

**LABORATORIO CLINICO  
BACTERIOLOGICO FLEMING DE  
MAGANGUE E.U**

**SISTEMA DE INFORMACION Y  
ATENCION AL CLIENTE (SIAU) Y  
PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD**

**ERCILIA MARIA DIAZ OBREGON  
REPRESENTANTE DE CALIDAD Y SIAU**

# ACTA DE SOCIALIZACION

Siendo las 3:00 pm del día 16 de octubre de 2024, en el área de coordinación se realizó capacitación al personal que labora en la institución, sobre atención al usuario o al cliente así como participación social, con el fin de mejorar el clima y el trato entre los colaboradores y los usuarios, de igual manera dar a conocer los mecanismos de participación social existente a los que puede acceder el usuario.

A continuación, se presentarán diapositivas y socializándose por parte de la Representante de calidad y SIAU su contenido.

## DEFINICIONES

**SIAU:** Es una herramienta diseñada por el ministerio de salud y protección social para mejorar la prestación de servicios, tomando como fuente la información del usuario mediante peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así como medición de la satisfacción del usuario y el cumplimiento de la protección de los derechos de los usuarios de conformidad con la normatividad legal vigente.

**Queja:** Inconformidad detectada por el cliente al recibir un producto o servicio.

**Sugerencia:** Recomendación del usuario que a su percepción mejoraría la prestación del servicio sin que su implementación haga que el servicio sea inadecuado.

**Reclamo:** solicitud de investigación por una irregularidad cometida por alguno de los actores del sector salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la ley.

**Denuncia:** es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, administrativa-sancionatoria, disciplinaria o ético profesional

**Petición:** solicitud de interés general o particular sobre la prestación de un servicio, información o requerimiento de copias o documentos, entre otros

**Usuario Paciente:** Definición utilizada para hacer referencia a los usuarios que utilizan directamente el servicio, con los que el laboratorio tiene el momento de verdad en la prestación del servicio de Laboratorio Clínico.

## **PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE ATENCION E INFORMACION DEL USUARIO (GC-PRO-006)**

### **OBJETIVO**

Describir el procedimiento Operativo para llevar a cabo la atención al Usuario Paciente o Usuario Empresa, manejo de quejas, sugerencias, análisis de la información obtenida para la mejora continua del SGC.

### **ALCANCE**

Desde la identificación de las necesidades y expectativas de los usuarios hasta la medición de su satisfacción y el establecimiento acciones y planes de mejoramiento

## **ACTIVIDADES DEL SIAU**

- 1. Realizar seguimiento a la percepción del cliente en cumplimiento a sus necesidades y expectativas** (Aplicar encuestas de satisfacción al usuario paciente y usuario empresa).
- 2. Análisis de satisfacción de los usuarios** (Indicadores de satisfacción global).
- 3. Retroalimentación del cliente** (Solucionar oportuna y adecuadamente las quejas –reclamos- sugerencias y felicitaciones de los usuarios).
- 4. Apertura de buzón de sugerencias”,** Si a través de este medio se registran petición, quejas, Reclamos o sugerencias, el tiempo establecido para dar respuesta a las quejas es de 8 (Ocho) días hábiles a partir del momento de la apertura del buzón.
- 5. Procedimiento para capacitación a representantes de asociación de usuarios.**
- 6. Procedimiento para orientación y atención al usuario**
- 7. Procedimiento para reuniones con la asociación de usuarios**

## TRATO DIGNO A LOS USUARIOS

- **Atención focalizada, ágil, oportuna, eficaz y eficiente a las necesidades de los usuarios**
- **Solución de fondo a las solicitudes de atención en salud, ya sea prestados directamente o a través de terceros, brindando soluciones alternativas de acceso al servicio requerido, para satisfacer íntegramente la necesidad planteada por el usuario**
- **Dar un trato humanizado, con observancia del respeto, la cordialidad, la orientación y comunicación permanente**
- **Brindar atención preferencial, al adulto mayor, a los niños, niñas. o a las personas en condición de discapacidad, mujeres gestantes, o personas que por sus condiciones particulares, requieran atención especial**



## CANALES DE ATENCION

- Atención presencial, personalizada en sede física de la oficina de atención al usuario , dirección:
- Buzón de sugerencias

- Celular: 3226852791



- Correo electrónico: labflemingmagangue@gmail.com



## DERECHOS Y DEBRES DE LOS USUARIOS

### DERECHOS DE LOS USUARIOS

**Todos los usuarios deben ejercer sin restricciones de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social y posición económica los siguientes derechos:**

1. Conocer junto con su familia los derechos y deberes que tiene la organización.
2. Recibir un trato digno
3. Ser atendido en forma oportuna y puntual con calidad amabilidad e integridad.
4. Disfrutar de una comunicación clara, completa y segura con el personal que le brinde su atención
5. Derecho a elegir libremente el profesional para que le preste la atención requerida dentro de la institución.
6. Derecho a todos los informes de sus resultados de exámenes de laboratorio sean tratados de manera confidencial y secreta, que solo con su autorización, puedan ser conocidos, excepto los informes enviados a la secretaria de salud de resultados correspondientes a exámenes positivos para VIH, WESTERN BLOT, DENGUE, HEPATITIS, SEROLOGÍA Y LEPTOSPIROSIS por personal diferente al Laboratorio Clínico.

7. Recibir información si lo requiere acerca de los costos por los servicios obtenidos en nuestra organización.
8. Presentar oportunamente sus reclamaciones, sugerencias y felicitaciones sobre nuestros servicios, usando las vías y medios establecidos para tal efecto (buzón, página web, coordinación, gerencia.).

## **DEBERES DE LOS USUARIOS**

**Así mismo el Laboratorio Clínico Bacteriológico Fleming da a conocer a los usuarios y sus familiares los siguientes deberes que contribuirán a la prestación de los servicios de calidad.**

1. Seguir cuidadosamente las instrucciones recibida para la toma de muestras.
2. Solicitar los servicios de manera respetuosa
3. Cumplir con los requisitos establecidos como presentar: Documento de identidad, realizar copagos, cuota moderadora o pagos parcial o total de los estudios en caso de solicitar servicio particular para recibir el servicio.
4. Contestar con honestidad a preguntas importantes realizadas, que ayudan a garantizar el buen resultado de sus exámenes.
5. Tratar con dignidad y respeto a todo el personal de la institución y a los demás usuarios.
6. Cuidar las instalaciones: baño. Sillas, paredes, velando por el uso adecuado de los mismos.
7. Participar en las actividades educativas que realiza la institución.
8. Presentar oportunamente sus reclamaciones, sugerencias y felicitaciones sobre nuestros servicios, usando las vías y medios establecidos para tal efecto (buzón, página web, coordinación, gerencia)

## **PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD**

- **ALIANZAS O ASOCIACIONES DE USUARIOS:** Agrupación de usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.



## **FUNCIONES**

- ☐ **Mantener canales de comunicación.**
- ☐ **Informar ante las instancias que corresponda la calidad del servicio.**
- ☐ **Atender quejas de los usuarios.**
- ☐ **Ejercer veeduría**
- ☐ **Asesorar a los usuarios en su elección de IPS.**

**PERIODO DE PARTICIPACIÓN:** Las alianzas o asociaciones de usuarios elegirán sus representantes en asamblea general, y entre los elegidos de éstas si hubiere varias asociaciones o alianzas de usuarios, para períodos de dos años.

## **ASOCIACIÓN(ES) O ALIANZA(S) DE USUARIOS INSTANCIAS DE REPRESENTACIÓN**

1. Un (1) representante ante la junta directiva de la respectiva empresa promotora de salud pública y mixta.
2. Un (1) representante ante la junta directiva de la institución prestataria de servicios de salud de carácter hospitalario, pública y mixta.
3. Un (1) representante ante el comité de participación comunitaria respectivo.
4. Un (1) representante ante el consejo territorial de seguridad social, elegido conforme a las normas que regulen la materia.
5. Dos (2) representantes ante el comité de ética hospitalaria, de la respectiva institución prestataria de servicios de salud, pública o mixta.



## MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL

Comité de ética hospitalaria: agrupación de personas tanto de la parte administrativa de la institución prestadora de servicios de salud, como de parte de la comunidad, quienes ejercen unas funciones en defensa de los derechos de los usuarios, velando porque se cumplan dentro del aspecto ético de la atención.

### FUNCIONES

- ☐ Divulgar entre los funcionarios y la comunidad usuaria de servicios los derechos y deberes en salud.
- ☐ Velar porque se cumplan los derechos y deberes en forma ágil y oportuna.
- ☐ Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.
- ☐ Atender y canalizar las veedurías sobre calidad y oportunidad en la prestación de servicios de salud.
- ☐ Atender y canalizar las inquietudes y demandas sobre prestación de servicios de la respectiva institución, por violación de los derechos y deberes ciudadanos en salud

**PERIODO DE PARTICIPACIÓN:** Los representantes ante los comités de ética hospitalaria serán elegidos para períodos de tres años y podrán ser reelegidos máximo hasta por dos períodos consecutivamente.



## REPRESENTANTES COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA

- EL DIRECTOR DE LA IPS O SU DELEGADO
- UN REPRESENTANTE DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA
- DOS REPRESENTANTES DE LA ALIANZA O ASOCIACION DE USUARIOS DE LA
- DOS DELEGADOS DEL COPACO DEL ÁREA DE INFLUENCIA DE LA IPS

## MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL

•**Copacos:** espacio de concertación entre los actores sociales y el estado

### FUNCIONES

- ☐ Intervenir en las actividades de planeación, asignación de recursos y vigilancia y control del gasto en todo lo atinente al Sistema General de Seguridad Social en Salud en su jurisdicción respectiva
- ☐ Consultar e informar periódicamente a la comunidad de su área de influencia, sobre las actividades y discusiones del comité y las decisiones de las juntas directivas de los respectivos organismos o entidades de salud.
- ☐ Verificar que los recursos provenientes de las diferentes fuentes de financiamiento se administren adecuadamente y se utilicen en función de las prioridades establecidas en el Plan de Salud de la comunidad del área de influencia del respectivo organismo o entidad.
- ☐ Velar porque los recursos de fomento de la salud y prevención de la enfermedad, destinados a la gestión social de la salud, se incluyan en los planes de salud de la entidad territorial y se ejecuten debidamente, conforme a las disposiciones legales sobre la materia.

**PERIODO DE PARTICIPACIÓN:** Los representantes ante los comités de participación comunitaria serán elegidos para períodos de tres años; podrán ser reelegidos máximo por otro período y deberán estar acreditados por la organización que representen.



**Veedurías:** se entiende por veeduría ciudadana el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública.

- ☐ contribuir a una gestión adecuada de los organismos de salud.
- ☐ propiciar decisiones saludables por parte de las autoridades, la empresa privada, las entidades públicas y la comunidad.
- ☐ fomentar el compromiso de la colectividad en los programas e iniciativas en salud.
- ☐ velar una utilización adecuada de los recursos.
- ☐ coordinar con todas las instancias de vigilancia y control la aplicación efectiva de las normas y velar por el cumplimiento de las mismas.
- ☐ impulsar las veedurías como un mecanismo de educación para la participación.



GRACIAS