



PLAN DE CAPACITACION COMUNITARIA

V1

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Anggie Paola Eraso Castillo	Heidy Mabel Burbano Valdés	Liliana Patricia Ortega Molina
Coordinador de Atención al usuario	Coordinadora de Gestión de Calidad	Gerente
31/08/2023	01/09/2023	04/09/2023



UNILAB LABORATORIO CLINICO Y CITOLOGICO SAS	Cód. IAU-PL001
PLAN DE CAPACITACIÓN COMUNITARIA	Vigencia: 04/09/2023
PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 1

CONTENIDO

CONTENIDO.....	2
1. INTRODUCCION	3
2. OBJETIVOS.....	3
2.1 OBJETIVO GENERAL	3
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
3. ALCANCE	3
4. CONTEXTO INSTITUCIONAL	3
4.1. MISIÓN	3
4.2. VISIÓN	4
4.3. OBJETIVOS ESTRATEGICOS	4
4.4. PRINCIPIOS	4
4.5. VALORES.....	4
5. LINEAMIENTOS CONCEPTUALES Y METODOLOGICOS	5
5.1. CAPACITACION	5
5.2. EDUCACION	5
5.3. EDUCACION INFORMAL.....	5
5.4. MODELOS DE EVALUACION	5
6. METODOLOGIA.....	5
7. NECESIDADES DE CAPACITACION	6
8. EJECUCION	6
CRONOGRAMA.....	6
9. SEGUIMIENTO Y EVALUACION.....	7
10. CONTROL DE CAMBIOS	7

Documento del sistema integrado de gestión, su impresión o copia no autorizadas se considera "No controlado", por lo tanto, debe asegurarse que utiliza la última versión aprobada según el listado maestro de documentos del área de calidad.



UNILAB LABORATORIO CLINICO Y CITOLOGICO SAS	Cód. IAU-PL001
PLAN DE CAPACITACIÓN COMUNITARIA	Vigencia: 04/09/2023
PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 1

1. INTRODUCCION

El Plan de Capacitación comunitaria, que a continuación se presenta, busca responder a las necesidades y expectativas de la comunidad adscrita a los servicios del laboratorio clínico y citológico UNILAB S.A.S. acorde a los procesos del sistema integrado de gestión de la calidad y dentro de las políticas del sistema de información y atención al usuario, que permitan contar con una comunidad empoderada y capacitada para el ejercicio de la participación social en salud.

A través Plan de Capacitación comunitaria 2023, se busca fortalecer las competencias y habilidades de los pacientes, los usuarios y sus familias, logrando el perfil de conocimientos, habilidades y actitudes requeridas para que la comunidad genere su autogestión en salud; así mismo se presenta a continuación las necesidades de capacitación detectadas, las cuales están orientadas en aumentar la participación social en salud.

De esta manera se formula un plan estructurado orientado a adquirir habilidades propias de las competencias individuales y a desarrollar conocimientos que ayudarán a mejorar aquellas acciones que la comunidad debe ejercer.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Generar procesos de capacitación continuos, a partir de las necesidades específicas de los usuarios, con el fin de fortalecer las competencias y así poder desarrollar sus procesos de manera eficiente aportando a la participación social en salud.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Orientar el Plan de Capacitación hacia la satisfacción de los requerimientos de las normas de la Política de Participación Social en Salud
- ✓ Fortalecer la participación social en salud frente a la utilización de canales para manifestar las necesidades o inconformidades del usuario.
- ✓ Reconocer las necesidades específicas de capacitación de la comunidad.
- ✓ Dar respuesta a las necesidades de capacitación detectadas por los dinamizadores de UNILAB S.A.S.

3. ALCANCE

Este plan de capacitación aplica para la comunidad adscrita a los servicios de UNILAB S.A.S de todas las sedes tanto del Departamento de Nariño como del Cauca.

4. CONTEXTO INSTITUCIONAL

4.1. MISIÓN

Somos una Institución que presta servicios de salud ambulatorios y de apoyo diagnóstico con presencia en los Departamentos de Nariño y Cauca, contamos con Talento Humano competente y con un alto desarrollo tecnológico que permite una atención pertinente y segura; con resultados confiables y oportunos para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.



UNILAB LABORATORIO CLINICO Y CITOLOGICO SAS	Cód. IAU-PL001
PLAN DE CAPACITACIÓN COMUNITARIA	Vigencia: 04/09/2023
PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 1

4.2. VISIÓN

UNILAB, para el año 2026, se consolidará como institución segura y con altos estándares de calidad, referente en Nariño y Cauca, generando alianzas estratégicas con las instituciones de salud del territorio, con tecnología a la vanguardia de los avances médicos y mayor cobertura, que permita estar en la preferencia de sus usuarios

4.3. OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- ✓ Lograr expansión de la empresa, generando acceso a los servicios de apoyo diagnóstico y atención ambulatoria en zonas de difícil acceso de los Departamento de Nariño y Cauca.
- ✓ Desarrollar y fortalecer competencias en el personal de salud en el marco del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud y las necesidades de los grupos de valor.
- ✓ Mantener un desarrollo tecnológico que permita la eficiencia en los servicios de apoyo diagnóstico y atención ambulatoria.
- ✓ Lograr niveles de adherencia a procedimientos, guías y protocolos como garantía de una atención segura.
- ✓ Desarrollar cultura de la calidad y la seguridad alineada a los servicios diagnósticos y de atención en salud.

4.4. PRINCIPIOS

- ✓ Respeto por la dignidad humana
- ✓ Enfoque de desarrollo y de calidad
- ✓ Protección a la vida
- ✓ Apego a la verdad

4.5. VALORES


RESPECTO: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

HONESTIDAD: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

PROACTIVIDAD (DILIGENCIA): Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de recursos de la empresa.

CONFIDENCIALIDAD: Uso de manera reservada la información de mi Empresa, usuarios, compañeros de trabajo, garantizando que ésta no sea divulgada de manera inadecuada y sin las autorizaciones o consentimientos para la misma.

COMPROMISO: Soy consciente de la importancia de mi rol en UNILAB y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejora en su bienestar.

	UNILAB LABORATORIO CLINICO Y CITOLOGICO SAS	Cód. IAU-PL001
	PLAN DE CAPACITACIÓN COMUNITARIA	Vigencia: 04/09/2023
	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 1

LEALTAD: Actúo con gratitud hacia la empresa, valorando el esfuerzo que hacen para mantener mi puesto de trabajo y los recursos que necesito.

5. LINEAMIENTOS CONCEPTUALES Y METODOLOGICOS

5.1. CAPACITACION

“Es el conjunto de procesos organizados, relativos tanto a la educación no formal como a la informal, de acuerdo con lo establecido por la Ley General de Educación, dirigidos a prolongar y a complementar la educación inicial mediante la generación de conocimientos, el desarrollo de habilidades y el cambio de actitudes, con el fin de incrementar la capacidad individual y colectiva para contribuir al cumplimiento de la misión institucional, a la mejor prestación de servicios y al eficaz desempeño del cargo” (Ley 1567 de 1998- Art.4).

5.2. EDUCACION

Entendida como aquella impartida en establecimientos educativos aprobados, en una secuencia regular de ciclos lectivos con sujeción a pautas curriculares progresivas y conduce a grados y títulos, hace parte de los programas de bienestar social e incentivos y se rigen por las normas que regulan el sistema de estímulos. (Decreto Ley 1567 de 1998. Art. 7).

5.3. EDUCACION INFORMAL


Es todo conocimiento libre y espontáneamente adquirido, proveniente de personas, entidades, medios masivos de comunicación, medios impresos, tradiciones, costumbres, comportamientos sociales y otros no estructurados (Ley 115 /1994).

5.4. MODELOS DE EVALUACION

Con base en los sistemas de información vigentes, se deben incluir indicadores que midan la pertinencia, la eficacia, eficiencia y efectividad de las capacitaciones y el entrenamiento en el aprendizaje comunitario.

6. METODOLOGIA

El desarrollo de la capacitación puede entenderse como un ciclo que inicia en el análisis de las necesidades a través de un diagnóstico, continua con un proceso de planeación que contribuye a

	UNILAB LABORATORIO CLINICO Y CITOLOGICO SAS	Cód. IAU-PL001
	PLAN DE CAPACITACIÓN COMUNITARIA	Vigencia: 04/09/2023
	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 1

clarificar los objetivos, contenidos y logística entre otros, para dar paso a la ejecución o implementación de los programas.

La metodología de desarrollo es virtual y/o presencial, de acuerdo a las condiciones que exija cada capacitación.

Este ciclo, cierra con la evaluación, que no solo muestra los resultados de la capacitación, sino que contribuye a detectar nuevas necesidades de capacitación y/o perfeccionamiento para iniciar nuevamente el ciclo.

7. NECESIDADES DE CAPACITACION


- a) **Necesidades de capacitación a partir de la “Resolución 2063 de 2017”:** esta norma en salud nos permite reconocer las diferentes necesidades de capacitación comunitaria para poder garantizar el derecho, el respeto, la promoción y protección de la participación social en salud. De esta manera las necesidades de aprendizaje ya vienen determinadas en la norma citada.
- b) **Identificación de necesidades:** Se realiza la identificación de necesidades por medio de las asociaciones de usuarios y una vez realizada, se procede a generar la respectiva planeación y la ejecución de las actividades.

Es importante anotar que en esta detección de necesidades de aprendizaje comunitario interviene varios procesos, ya que es necesaria la orientación y la visibilizarían para fortalecer la participación en salud, de esta manera se incluye además del área de atención al usuario, al proceso de mercadeo y publicidad, siendo anexo al presente plan, el plan de comunicaciones, en pro del cumplimiento de la garantía del derecho de la participación en salud.

8. EJECUCION

Como lo hemos mencionado anteriormente el Plan de capacitación se realiza con base en la Resolución 2063 de 2017, y en las necesidades de conocimientos de la comunidad. El cronograma inicial de capacitación reúne temas que se dan a partir de los ejes mencionados y es actualizado según los requerimientos que se vayan presentando.

CRONOGRAMA

	UNILAB LABORATORIO CLINICO Y CITOLOGICO SAS	Cód. IAU-PL001
	PLAN DE CAPACITACIÓN COMUNITARIA	Vigencia: 04/09/2023
	PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO	Versión: 1

TEMA DE CAPACITACION	ENFOQUE	RESPONSABLE	CONVOCADOS	MES EN QUE SE PROGRAMA	CAPACITADOR
CARTA DE DERECHOS Y DEBERES EN SALUD	Normativo	Atención al usuario	Asociación de usuarios. Comunidad adscrita a los servicios de UNILAB S.A.S.	Octubre – Diciembre	Comité de participación en salud y servicio a la comunidad
CONTROL SOCIAL, PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD	Normativo	Atención al usuario	Asociación de usuarios. Comunidad adscrita a los servicios de UNILAB S.A.S.	Octubre – Diciembre	Comité de participación en salud y servicio a la comunidad
AUTOCUIDADO DE LA SALUD, PREVENCIÓN DE CAIDAS	Necesidades de capacitación	Atención al usuario	Comunidad adscrita a los servicios de UNILAB S.A.S.	Octubre – Diciembre	Comité de participación en salud y servicio a la comunidad
ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL Y ENFOQUE DE GENERO	Necesidades de capacitación	Atención al usuario	Comunidad adscrita a los servicios de UNILAB S.A.S.	Octubre – Diciembre	Coordinador de atención al usuario

9. SEGUIMIENTO Y EVALUACION

En el presente plan de capacitación comunitaria se establece que la evaluación se realizará a través del cumplimiento de actividades programadas.

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión inicial	Fecha	Descripción del cambio	Responsable	Versión final	Fecha
NA	No aplica	Creación del Documento	Coordinadora de atención al Usuario	01	04/09/2023

Documento del sistema integrado de gestión, su impresión o copia no autorizadas se considera "No controlado", por lo tanto, debe asegurarse que utiliza la última versión aprobada según el listado maestro de documentos del área de calidad.