



UNILAB LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO SAS	Cód. GTH-RC045
IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN	Vigencia: 01/02/2023
PROCESO: TALENTO HUMANO	Versión: 1

PROCESO: ATENCIÓN AL USUARIO

gcap

NOMBRE Y CARGO DEL LÍDER: ANGIE NATHALIA ERAZO MORENO – COORDINADORA DE ATENCIÓN AL USUARIO

PROYECTO, FUNCIONES O ACTIVIDAD A FORTALECER	ORDEN DE PRIORIDAD	NECESIDADES DE CAPACITACION	CLASE DE NECESIDAD			QUIEN LA DICTARIA	A QUIEN IRIA DIRIGIDA
			L.*	C.*	H.*		
✓ Resolución 2063 de 2017 Participación social en salud	1	Política de participación social	X			Coordinación SIAU	Personal de atención al usuario y facturación
✓ Educación a usuarios	2	Derechos y deberes en salud	X			Coordinación SIAU	✓ Personal de atención al usuario y facturación
✓ Atención al usuario	3	Humanización en servicios de salud			X	Coordinación SIAU	Personal de atención al usuario y facturación
Atención al usuario	4	Agendamiento de citas		X		Coordinación SIAU	Personal de atención al usuario y facturación
✓ Proceso de referencia y contrarreferencia	5	Referencia y contrarreferencia		X		Coordinación SIAU	Personal de atención al usuario y facturación

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



UNILAB LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO SAS		Cód. GTIH-RC045
IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN		Vigencia: 01/02/2023
PROCESO: TALENTO HUMANO		Versión: 1

Programa de seguridad del paciente	6	Infecciones asociadas a la atención en salud	X		Coordinación SIAU	Personal de atención al usuario y facturación
Protocolo de atención al usuario	7	Protocolo de Atención a Población Vulnerable y Comunicación Segura		X	Coordinación SIAU	Personal de atención al usuario y facturación
Resolución 0256 de 2016	8	Atención y servicio al cliente, satisfacción de usuarios y oportunidad en la atención		X	Coordinación SIAU	Personal de atención al usuario y facturación
Programa de seguridad del paciente	9	Protocolo de prevención de caídas	X		Coordinación SIAU	Personal de atención al usuario y facturación

*I = Información

*C = Conocimiento

*H = Habilidades

Protocolo de atención al usuario para la prevención del servicio.
Protocolo de atención a población vulnerable y Comunicación Segura