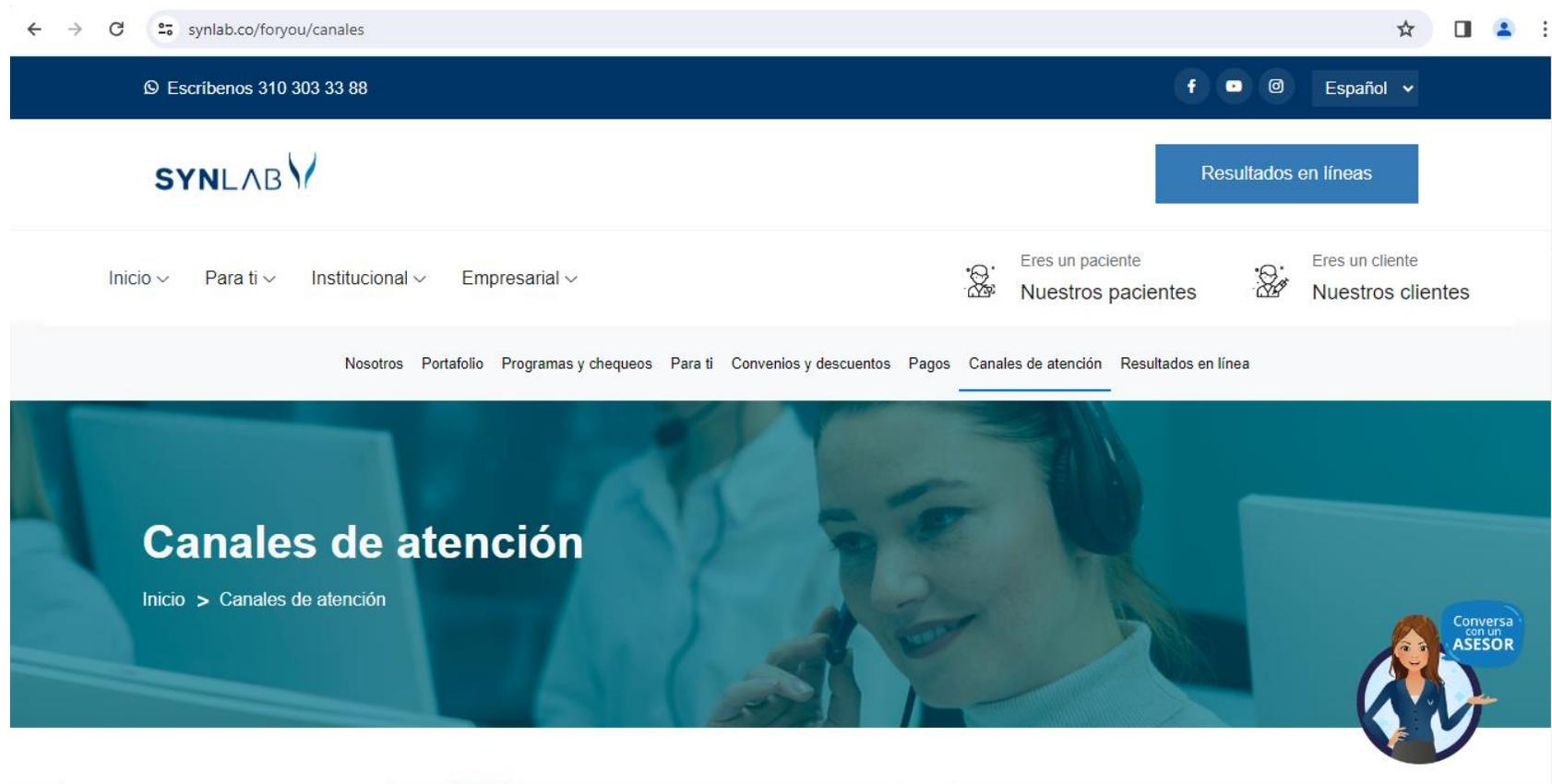
Comunicamos en la Página Web [www.synlab.co](http://www.synlab.co) a nuestros Usuarios información relacionadas con sedes disponibles, horarios de atención:





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

En nuestra Página Web [www.synlab.co](http://www.synlab.co) tenemos a disposición de los canales de atención por sede



M01-A01



Además de contar con correos electrónicos disponibles para nuestros Usuarios información de interes general como es: sedes disponibles, horarios de atención:

**Correos**



serviciente@synlab.co



programacionservicios@synlab.co



servicioscovid@synlab.co



domicilios@synlab.co



M01-A01



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

**SYNLAB** 