



UNILAB IPS SAS
ACTA DE REUNIÓN
PROCESO: DIRECCIONAMIENTO
ESTRATÉGICO

Cód. DES-RC003
Vigencia: 10/02/2021
Versión: 2

Información de la Reunión: REUNION COMUNITARIA – CAPACITACION EN DERECHOS Y DEBERES

Fecha: 10 de noviembre de 2023
Acta #: 02
Lugar: UNILAB SAS – Sede La Cruz
Hora: 08:30 am
Duración: 1 hora
Organiza: Comité de participación y servicio a la comunidad, asociaciones de usuarios.

Tema de la Reunión:

Fortalecer de la prestación de los servicios de la institución a través de la recolección de ideas referidas por usuarios de UNILAB S.A.S.

Invitados

USUARIOS UNILAB SAS

Agenda de la Reunión:

- 1) Presentación y saludo
- 2) Capacitación en derechos y deberes y participación social en salud
- 3) Ejecución mesa de trabajo y recolección de ideas de usuarios.
- 4) Registro de Asistencia

Desarrollo de la reunión

1) Presentación y saludo por parte de dinamizadores UNILAB SAS
Siendo el día 24 de octubre de 2023 en UNILAB SAS – posterior a realizar la convocatoria para la realización de mesas de trabajo para recolección de ideas, se inicia la reunión con usuarios, dando la bienvenida por parte del personal de la sede La Cruz Nariño, en el momento se contextualiza a las personas, que la reunión a ejecutarse, se fundamenta y se realiza con el fin de dar cumplimiento a la normativa de la resolución 2063 de 2017, la cual corresponde a la Política de Participación Social en Salud.

2) Capacitación en derechos y deberes y participación social
Posterior a dar la respectiva presentación, se da paso a contextualizar a los usuarios, sobre el tema de derechos y deberes en salud, en este sentido se refiere a los presentes la resolución 229 de 2020, por la cual se establecen los derechos y deberes del afiliado. Seguido de esto se dio paso a capacitar en mesa de trabajo el tema de derechos y deberes, donde se socializa mediante la carta de derechos y deberes del usuario proyectada en pantalla UNILAB S.A.S., se procede a solicitar a los presentes quien desea leer los derechos y deberes en salud para realizar de manera breve un conversatorio, en este sentido se dio inicialmente lectura a los derechos, esta imagen se grafica a continuación.

Procede uno de los usuarios que participa a leer la imagen y posteriormente se realiza una indagación sobre lo entendido, ante lo que muchos usuarios responden, que merecen un trato digno, que por ser una IPS donde se entregan resultados debe ser confidencial, entre otras situaciones comprendidas al rededor de la carta de los derechos del usuario, seguidamente se proyecta la carta de deberes, la cual también se grafica a continuación.

DERECHOS DEL USUARIO UNILAB

Señor usuario tenga en cuenta que usted tiene los siguientes derechos...

- Acceder a los servicios de salud de manera oportuna y en condiciones de calidad, equidad y eficiencia.
- Ser escuchado como un usuario en su integridad sin recibir ninguna discriminación.
- Recibir información sobre los canales formales para presentar peticiones, quejas y reclamos.
- Recibir y recibir información acerca de los costos de los servicios prestados.
- Recibir los servicios de salud en condiciones sanitarias adecuadas y con respeto de integridad e intimidad.
- Debatir y manifestar una comunicación permanente y clara con el personal de salud.
- Al ejercicio y goce de los derechos sexuales y reproductivos de forma segura y responsable.
- Acceder o reusar el uso de cualquier medicamento, sin el consentimiento que profiere a sí o a su próximo cuida alguna.
- Elegir libremente el proveedor de la salud que le preste la atención, teniendo dentro de la oferta disponible.
- Acceder a realizar actividades recreativas, deportivas, artísticas y a placeramientos por su cuidado.
- Recibir un trato digno en todas las etapas de atención.
- Derecho a la confidencialidad.

DEBERES DEL USUARIO UNILAB

Señor usuario tenga en cuenta que usted tiene los siguientes deberes...

- Preocuparse por su salud, bienestar, el de su familia y en su comunidad.
- Atender oportunamente las recomendaciones brindadas por el personal de salud y colaborar con los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- Actuar de manera oportuna ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- Cumplir las normas del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Suministrar de manera voluntaria, oportuna y adecuada la información que se requiere para efectos de emitir el servicio de salud, incluyendo los documentos de voluntad participada.
- Contribuir al financiamiento de los gastos que demanden la atención en salud mediante el pago de su cuota o la cuota por parte de régimen contributivo.
- Actuar de acuerdo a lo establecido en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Requerir el consentimiento informado de las prestaciones y procedimientos de emergencia de la salud y en los casos pertinentes o situaciones que se establezcan durante el proceso de atención.
- Usar correctamente y responsablemente las prestaciones cubiertas por el Sistema General de Seguridad Social en Salud, así como los recursos de este.


Posteriormente se dio paso a explicar que conocer los derechos en salud les permite a los usuarios garantizar su derecho y su participación en la salud.

Posteriormente y en consecuencia de lo anterior, se explicó que existe la participación social en salud la cual se respalda en la resolución referida al inicio, y se menciona a los presentes que la participación social en salud es el ejercicio de los deberes y derechos del usuario, para así lograr la conservación de la salud a nivel personal, familiar y comunitaria y de esta manera aportar a la planeación, gestión, evaluación de los servicios de salud.

De esta manera se explicó que dentro de UNILAB S.A.S. existen diferentes espacios para participar de manera individual y comunitaria, situación por la cual se mencionó que a través del programa de control social se ejecutan diferentes estrategias que permiten la participación, se contextualizo a las personas con el siguiente flujograma:



Después de explicar el flujograma, se procede a explicar la última estrategia que compete a participación social, donde se realizan los procesos de planeación en salud, y se establece la política de participación social

	UNILAB IPS SAS	Cód. DES-RC003
	ACTA DE REUNIÓN	Vigencia: 10/02/2021
	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 2

en salud, en este apartado se manifiesta a los participantes que los procesos de planeación de UNILAB S.A.S. parten de las propuestas de los usuarios para el fortalecimiento de sus servicios, ante esto se da paso a la realización de la mesa de trabajo para recolección de ideas.

3) Ejecución de la mesa de trabajo y recolección de ideas de usuarios.

Posterior a la capacitación a usuarios sobre derechos y deberes y participación social en salud, se da paso a iniciar la mesa de trabajo, se contextualiza a los usuarios, que para las actividades de planeación de la empresa es necesario contar con su aporte, en este sentido, se da una explicación a los participantes sobre nuestra institución, donde se les menciona que la prestación de servicios se realiza desde hace 18 años, donde se inició con la toma de muestras de citologías y actualmente cuenta con diferentes servicios que dan respuesta a las necesidades del contexto social de las personas; se menciona además que UNILAB S.A.S. actualmente cuenta con servicios de laboratorio clínico especializado, laboratorio citológico, laboratorio biomolecular, servicios de atención ambulatoria como las consultas especializadas, como son, Pediatría Ginecología, Nutrición e Imágenes diagnósticas, en el mismo sentido se refiere a los presentes que se realiza el manejo de algunos servicios de las rutas integrales de atención.

Posteriormente se da paso a manifestar a los presentes que para fortalecer nuestros servicios como empresa del sector salud, se mencionen propuestas para mejorar nuestros servicios, esto con el fin de organizar o priorizar posteriormente una propuesta para la planeación de la vigencia 2024 que resulte a partir de la participación social de los usuarios.

Concluyendo la actividad se entrega a los presentes unas fichas en las cuales deben digitar su idea para fortalecer los servicios de UNILAB S.A.S.

Finalmente se realiza un espacio de conversación donde los usuarios comparten sus ideas y las razones de porque debería ser importante tener en cuenta su idea para mejorar los servicios de UNILAB S.A.S., estas ideas son recibidas por parte de la persona que dinamiza la actividad y en los casos donde se generaron dudas, fue la dinamizadora, quien realizó soporte para lograr concluir la actividad.

De esta manera algunas de las ideas mencionadas por los usuarios se describen a continuación:

- 1 "desearía que traigan gerontólogo, optómetras, médico internista".
 - 2 "ampliar jornadas de pediatría, y traer psicología"
 - 3 "me gustaría que hicieran tac cerebral"
 - 4 "me gustaría que haya 2 pediatras"
 - 5 "cursos para la preparación del parto ya que hay muchas mamitas jóvenes"
 - 6 "me gustaría que haya neuropediatría"
 - 7 "me gustaría ampliar pediatría, y felicitaciones por su atención"
- (lo anterior fue parafraseado 1-7)

Finalmente se da paso a mencionar a los presentes que estas ideas serán tenidas en cuenta para los procesos de la planeación institucional y que existe la posibilidad de priorizar una de las propuestas mencionadas por los usuarios.

4) Registro de Asistencia

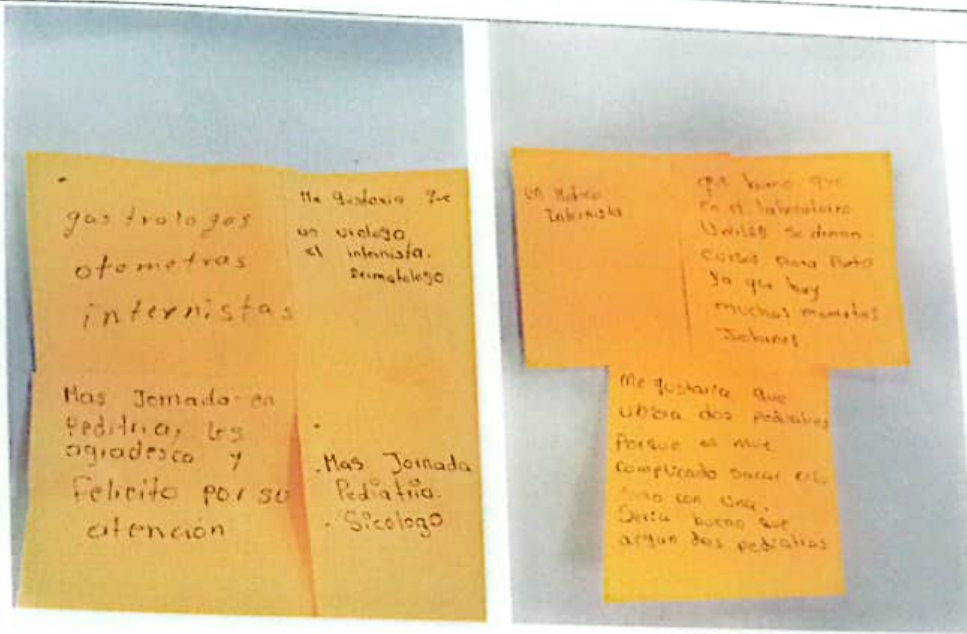
Posterior a concluir la reunión se dio paso a solicitar el registro de asistencia de los presentes, se agradece la participación de los asistentes.

Se anexa

Registro fotográfico



Documento del sistema integrado de gestión, su copia no autorizada 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



Se anexa Registro de asistencia

Firmas de Revisión y Aprobación



Delegado del Comité de Participación
y servicio a la comunidad

Estefanía López.
Dinamizadora de la mesa de trabajo
de recolección de ideas



LABORATORIO CLINICO Y CITOLÓGICO SAS

Cód. IAU-RC013

REGISTRO DE ASISTENCIA COMUNITARIA

Vigencia: 18/10/2023

PROCESO: ATENCION AL USUARIO

Versión: 1

SEDE: La Cruz (C.Narino)

FECHA: 10 de Noviembre de 2023

NOMBRE DE LA ACTIVIDAD:

RESPONSABLE:

Mesa de trabajo #2 fortalecimiento de Servicios

Eskeatima Gages Espino.

#	NOMBRE COMPLETO	N° DE IDENTIFICACION	EPS	DIRECCION	N° DE CELULAR	FIRMA
1	Nilvia Muñoz	27.277.997	Emssanar	Tajumbina	3126976338	Nilvia Muñoz
2	Mirian Molina	27277218	EMSS	centro	3122147783	Mirian Molina
3	Claudia Marcela Pasaje	7086550294	Emssanar	San Jose Alban	3744767045	Marcela Pasaje
4	Glaura Elizabeth M	1088973280	Emssanar	P/del norte	3104206867	Glaura Elizabeth M
5	Jenni Milena	1004542994	Emssanar	La euehilla	3116101478	Jenni Milena
6	Aduana Lucia Montero	1004255437	Emssanar	San Jose	3164654372	Aduana Montero
7	Jonana Marcela	1004542993	Emssanar	La V999	No tengo	Jonana Marcela
8	Alexander Cerón	1013652781	Emssanar	Belen	3204020264	Alex Cerón
9	Morra Gallardo	1083814782	Emssanar	Belen	3235161360	Morra Gallardo
10	Karina Yureli GARCIA	1088976433	EMSSANAR	La Cruz	3208511650	Karina Yureli G.
11	Mari Edith GARCIA	1083814782	EMSSANAR	La Cruz	3104030335	Mari Edith Garcia
12	JACKELINE BARRANTS NEJINA	1088977713	EMSSANAR	LA CRUZ	3168567922	JACKELINE BARRANTS
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						