



UNILAB LABORATORIO CLINICO Y CITOLOGICO SAS

Cód. GTH-RC026

ACTA DE CAPACITACIONES

Vigencia: 06/06/2022

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Versión: 1

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN: Derechos y deberes de los Usuarios

CAPACITADOR: Ana María Martínez Castillo

LUGAR DE CAPACITACIÓN: Vía Meet y Presencial para colaboradores de La Unión.

FECHA: 02 de diciembre de 2025

HORA INICIO: 3:00 pm

HORA FINAL: 4:00 pm

PROPÓSITO DE LA CAPACITACIÓN: socializar los derechos y deberes de los usuarios, propendiendo el dominio por los colaboradores

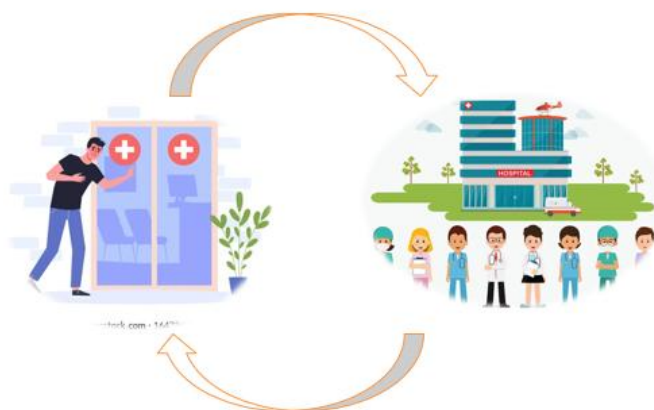
DESCRIPCIÓN DEL DESARROLLO DE LA CAPACITACIÓN:

Se da inicio a la capacitación siendo las 3:00 p.m., del día 02 de diciembre de 2025, se inicia con la presentación de la coordinadora Ana María Martínez y se continúa con el desarrollo de la temática.

A modo general se brinda una orientación de que debe tenerse en cuenta previo a la identificación de cuales son los derechos y deberes.



¿QUÉ DEBEMOS TENER EN CUENTA?



Posteriormente se aborda las razones de para que serviría la identificación, conocimiento y manejo de los derechos y deberes del laboratorio, sustentando algunas de sus razones.





¿PARA QUE NOS SIRVEN?









- ❖ Garantizamos un servicio seguro y de calidad.
- ❖ Proteger la Dignidad de los usuarios
- ❖ Brindar información
- ❖ Entablar comunicación con el usuario.



Una vez comprendida la importancia de la identificación de los derechos y deberes adoptados por el laboratorio, se procede a hacer una sustentación de los derechos de los usuarios, mediante la exposición de cada uno de ellos y la ejemplificación mediante casos prácticos vividos en el laboratorio.



Acceder a los servicios de salud de manera integral y en condiciones de calidad, oportunidad y eficiencia.	ATENCION INTEGRAL 
Ser respetado como ser humano en su integridad sin recibir ninguna discriminación	RESPECTO 
Recibir servicios en condiciones sanitarias adecuadas y con respeto a su intimidad	CONDICIONES SANITARIAS 
Disfrutar y recibir una comunicación permanente y clara con el personal de salud	COMUNICACION 




Recibir información sobre canales para presentar peticiones, quejas y reclamos	INFORMACION PQRSF 	Elegir libremente al profesional de la salud que le preste la atención requerida dentro de la oferta disponible	ELECCION PROFESIONAL DE SALUD 
Garantía de los derechos sexuales y derechos reproductivos de forma segura y oportuna	GARANTIA DE DERECHOS 	Aceptar o rechazar actividades, intervenciones, insumos, servicios y/o procedimientos por su cuidado	CONSENTIMIENTO INFORMADO 
Revisar y recibir información acerca de los costos de los servicios prestados	COSTOS 	Recibir un trato digno en todas las etapas de atención	TRATO DIGNO 
Recibir o reusar apoyo espiritual o moral cualquiera, sea el culto religioso que profese o su no profesa culto alguno	APOYO ESPIRITUAL 	Derecho a la confidencialidad	CONFIDENCIALIDAD 







Posteriormente se realizó la sustentación de los deberes de los usuarios, abordados de la siguiente manera:

DEBERES DEL USUARIO

9



Propender por su cuidado, el de su familia y el de su comunidad	
Atender oportunamente las recomendaciones formulada por el personal de salud y las recibidas en los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad	
Actuar de manera solidaria ante las situaciones que ponga en peligro la vida o la salud de las personas	

Cumplir las normas del Sistema General de Seguridad Social en salud		Actuar de buena fe frente al sistema general de seguridad social en salud	
Suministrar de manera voluntaria, oportuna y suficiente la información que se requiere para efectos de recibir el servicio de salud, incluyendo los documentos de voluntad anticipada		Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud y a los otros pacientes o personas con que se relacione durante el proceso de atención	
Contribuir al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud mediante el pago de su copago si usted pertenece al régimen contributivo		Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas por el sistema general de seguridad social en salud, así como los recursos de este	


Se resalta que, una vez expuestos los derechos y deberes de nuestros usuarios, se realiza un tipo de evaluación, con el fin de comprender si existió o no comprensión a los temas expuestos en la presente capacitación, por cuanto, se realizan preguntas al azar de situaciones cotidianas del laboratorio a las distintas sedes, con la finalidad de comprender que la tematica ha sido recepcionada de la mejor manera. Una vez concluida la ronda de preguntas se sustenta el metodo de evaluación a los asistentes, compartiendose el siguiente Link <https://www.gimkit.com/join/69290b9da9654ec64afc2e00> el que dirige a un juego evaluativo.

ANÁLISIS DE LA ASISTENCIA Y RESULTADOS DE EVALUACIÓN DE CONOCIMIENTOS:

En cuanto a la asistencia, participaron las siguientes personas:

De manera presencial, al llamado acudieron:

1. YILVER SALAZAR
2. LORANZY MUÑOZ
3. JESSICA ORTEGA
4. CAMILO SOLARTE
5. DANY AULLON

	UNILAB LABORATORIO CLINICO Y CITOLOGICO SAS	Cód. GTH-RC026
	ACTA DE CAPACITACIONES	Vigencia: 06/06/2022
	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 1

6. HECTOR FABIO

7. CRISTIAN SOLARTE

Virtualmente asistieron:

Los enlistados mediante link de asistencia: <https://www.gimkit.com/join/69290b9da9654ec64afc2e00>

En cuanto a la evaluación de conocimientos se puede analizar la siguiente información. En la evaluación participaron 13 personas, de las cuales se obtuvo los siguientes resultados.

Pregunta 1: Un usuario es grosero, usa palabras soeces y alza la voz a un auxiliar sin motivo, no cumple el deber...

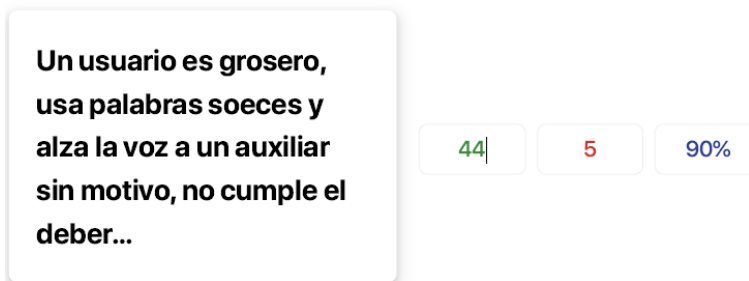


Imagen resultado de plataforma evaluativa

Mediante el presente resumen se puede identificar que de las respuestas obtenidas, el 90% acertó en la respuesta, identificando que existió una mayor comprensión del tema abordado mediante esta pregunta casuística.

Pregunta 2: Acude una usuaria a la toma de un examen vaginal, en atención al usuario y facturación la usuaria a la pregunta si se encuentra menstruando responde que no, pero al momento de la toma las auxiliares de toma de muestra.

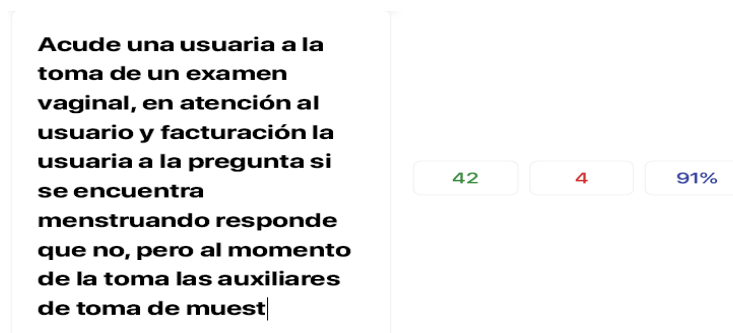



Imagen resultado de plataforma evaluativa

	UNILAB LABORATORIO CLINICO Y CITOLOGICO SAS	Cód. GTH-RC026
	ACTA DE CAPACITACIONES	Vigencia: 06/06/2022
	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 1

Mediante el anterior resumen se comprende que los asistentes si han tenido mayor comprensión del caso expuesto mediante la aplicación de una situación que pone en práctica un deber de los usuarios.

Pregunta 3: ¿Cuántos deberes usuarios son los estipulados en el laboratorio?

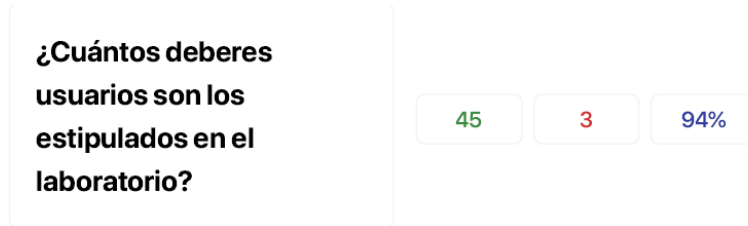


Imagen resultado de plataforma evaluativa

Se puede evidenciar que el 94% de los asistentes, identifican que en el laboratorio se ha adoptado 9 deberes de los usuarios, existiendo muy poco margen de error.


Pregunta 4: Nuestra vecina viene a tomarse una prueba de embarazo y su resultado es positivo, nosotros corremos a contarle este chisme a los vecinos del barrio. Es una infracción de...



Imagen resultado de plataforma evaluativa

Una mayor cantidad de participantes han comprendido la importancia de la confidencialidad, derecho al que tiene los usuarios que asisten al laboratorio.

Pregunta 5: Como personal responsable de atención trato al usuario de manera indigna, con palabras fuertes y nunca dirijo mi mirada a él, atento contra el derecho...

	UNILAB LABORATORIO CLINICO Y CITOLOGICO SAS	Cód. GTH-RC026
	ACTA DE CAPACITACIONES	Vigencia: 06/06/2022
	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 1

Como personal responsable de atención trato al usuario de manera indigna, con palabras fuertes y nunca dirijo mi mirada a él, atento contra el derecho...



Imagen resultado de plataforma evaluativa

Se puede evidenciar que el 96% de los capacitantes comprendieron y respondieron de manera correcta la pregunta expuesta, identificando la vulneración del derecho a un buen trato.

Pregunta 6: ¿Si un usuario solicita se le asigne una cita para la toma de X examen, y dentro de las recomendaciones se sugiere el ayuno de 12horas, pero el usuario acude al laboratorio desayunado, está incumpliendo un?

¿Si un usuario solicita se le asigne una cita para la toma de X examen, y dentro de las recomendaciones se sugiere el ayuno de 12 horas, pero el usuario acude al laboratorio desayunado, está incumpliendo un?



Imagen resultado de plataforma evaluativa

El 96% de los asistentes, identificaron que el usuario incumplió un deber mediante la aplicación de un caso practico

Pregunta 6: ¿Cuántos derechos delos usuarios son los adoptados en el laboratorio son?

¿Cuántos derechos de los usuarios son los adoptados en el

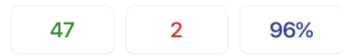


Imagen resultado de plataforma evaluativa

La mayor cantidad de participantes ha comprendido que el laboratorio ha adoptado un total de 12 derechos de los usuarios.



UNILAB LABORATORIO CLINICO Y CITOLOGICO SAS

Cód. GTH-RC026

ACTA DE CAPACITACIONES

Vigencia: 06/06/2022

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Versión: 1

COMPROMISOS DE APLICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN:

No aplica

ANEXOS:

Soportes de la evaluación aplicada

Realizado por:

Revisado por:

Original firmado

Original firmado

Ana María Martínez Castillo

Deiver Alexander Andrade

Capacitador

Supervisor o Jefe Inmediato del Capacitador

Aprobado por:

Original firmado

Yilver Salazar

Coordinador de Talento Humano



UNILAB LABORATORIO CLINICO Y CITOLOGICO SAS

Cód. GTH-RC026

ACTA DE CAPACITACIONES

Vigencia: 06/06/2022

PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Versión: 1

Soportes de evaluación de conocimientos

13/12/25, 8:58 a.m.

Report - DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO - 13 participants - 12/02/2025 | Gimkit

Quick Stats

The stats on how the game went down

Questions Answered Correctly

325

Questions Answered Incorrectly

20

Accuracy

94%



Assignment - Due December 3rd

DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO - Don't Look Down

 Results

 Info

 [Open Report](#)

Sort

- First Name
- Last Initial

Yenny amalfi

Completed December 2nd at
3:53pm



MARISEL CERON

Completed December 2nd at
3:47pm



Juan David

Completed December 2nd at
3:48pm



Daniela Daza





UNILAB LABORATORIO CLINICO Y CITOLOGICO SAS	Cód. GTH-RC026
ACTA DE CAPACITACIONES	Vigencia: 06/06/2022
PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 1

13/12/25, 8:57 a.m.

DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO - Don't Look Down | Assignment | Gimkit

Completed December 2nd at
3:44pm

ESTEFANIA G

Completed December 2nd at
3:47pm



Daniela Henao

Completed December 2nd at
3:48pm



JENNYFER HOYOS

Completed December 2nd at
3:47pm



YULIETH M

Completed December 2nd at
3:49pm



MIRANZA

Completed December 2nd at
3:59pm



ML

Completed December 2nd at
3:46pm




FABIOLA SAMBONY ORTI



<https://www.gimkit.com/assignment/892f3bee92ca28e47b0fc163>

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. GTH-RC026
	ACTA DE CAPACITACIONES	Vigencia: 06/06/2022
	PROCESO: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Versión: 1

13/12/25, 8:57 a.m.

DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO - Don't Look Down | Assignment | Gimkit

Completed December 2nd at 3:57pm

Fredy Mauricio Suárez
Completed December 2nd at 3:47pm

Vanesa
Completed December 2nd at 8:55