



SEGUIMIENTO FORMULACIÓN PPSS 2021
SYNLAB COLOMBIA

18/02/22

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

Asignamos 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.



Medio de Verificación:
Planeación presupuesto gastos 2021
Planificación, seguimiento y control Plan de trabajo PPSS - 2021



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.

Medios De Verificación:
Acta De Conformación Del Comité



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

DERECHOS	DEBERES
 Recibir un trato amable, digno y considerado por parte del personal de la institución sin discriminación.	 Tratar con amabilidad y respeto al personal de salud y demás usuarios del servicio.
 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.	 Presentar documento de identidad o demostrar su condición de identificación en el caso de ser extranjero.
 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.	 Cumplir a cabalidad las instrucciones de preparación y las recomendaciones previas a la realización de exámenes diagnósticos.
 Aceptar o rechazar la realización de los exámenes o procedimientos definidos, excepto cuando se ponga en riesgo su salud o la de la comunidad.	 Suministrar de forma veraz y completa la información requerida clínica y administrativa por el personal, para su atención.
 Contar con medios o canales de comunicación que permitan manifestar sus necesidades, inquietudes y/o reclamaciones.	 Respetar los horarios y requisitos establecidos para la atención médica, toma de exámenes y entrega de resultados.
 Recibir resultados confidenciales, confiables y oportunos. De acuerdo a nuestro portafolio de servicio.	 Cuidar de los artículos personales y recursos físicos de la institución durante su permanencia en el 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.	 Cumplir las recomendaciones suministradas por los profesionales de la salud posterior a la prestación del servicio.
 Ingresar acompañado por un acudiente a procedimientos en caso de pacientes menores de edad, persona en condición de discapacidad y adulto mayor de 65 años en adelante.	 Abstenerse de fumar y/o consumir bebidas alcohólicas en las instalaciones.
 Deber voluntariamente al participar o no en investigaciones científicas realizadas por personal científicamente calificado.	 Verificar que sus datos personales, exámenes solicitados, recipientes de recolección de muestra y resultados coincidan con el procedimiento realizado.

Medios De Verificación:
 Digital: Página Web, Pantallas en Sucursal, Redes Sociales.
 Físico: Pliego

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.

Medios De Verificación:

Publicación en la página Web Institucional:

<https://www.synlab.co/derechos-y-deberes/>

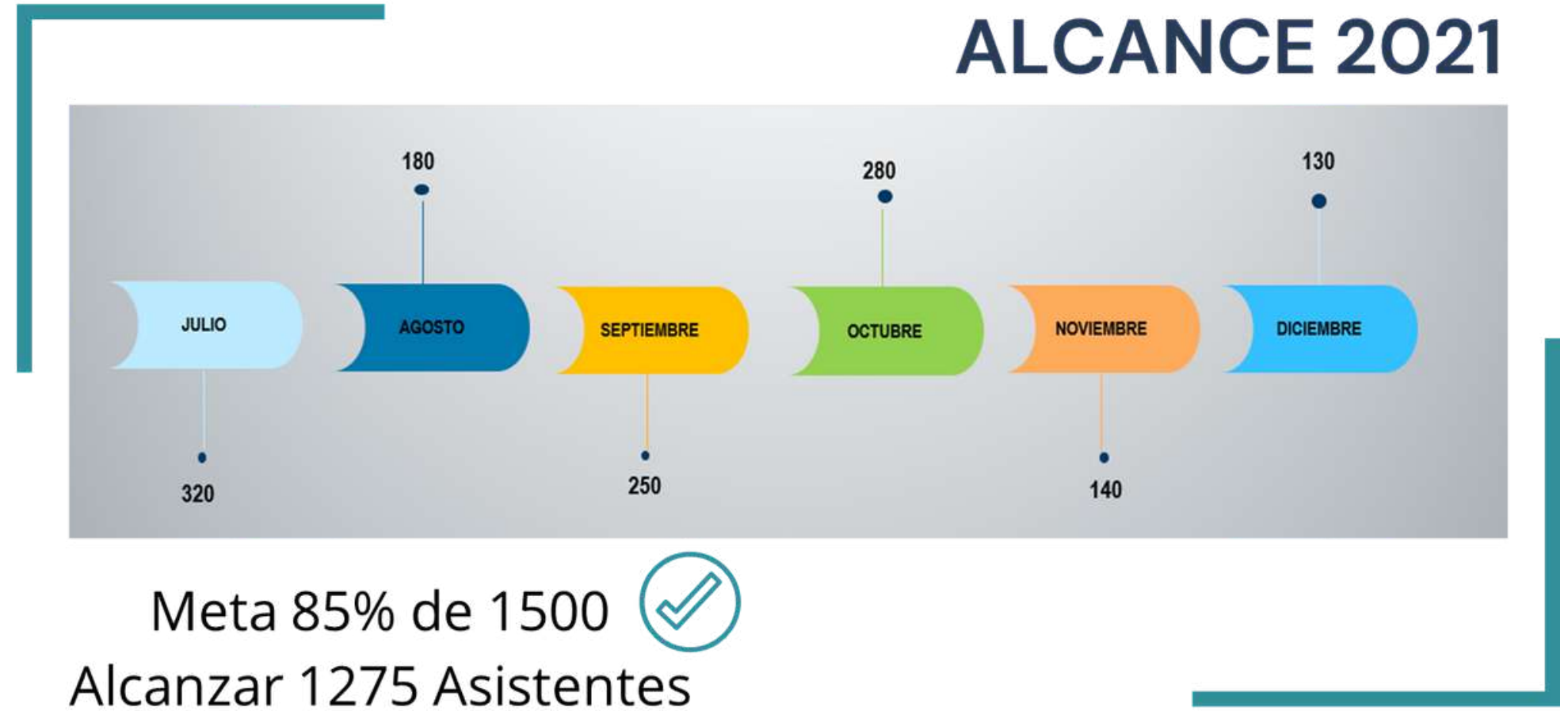
Publicación en redes sociales,

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






- Reg. Norte
- Reg. NorOccidente
- Reg. Centro
- Reg. SurOccidente
- Reg. Eje Cafetero



Medios De Verificación:
Lista de asistencia - Taller

Con el fin de afianzar nuestra cultura y experiencia de servicio y de acuerdo a nuestro plan de Humanización realizamos talleres presenciales dictados por parte de Servicio al Cliente a nuestros colaboradores.

SYNLAB Colombia
3h · 

Desde SYNLAB queremos que conozcas tus derechos como usuario, para nosotros tu experiencia es lo más importante.

Conoce más:
<https://www.synlab.co/derechos-y-deberes/>

#SYNLAB #SYNLABColombia #Salud #Prevención #ChequeoMédico #Bienestar #Medicina



synlab_colombia

SYNLAB
MEDICINA DE LABORATORIO

DEBERES DE LOS USUARIOS
Parte 1 de 3



13 Me gusta

synlab_colombia En SYNLAB queremos que conozcas tus derechos y deberes como paciente.
Conoce más: <https://www.synlab.co/derechos-y-deberes/>

#SYNLAB #SYNLABColombia #Salud #Prevención #ChequeoMédico #Bienestar

synlab_colombia

SYNLAB
MEDICINA DE LABORATORIO

DEBERES DE LOS USUARIOS

Tratar con **amabilidad y respeto** al personal de salud y demás usuarios del servicio.



13 Me gusta

synlab_colombia En SYNLAB queremos que conozcas tus derechos y deberes como paciente.
Conoce más: <https://www.synlab.co/derechos-y-deberes/>

#SYNLAB #SYNLABColombia #Salud #Prevención #ChequeoMédico #Bienestar

synlab_colombia

SYNLAB
MEDICINA DE LABORATORIO

DEBERES DE LOS USUARIOS

Presentar **documento de identidad** o identificar su condición de identificación en el caso de ser extranjero.



13 Me gusta

synlab_colombia En SYNLAB queremos que conozcas tus derechos y deberes como paciente.
Conoce más: <https://www.synlab.co/derechos-y-deberes/>

#SYNLAB #SYNLABColombia #Salud #Prevención #ChequeoMédico #Bienestar



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.



Medios De Verificación:

Indicador Tasa de Derechos Vulnerados periodo 2021

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.



Medios De Verificación:
Presentación Universidad Corporativa UCS



Área personal ▶ Mis cursos ▶ REINDUCCION SYNLAB 2021

Navegación

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

— K

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







SYNLAB
CUSTOMER CENTRICITY
Participación Ciudadana

Adopción

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

Click aquí para avanzar

(The slide features an illustration of hands holding a glowing lightbulb, surrounded by gears, symbolizing innovation and adoption.)



SYNLAB
CUSTOMER CENTRICITY

Nuestros Propósitos

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

(The slide features an illustration of a doctor pointing to a screen with icons for a person wearing a mask, hand hygiene, and a person holding a pill, representing health promotion and prevention.)



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.

Video player controls: play/pause, progress bar, volume, and full screen icons.



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.

Video player controls: play/pause, progress bar, volume, and full screen icons.

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.

Durante el periodo 2021 realizamos en total las siguientes inducciones:



SYNLAB
Durante el período
2021 realizamos 49
inducciones.

Miembros del Grupo SYNLAB
Analizar: 34
Angel Diagnostica- 77
Falab:21
Marcela Hoyos Rendón: 21
Siplas: 21



Medio De Verificación:
Informe de inducción mecanismos de PPSS



SYNLAB
CUSTOMER CENTRICITY
Comité de Ética Hospitalaria

Propósito

Propender por la humanización en la atención a los pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio público de salud.

¿Quiénes lo conforman?

La dirección médica, la coordinadora sedes principales por regional y el coordinador del Servicio al Cliente.

¿Para qué sirve?

Para promover los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

Actualmente en construcción



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.



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.

Slide 1 of a presentation titled 'Deberes y Derechos' (Duties and Rights) for SYNLAB. The slide features an illustration of a woman in a blue suit and a man in a white shirt standing next to a large document titled 'Deberes y Derechos'. The document has a blue ribbon seal. The background shows a close-up of a person's hands holding a gavel. The slide includes navigation arrows and a progress bar at the bottom.



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.

Slide 2 of the presentation, continuing the list of duties and rights. It features the same illustration and background as slide 1. The slide includes navigation arrows and a progress bar at the bottom.

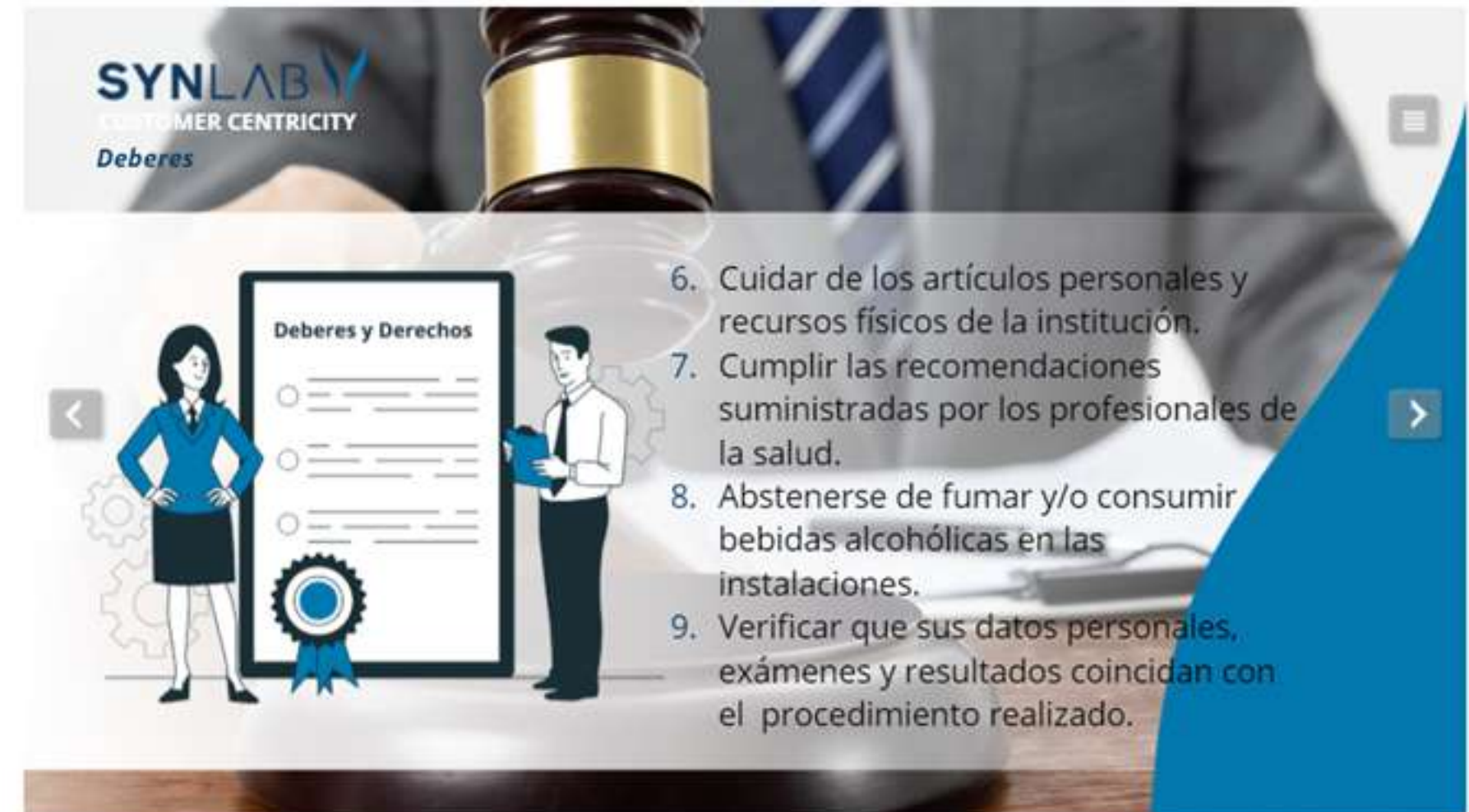


SYNLAB
CUSTOMER CENTRICITY
Deberes

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.

The slide features a background image of a person in a suit holding a gavel. On the left, there is an illustration of a woman in a blue business suit standing next to a large document titled 'Deberes y Derechos'. The document has a blue ribbon seal at the bottom. To the right of the document is an illustration of a man in a white shirt and tie holding a folder. The slide includes navigation arrows on the left and right sides, and a progress bar at the bottom.



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.

This slide is identical in layout to the previous one, featuring the same background image and illustration. It continues the list of duties and rights, starting with item 6. It also includes navigation arrows and a progress bar.

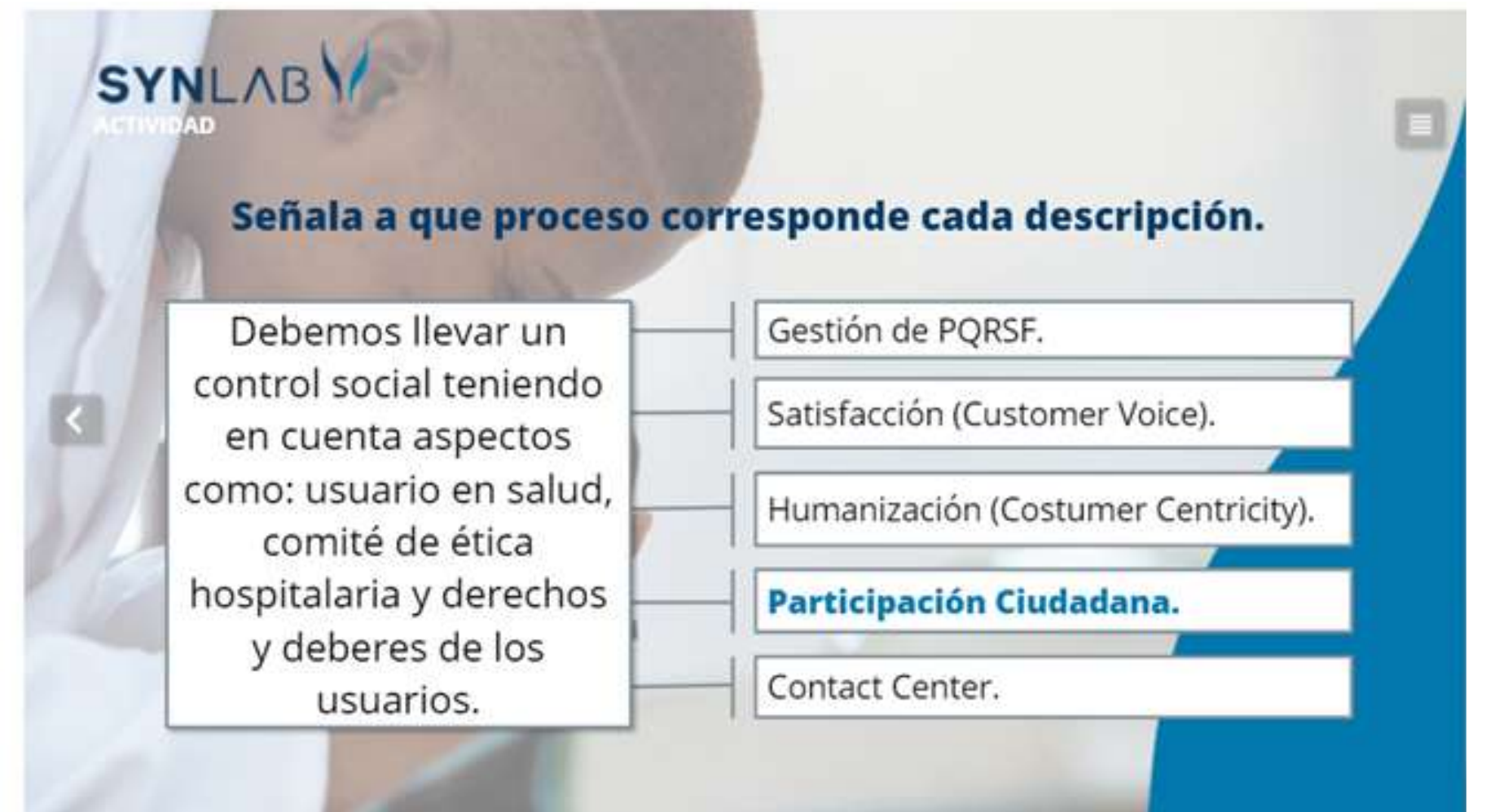


SYNLAB
ACTIVIDAD

Señala a que proceso corresponde cada descripción.

Trabajamos para fomentar y desarrollar al interior de la compañía nuestra estrategia For You, la cual es nuestra razón de ser.

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



SYNLAB
ACTIVIDAD

Señala a que proceso corresponde cada descripción.

Debemos llevar un control social teniendo en cuenta aspectos como: usuario en salud, comité de ética hospitalaria y derechos y deberes de los usuarios.

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



SYNLAB
ACTIVIDAD

Señala a que proceso corresponde cada descripción.

Debemos llevar un control sobre el cumplimiento de los compromisos con los usuarios, asegurando la calidad, la satisfacción y el bienestar de los usuarios.

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



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

SYNLAB
985 de nuestros
colaboradores con
reinducción

Miembros del Grupo
SYNLAB
Analizar: 77
Falab: 38
Gómez Vesga: 15
Marcela Hoyos: 15
Siplas: 35

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.



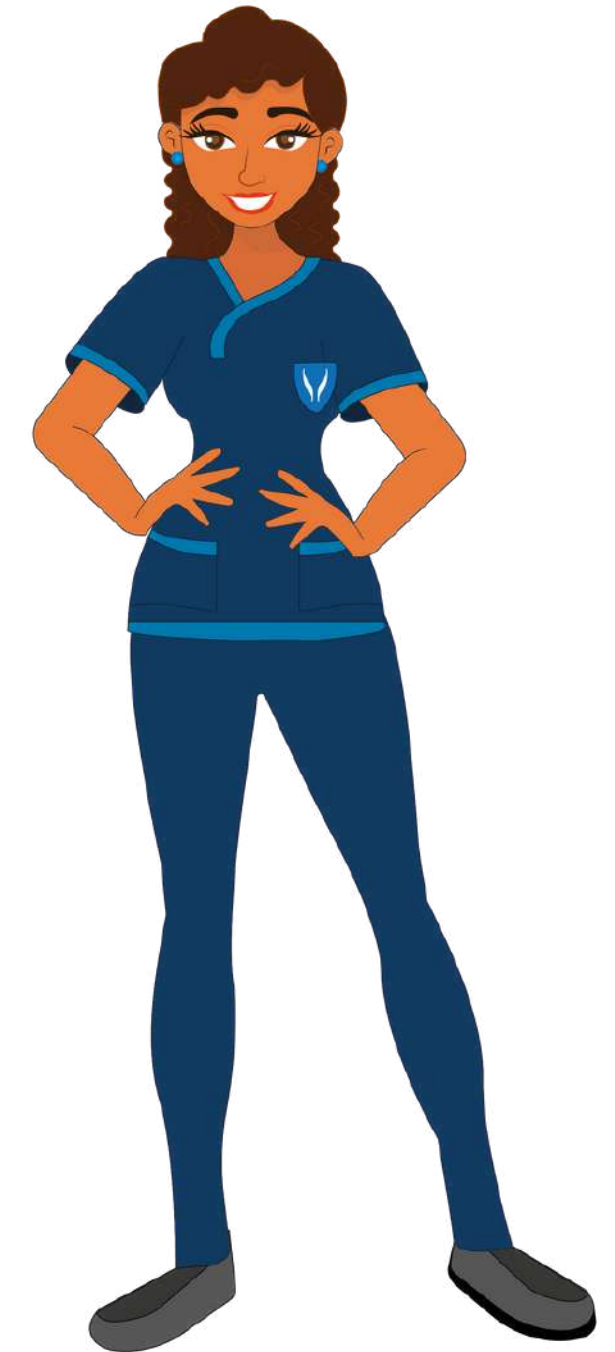
**Tuvimos 3685
visitantes que
accedieron y
consultaron el link
alianza de usuarios**

Medio de verificación:

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



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

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



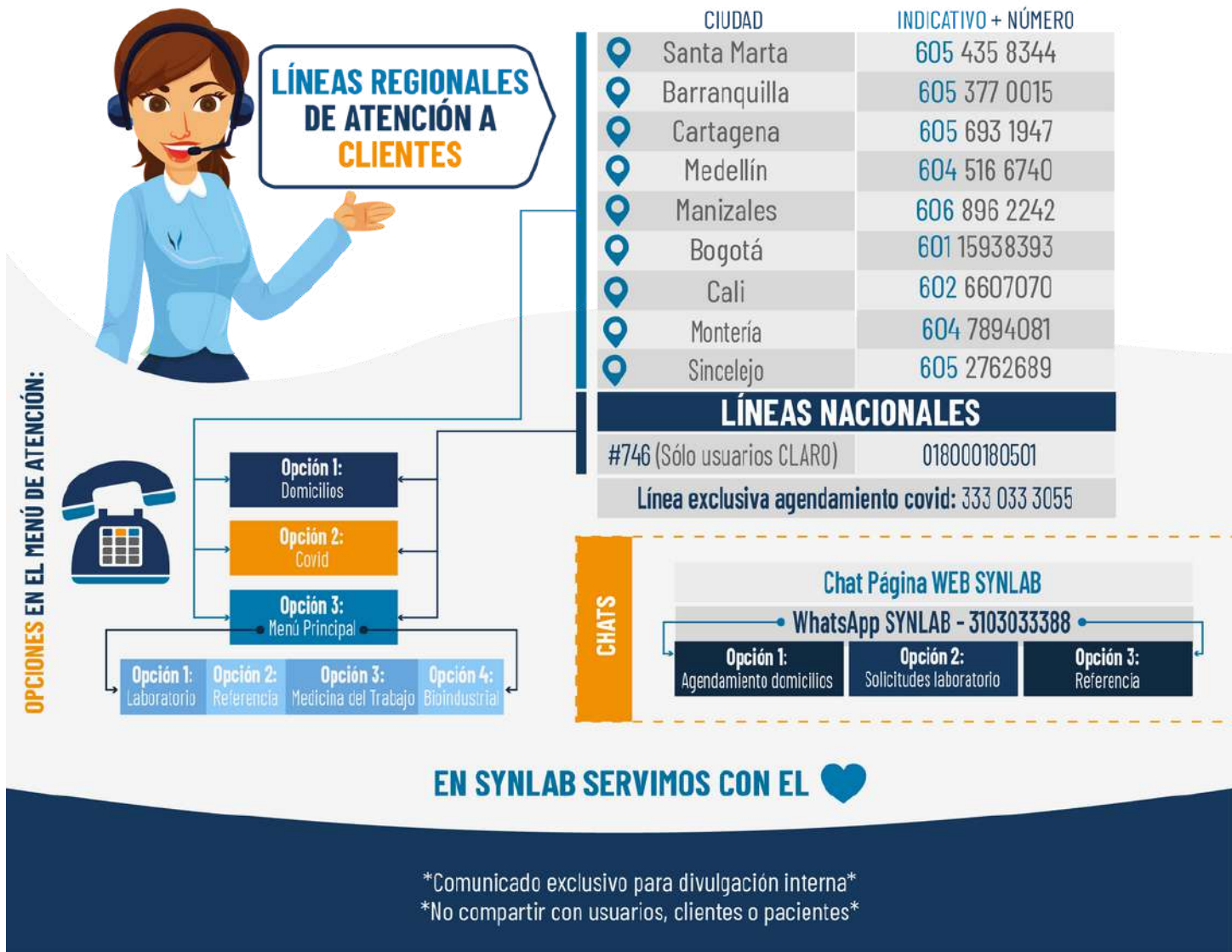
Nuestro alcance durante el 2021 fue de 28361 personas que accedieron a nuestros eventos académicos

Medio de verificación:
Documento plan de educación paciente y alcance



EN NUESTRO CCS (CONTACT CENTER SYNLAB) TRABAJAMOS DÍA A DÍA PARA MEJORAR NUESTRA EXPERIENCIA DE SERVICIO!

Conoce los canales de comunicación que tenemos para atención a nuestros clientes a nivel nacional.



LÍNEAS REGIONALES DE ATENCIÓN A CLIENTES

CIUDAD	INDICATIVO + NÚMERO
Santa Marta	605 435 8344
Barranquilla	605 377 0015
Cartagena	605 693 1947
Medellín	604 516 6740
Manizales	606 896 2242
Bogotá	601 15938393
Cali	602 6607070
Montería	604 7894081
Sincelejo	605 2762689

LÍNEAS NACIONALES

#746 (Sólo usuarios CLARO) 018000180501
 Línea exclusiva agendamiento covid: 333 033 3055

OPCIONES EN EL MENÚ DE ATENCIÓN:

- Opción 1: Domicilios
- Opción 2: Covid
- Opción 3: Menú Principal


OPCIONES EN EL MENÚ DE ATENCIÓN (Opciones 1-4):

- Opción 1: Laboratorio
- Opción 2: Referencia
- Opción 3: Medicina del Trabajo
- Opción 4: Bioindustrial

CHATS

Chat Página WEB SYNLAB
 WhatsApp SYNLAB - 3103033388

- Opción 1: Agendamiento domicilios
- Opción 2: Solicitudes laboratorio
- Opción 3: Referencia

EN SYNLAB SERVICIOS CON EL 

Comunicado exclusivo para divulgación interna
 No compartir con usuarios, clientes o pacientes

Pensando en nuestra comunidad, ampliamos nuestros canales de comunicación





En Synlab nuestro compromiso es
SERVIR CON EL CORAZÓN.

SYNLAB 