

Plan De Participación Social Clínica Medilaser S.A.S 2023

Fortalecimiento Institucional

- **Garantizar el recurso Humano en la oficina de SIAU, encargado de soportar las actividades de PPS, mediante el presupuesto financiero anual.**

Esta actividad se realiza teniendo en cuenta la planeación y los resultados de los años anteriores, identificando las necesidades de la institución y de la comunidad, de acuerdo a esta información se destinan los recursos financieros requeridos para la proyección de las actividades a realizar durante el 2023.

se cuenta con personal asignado a la oficina SIAU quienes se encargan de garantizar el desarrollo de las actividades programadas en el plan de participación social durante el año 2023, integrado así:

- 1 Coordinación SIAU
- 3 asistentes administrativos
- 2 practicantes universitarios de psicología
- 1 aprendiz SENA – gestión administrativa en salud

- **Capacitar al cliente interno en salud, en temas de Derecho a la participación social:**

Durante el 2023 Clínica Medilaser S.A.S realizó capacitación al personal de la institución por medio de la plataforma Moodle:

- Derecho a la participación social 803 trabajadores
- Derechos y deberes durante la inducción del personal un total de 460 trabajadores.

- **Gestionar con Entidades territoriales y educativas la participación en actividades de formación a la comunidad:**

La clínica Medilaser S.A.S, durante el 2023 realizó por medio del SENA la certificación de 349 competencias de nuestro cliente interno en los siguientes temas:

NOMBRE DE LA NORMA	TOTAL DE CERTIFICADOS	POBLACIÓN OBJETO PROYECTADA 2023	CUMPLIMIENTO FRENTE P.O. PROYECTADA
Fomentar prácticas seguras y saludables en los ambientes de trabajo en el marco de los principios de autocuidado y normatividad legal vigente.	95	100	95%
Orientar personas según normativa de salud.	92	150	61%
Operar herramientas informáticas y digitales de acuerdo con protocolos y manuales técnicos	21	21	100%
Administrar medicamentos según delegación y protocolos de salud	83	100	83%
Dispensar productos farmacéuticos según delegación y manual técnico	58	10	580%

- **Socializar el M-GG-017 MD MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN EN SALUD CON ENFOQUE DIFERENCIAL a los clientes internos:**

Durante el 2023 se realizó capacitación a 843 trabajadores de Clínica Medilaser sobre el modelo de atención en salud con enfoque diferencial durante los grupos primarios.

Derechos y deberes durante la inducción del personal un total de 460 trabajadores, también se realiza socialización durante la semana de la calidad realizada en el mes de noviembre del 2023 en acompañamiento por la asociación de usuarios.



- **Socializar el M-GG-017 MD MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN EN SALUD CON ENFOQUE DIFERENCIAL a la Asociación de Usuario:**

Durante el 2023 se realizó capacitación a 18 integrantes de la asociación de usuarios, durante la reunión del 7 de septiembre.



Empoderamiento: ciudadanía y organizaciones sociales en salud

- **Socializar de forma pedagógicas o por redes sociales los derechos y deberes de los usuarios y temas de interés en salud.**

La página web y redes sociales de la clínica permitieron difundir videos, piezas comunicativas y demás información de importancia tanto a para usuarios como para nuestros aliados estratégicos en temas como:

Actividades lúdicas

Para el mes de junio se realiza socialización de derechos y deberes de los usuarios por medio de actividad lúdica, por los diferentes servicios cantando rajaleñas en conjunto con el grupo de terapias y la asociación de usuarios:

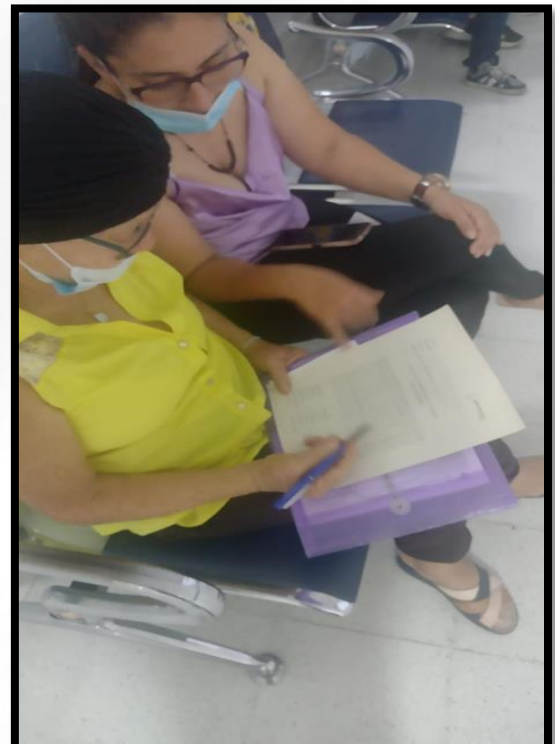


Socializar la carta de Declaración de Derechos Y Deberes a los usuarios hospitalizados, familiares o visitantes mediante actividades lúdicas como sopa de letras y crucigrama en:

Servicios de Hospitalización:



Servicios Ambulatorios.



- Derechos y deberes de los usuarios
Revista enfoque vital

<https://cclinicamedilaser.wixsite.com/clinicamedilaser/post/extra-extra-llegó-la-nueva-edición-de-la-revista-enfoque-vital>

- Minutos de salud
El médico pediatra David Alejandro Montoya nos entrega recomendaciones importantes sobre accidentes que se pueden presentar con los niños.

https://fb.watch/pdcr_kGAr_/?mibextid=Nif5oz

- Nuestros servicios por sedes

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid02eyPe5n1RrQLKjSrQYzSZqyBsvDBScUfEGrXLt7WPY2Gk2Kox5m3YdGVDeScParJAI&id=100051622493280&mibextid=Nif5oz

- Charla a la comunidad sobre signos tempranos del cáncer infantil orientada por el pediatra Miguel Bayona

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid0httLEJciHNWYubZFbiyeFdrN2apAjuyA5gJEaLnD4xH4E23sapxsx1dxcn1m7xVxl&id=100051622493280&mibextid=Nif5oz

- Semana de la calidad, realizada durante el mes de noviembre

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid02ZpvHSegGnaWGDDHzgRVTzooZz751VcQXPXHJxZGEM7RUEgcdSZGKYnDNnkqwWHcxl&id=100051622493280&mibextid=Nif5oz

https://fb.watch/pdcWlkb6n_/?mibextid=Nif5oz

- Simposio seguridad del paciente

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid02YfRnJdtetxWt6qnEGJVJj2xikNkJXAwV9gE5ov8jJ2MYoDKBd2vBqgfibuouuV4xl&id=100051622493280&mibextid=Nif5oz

- Nuestros servicios, información sobre consulta o copias de historias clínicas

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid0377zV6E1g8aJybXsCxnPC9XwndSWnxJRdE1BEoocTJNyHHXwqQLN7w5YZsUSQH4C7l&id=100051622493280&mibextid=Nif5oz

- Datos de salud, hablemos de diabetes

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid014mrvtaoMdrqjhnoG2n6NHP99cW6zTNdUnbcURfn1SKxHLFPtcGtZGDJcuZmF2y9l&id=100051622493280&mibextid=Nif5oz

- Medios de comunicación para usuarios SIAU Neiva

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid031iENHxfAvUkcTNw8R8eZdVwvbQP3UnyA5CcDLL1kck56ggAHYEkg2BafNoK22bHhl&id=100051622493280&mibextid=Nif5oz

- Prevenir los ACV- Accidente cerebrovascular

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid02EPDW38vaHNW18iDiRNx9MN9a8ZdpLgN5Dqm4YAspJVNoBgorx1srTApWqpAWYZAAI&id=100051622493280&mibextid=Nif5oz

- Día mundial del corazón

<https://fb.watch/pddqnaVUSI/?mibextid=Nif5oz>

- Capacitación sobre infecciones asociadas al cuidado de salud, educación sobre incidentes y eventos adversos y modelo de atención con enfoque inferencial.

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid029DmAPRSYhGbjWfSHmeRjYxy1HvQWNyQAbpNeWjnzvsXU11rsd4qvoWRDmmdTybAyl&id=100051622493280&mibextid=Nif5oz

- **Reconocer en Página institucional y Redes sociales los usuarios que son participantes sociales y comunitarios.**

La clínica Medilaser realizó reconocimiento a la gran labor que cumple cada uno de los integrantes de la Asociación de Usuarios, por ser miembros activos y vigilar la prestación, calidad y oportunidad de los servicios ofrecidos por nuestra institución, actividad realizada en el mes de diciembre.

Actividad liderada por la gerencia y la coordinación SIAU

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid02EczBH5jVZvWJN7GVKCy4v4Xp5EUYjWLEqQf9gnGu2oSx8y6teCgwU46WK7LAKrohl&id=100051622493280&mibextid=Nif5oz



- **Conservar la publicación de participación social en la página web <https://www.medilaser.com.co/participacion-social> y de este modo garantizar que la comunidad conozca sobre las herramientas tecnológicas para la inscripción como integrante de la Asociación de usuarios**

<https://www.medilaser.com.co/participacion-social.html>

- **Socializar los medios de comunicación para que los usuarios reporten una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación (PQRSF) y los medios de información con los que cuenta la institución.**

Clinica Medilaser S.A.S, cuenta con los siguientes canales de comunicación por los cuales pueden reportar Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación (PQRSF).

- ❖ Página web: www.medilaser.com.co
- ❖ Correo electrónico: siau.neiva@medilaser.com.co
- ❖ Buzones de sugerencias (31) que se encuentran ubicados por las diferentes sedes y servicios de la clínica distribuidos de la siguiente manera:
 - 21 sede principal
 - 7 Sede Abner Lozano
 - 3 Sede Altico
- ❖ Líneas telefónicas: celular 3164720237 y una línea fija 8724100 ext sede principal (1439-1128), sede Abner lozano 8207 línea gratuita nacional 01 8000 932 370.
- ❖ 2 oficinas de atención al usuario de manera presencial, ubicadas 1 en la sede Abner lozano y 1 en la sede principal.

Medios de información:

Página web
Revista Enfoque Vital
Facebook
Twitter
Instagram
Líneas telefónicas

Facebook:

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid031iENHxfAvUkcTNw8R8eZdVwvbQP3UnyA5CcDLL1kck56ggAHYEkg2BafNoK22bHhl&id=100051622493280&mibextid=Nif5oz

Instagram: <https://www.instagram.com/p/Cfug8zqv6LC/?igshid=YmMyMTA2M2Y=>

Página web: <https://www.medilaser.com.co/>

Medios de Comunicación para Usuarios SIAU NEIVA
Peticiónes, quejas, reclamos, felicitaciones.

OFICINA PRESENCIAL
Oficina 1, ubicada en el primer piso de la **entrada principal Sede Centro**.
Oficina 2, ubicada en el primer piso de la **entrada principal Sede Abner Lozano**.

PÁGINA WEB
En www.medilaser.com.co se encuentra un link para reportar las PQRS que se presenten durante y después del proceso de atención.

BUZONES
Contamos con **31 buzones de sugerencia** distribuidos en las diferentes sedes y servicios de Clínica Medilaser S.A.S.

E-MAIL
siau.neiva@medilaser.com.co

CORREO CERTIFICADO
Centro de envío ubicado en la **calle 12 #6-58** contiguo a **urgencias adultos** de la Sede Centro.

LÍNEA FIJA
Sede Centro **608 - 8724100 Ext. 1439 -1128**.
Sede Abner Lozano **608-8664566 ext. 8207**

CELULAR
3164720237

- **Conservar la publicación de participación social en la página web <https://www.medilaser.com.co/participacion-social> y de este modo garantizar que la comunidad conozca sobre las herramientas tecnológicas para la inscripción como integrante de la Asociación de usuarios**

<https://www.medilaser.com.co/participacion-social.html>

- **Socializar a los usuarios temas que promuevan la promoción y mantenimiento en la salud a través de canales de comunicación establecidos.**

La página web y redes sociales de la clínica permitieron difundir videos, piezas comunicativas y demás información de importancia tanto a para usuarios como para nuestros aliados estratégicos en temas como:

- Minutos de salud
El médico pediatra David Alejandro Montoya nos entrega recomendaciones importantes sobre accidentes que se pueden presentar con los niños.

https://fb.watch/pdcr_kGAr_/?mibextid=Nif5oz

- Charla a la comunidad sobre signos tempranos del cáncer infantil orientada por el pediatra Miguel Bayona

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid0httLEJciHNWYubZFbiyeFdrN2apAjuyA5gJEaLnD4xH4E23sapxsx1dxcn1m7xVxl&id=100051622493280&mibextid=Nif5oz

- Semana de la calidad, realizada durante el mes de noviembre

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid02ZpvHSegGnaWGDDHzgRVTzooZz751VcQXPXHJxZGEM7RUEgcdSZGKYnDNnkqWWhcxl&id=100051622493280&mibextid=Nif5oz

https://fb.watch/pdcWlkb6n_/?mibextid=Nif5oz

- Simposio seguridad del paciente

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid02YfRnJdtetxWt6qnEGJVJj2xikNkJXAwV9gE5ov8jJ2MYoDKBd2vBqgfibuouuV4xl&id=100051622493280&mibextid=Nif5oz

- Datos de salud, hablemos de diabetes

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid014mrvtaoMdrqjhnoG2n6NHP99cW6zTNDUnbcURfn1SKxHLFPtcGtZGDJcuZmF2y9l&id=100051622493280&mibextid=Nif5oz

- Prevenir los ACV- Accidente cerebrovascular

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid02EPDW38vaHNW18iDiRNx9MN9a8ZdpLgN5Dqm4YAspJVNoBgorx1srTApWqpAWYZAAI&id=100051622493280&mibextid=Nif5oz

- Día mundial del corazón

<https://fb.watch/pddqnaVUSl/?mibextid=Nif5oz>

- **Capacitación sobre infecciones asociadas al cuidado de salud, educación sobre incidentes y eventos adversos y modelo de atención con enfoque inferencial.**

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid029DmAPRSYhGbjWfSHmeRjYxy1HvQWNyQAbpNeWjnzvsXU11rsd4qvoWRDmmdTybAyl&id=100051622493280&mibextid=Nif5oz

- **Realizar Educación al paciente y su familia durante el proceso de atención con el fin de generar cultura de bienestar y salud:**

La Clínica Medilaser cuenta con el programa de educación al usuario y su familia, el cual permitió durante el periodo de Enero –Diciembre abordar a 387 usuarios con diagnósticos intervenibles lo cuales fueron educados, entrenados y certificados que cumplen con requisito de 4 horas de entrenamiento.

También, se dispuso en los diferentes servicios de la clínica códigos QR con la cartilla del paciente y su familia como estrategia de educación al usuario en cuanto a todo lo relacionado con el proceso de atención:

<https://www.medilaser.com.co/assets/doc/neiva/cartilla-paciente-familia-neiva.pdf>



- **Fortalecer el proceso de formación en temas de importancia para los usuarios, a través de canales de fácil acceso para los usuarios y comunidad, que facilite la información y educación hacia los mismos.**

La página web y redes sociales de la clínica permitieron difundir videos, piezas comunicativas y demás información de importancia tanto para usuarios como para nuestros aliados estratégicos en temas como:

- Derechos y deberes de los usuarios
<https://cclinicamedilaser.wixsite.com/clinicamedilaser/post/extra-extra-llegó-la-nueva-edición-de-la-revista-enfoque-vital>
- Minutos de salud
El médico pediatra David Alejandro Montoya nos entrega recomendaciones importantes sobre accidentes que se pueden presentar con los niños.

https://fb.watch/pdcr_kGAr_/?mibextid=Nif5oz
- Nuestros servicios por sedes

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid02eyPe5n1RrQLKjSrQYzSZqyBsvDBScUfEGrXLt7WPY2Gk2Kox5m3YdGVDeScParJAI&id=100051622493280&mibextid=Nif5oz
- Charla a la comunidad sobre signos tempranos del cáncer infantil orientada por el pediatra Miguel Bayona

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid0httLEJciHNWYubZFbiyeFdrN2apAjuyA5gJEaLnD4xH4E23sapxsx1dxcn1m7xVxl&id=100051622493280&mibextid=Nif5oz
- Semana de la calidad, realizada durante el mes de noviembre

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid02ZpvHSegGnaWGDDHzgRVTzooZz751VcQXPXHJxZGEM7RUEgcdSZGKYnDNnkqwWHcxl&id=100051622493280&mibextid=Nif5oz

https://fb.watch/pdcWlkb6n_/?mibextid=Nif5oz
- Simposio seguridad del paciente

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid02YfRnJdtetxWt6qnEGJVJj2xikNkJXAwV9gE5ov8jJ2MYoDKBd2vBqgfibuouuV4xl&id=100051622493280&mibextid=Nif5oz
- Nuestros servicios, información sobre consulta o copias de historias clínicas

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid0377zV6E1g8aJybXsCxnPC9XwndSWnxJRdE1BEoocTJNyHHXwqQLN7w5YZsUSQH4C7I&id=100051622493280&mibextid=Nif5oz

- Datos de salud, hablemos de diabetes

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid014mrvtaoMdrqjhnoG2n6NHP99cW6zTNDUnbcURfn1SKxHLFPtcGtZGDJcuZmF2y9I&id=100051622493280&mibextid=Nif5oz

- Medios de comunicación para usuarios SIAU Neiva

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid031iENHxfAvUkcTNw8R8eZdVwvbQP3UnyA5CcDLL1kck56ggAHYEkg2BafNoK22bHhI&id=100051622493280&mibextid=Nif5oz

- Prevenir los ACV- Accidente cerebrovascular

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid02EPDW38vaHNW18iDiRX9MN9a8ZdpLgN5Dqm4YAspJVNoBgorx1srTApWqpAWYZAAI&id=100051622493280&mibextid=Nif5oz

- Dia mundial del corazón

<https://fb.watch/pddqnaVUSI/?mibextid=Nif5oz>

- Capacitación sobre infecciones asociadas al cuidado de salud, educación sobre incidentes y eventos adversos y modelo de atención con enfoque inferencial.

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid029DmAPRSYhGbjWfSHmerjYxy1HvQWNyQAbpNeWjnzvsXU11rsd4qvoWRDmmdTybAyl&id=100051622493280&mibextid=Nif5oz

Durante las reuniones de asociación de usuarios del 2023 se realizó capacitación de los siguientes temas:

- **Programa Humanización**



- **Prevención del Dengue**



- **Capacitación TRIAGE Urgencias**



- **Infecciones Asociadas al cuidado de la salud**



- **Educación sobre Incidentes y Eventos Adversos**



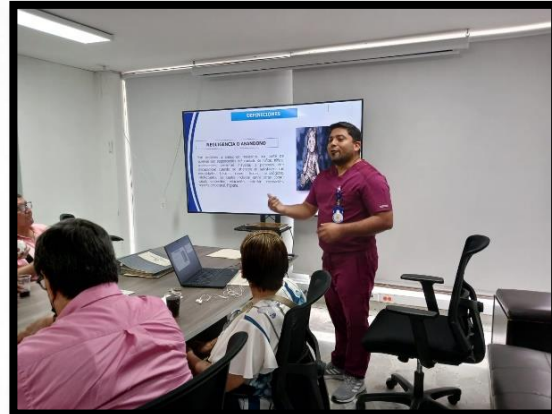
- **Plataforma estratégica**



Socialización Rutas de evacuación, puntos de encuentros, señalización y manejo de extintores.



- **Promoción y Prevención sobre la Violencia y Maltrato**



- **Reconocimiento a los miembros activos de la asociación de usuarios.**



- **Realizar socialización de temas de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad. Realizar conversatorios virtuales por medio de red social Facebook para responder preguntas de la comunidad sobre temas de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad.**

La página web y redes sociales de la clínica permitieron difundir videos, piezas comunicativas y demás información de importancia tanto a para usuarios como para nuestros aliados estratégicos en temas como:

- Derechos y deberes de los usuarios

<https://cclinicamedilaser.wixsite.com/clinicamedilaser/post/extra-extra-llegó-la-nueva-edición-de-la-revista-enfoque-vital>

- Minutos de salud

El médico pediatra David Alejandro Montoya nos entrega recomendaciones importantes sobre accidentes que se pueden presentar con los niños.

https://fb.watch/pdcr_kGAr_/?mibextid=Nif5oz

- Nuestros servicios por sedes

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid02eyPe5n1RrQLKjSrQYzSZqyBsvDBScUfEGrXLt7WPY2Gk2Kox5m3YdGVDeScParJAI&id=100051622493280&mibextid=Nif5oz

- Charla a la comunidad sobre signos tempranos del cáncer infantil orientada por el pediatra Miguel Bayona

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid0httLEJciHNWYubZFbiyeFdrN2apAjuyA5gJEaLnD4xH4E23sapxsx1dxcn1m7xVxl&id=100051622493280&mibextid=Nif5oz

- Semana de la calidad, realizada durante el mes de noviembre

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid02ZpvHSegGnaWGDDHzgRVTzooZz751VcQXPXHJxZGEM7RUEqcdSZGKYnDNnkqwwHcxl&id=100051622493280&mibextid=Nif5oz

https://fb.watch/pdcWlkb6n_/?mibextid=Nif5oz

- Simposio seguridad del paciente

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid02YfRnJdtetxWt6qnEGJVJj2xikNkJXAwV9gE5ov8jJ2MYoDKBd2vBqgfibuouuV4xl&id=100051622493280&mibextid=Nif5oz

- Nuestros servicios, información sobre consulta o copias de historias clínicas

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid0377zV6E1g8aJybXsCxnPC9XwndSWnxJRdE1BEoocTJNyHHXwqQLN7w5YZsUSQH4C7l&id=100051622493280&mibextid=Nif5oz

- Datos de salud, hablemos de diabetes

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid014mrvtaoMdrqjhnoG2n6NHP99cW6zTNdUnbcURfn1SKxHLFPtcGtZGDJcuZmF2y9l&id=100051622493280&mibextid=Nif5oz

- Medios de comunicación para usuarios SIAU Neiva

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid031iENHxfAvUkcTNw8R8eZdVwvbQP3UnyA5CcDLL1kck56gqAHYEkg2BafNoK22bHhI&id=100051622493280&mibextid=Nif5oz

- Prevenir los ACV- Accidente cerebrovascular

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid02EPDW38vaHNW18iDiRX9MN9a8ZdpLgN5Dqm4YAspJVNoBgorx1srTApWqpAWYZAAI&id=100051622493280&mibextid=Nif5oz

- Día mundial del corazón

<https://fb.watch/pddqnaVUSl/?mibextid=Nif5oz>

- Capacitación sobre infecciones asociadas al cuidado de salud, educación sobre incidentes y eventos adversos y modelo de atención con enfoque inferencial.

https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid029DmAPRSYhGbjWfSHmerjYxy1HvQWNyQAbpNeWjnzvsXU11rsd4qvoWRDmmdTybAyl&id=100051622493280&mibextid=Nif5oz

Durante las reuniones de asociación de usuarios del 2023 se realizó capacitación de los siguientes temas:

- **Programa Humanización**



- **Prevención del Dengue**



- **Capacitación TRIAGE Urgencias**



- **Infecciones Asociadas al cuidado de la salud**



- **Plataforma estratégica**



- **Socialización Rutas de evacuación, puntos de encuentros, señalización y manejo de extintores.**



- **Reconocimiento a los miembros activos de la asociación de usuarios.**



Control Social:

- **Capacitar a los integrantes de la asociación de usuarios en temas relacionados con la gestión pública que permita el despliegue a la comunidad.**

Clínica Medilaser S.A.S, durante la reunión del mes de diciembre realizó capacitación a 16 miembros de la asociación de usuarios sobre temas como:

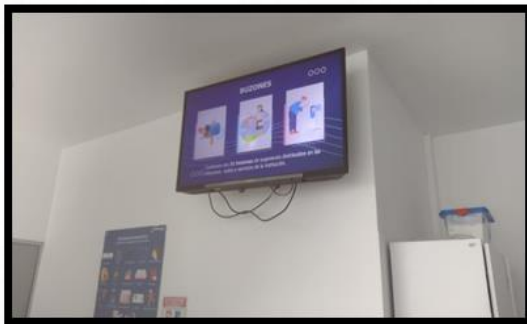
- Plan de participación social



- **Transmitir grabación, con la información relacionada con los canales de reportes, a los usuarios ubicados en las diferentes sedes de la institución.**

Se cuenta con videos informativos el cual se transmiten en la sala de espera de la institución:

- ❖ Derechos y deberes de los usuarios
- ❖ Rutas de evacuación de la institución
- ❖ Copagos y cuotas moderadoras
- ❖ Canales de comunicación oficina de atención al usuario
- ❖ Segregación de residuos



- **Realizar reuniones con los miembros de la Asociación de usuarios, facilitando las veedurías en salud.**

Clínica Medilaser S.A.S, durante el 2023 realizó 11 reuniones con los miembros de la asociación de usuarios, permitiendo de esta manera la participación de la comunidad y la veeduría ciudadana, se cuenta con plan de trabajo el cual se relaciona a continuación con un cumplimiento del 100%.

PLAN DE TRABAJO ASOCIACION DE USUARIOS CLINICA MEDILASER S.A.S 2023

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN
Reunión mensual con los integrantes de la Asociación de usuarios	Reporte de hallazgos de veedurías, socialización de informe de Satisfacción de los usuarios, difusión, comprensión y vulneración de los Derechos de los Usuarios, presentación del plan de trabajo 2022.	Representantes de los usuarios	21/01/2022

Reunión mensual con los integrantes de la Asociación de usuarios	Reporte de hallazgos de veedurías, socialización de informe de Satisfacción de los usuarios, difusión, comprensión y vulneración de los Derechos de los Usuarios. * Elaboración del Plan de Trabajo Asociación de Usuarios.	Representantes de los usuarios	10/02/2023
Reunión mensual con los integrantes de la Asociación de usuarios	Reporte de hallazgos de veedurías, socialización de informe de Satisfacción de los usuarios, difusión, comprensión y vulneración de los Derechos de los Usuarios. *Elección de directivos a la asociación de usuarios de Clínica Medilaser.	Coordinador SIAU / Representantes de los usuarios	10/03/2023
Reunión mensual con los integrantes de la Asociación de usuarios	Reporte de hallazgos de veedurías, socialización de informe de Satisfacción de los usuarios, difusión, comprensión y vulneración de los Derechos de los Usuarios. * Portafolio de Servicios Institucional * Socialización plan de participación social 2023	Coordinador SIAU - Profesional de contratación	14/04/2023
Reunión mensual con los integrantes de la Asociación de usuarios	Reporte de hallazgos de veedurías, socialización de informe de Satisfacción de los usuarios, difusión, comprensión y vulneración de los Derechos de los Usuarios. *Educación sobre normatividad vigente de pago de copagos y cuotas moderadoras.	Coordinador SIAU Representantes de los usuarios - Jefe de facturación	12/05/2023

Reunión mensual con los integrantes de la Asociación de usuarios	Reporte de hallazgos de veedurías, socialización de informe de Satisfacción de los usuarios, difusión, comprensión y vulneración de los Derechos de los Usuarios. * Programa Humanización * Prevención del Dengue Socialización del procedimiento de solicitud de historia clínica	Coordinador SIAU Representantes de los usuarios Garantía de la calidad Coordinación del archivo	9/06/2023
Reunión mensual con los integrantes de la Asociación de usuarios	Reporte de hallazgos de veedurías, socialización de informe de Satisfacción de los usuarios, difusión, comprensión y vulneración de los Derechos de los Usuarios. * Capacitación TRIAGE Urgencias	Coordinador SIAU Representantes de los usuarios - Subdirector de Urgencias	14/07/2023
Reunión mensual con los integrantes de la Asociación de usuarios	Reporte de hallazgos de veedurías, socialización de informe de Satisfacción de los usuarios, difusión, comprensión y vulneración de los Derechos de los Usuarios. *Infecciones Asociadas al cuidado de la salud	Coordinador SIAU Representantes de los usuarios - Epidemiólogo	11/08/2023
Reunión mensual con los integrantes de la Asociación de usuarios	Reporte de hallazgos de veedurías, socialización de informe de Satisfacción de los usuarios, difusión, comprensión y vulneración de los Derechos de los Usuarios. * Educación sobre Incidentes y Eventos Adversos * Plataforma estratégica	Representantes de los usuarios - Coordinador SIAU Grupo de Seguridad del Paciente	8/09/2023

Reunión mensual con los integrantes de la Asociación de usuarios	Reporte de hallazgos de veedurías, socialización de informe de Satisfacción de los usuarios, difusión, comprensión y vulneración de los Derechos de los Usuarios. * Socialización Rutas de Evacuación, Puntos de Encuentros, señalización y manejo de extintores	Coordinador SIAU Representantes de los usuarios - Seguridad y salud en el trabajo	13/10/2023
Reunión mensual con los integrantes de la Asociación de usuarios	Reporte de hallazgos de veedurías, socialización de informe de Satisfacción de los usuarios, difusión, comprensión y vulneración de los Derechos de los Usuarios.* Promoción y Prevención sobre la Violencia y Maltrato	Representantes de los usuarios - Coordinador SIAU* Psicólogo Bioético	10/11/2023
Reunión mensual con los integrantes de la Asociación de usuarios	Reporte de hallazgos de veedurías, socialización de informe de Satisfacción de los usuarios, difusión, comprensión y vulneración de los Derechos de los Usuarios. * Reconocimiento a los miembros activos de la asociación de usuarios.	Coordinador SIAU Calidad	15/12/2023
Visita a los usuarios hospitalizados	Educar a los usuarios hospitalizados sobre los Derechos y Deberes que tienen como usuarios de la Clínica Medilaser.	Representantes de los usuarios	Mensual
Visita a los usuarios hospitalizados	Difundir sobre la existencia de la Asociación de usuarios e invitar a que se vinculen a la misma	Representantes de los usuarios	Mensual
Visita a los usuarios hospitalizados	Identificar las peticiones quejas, reclamos y solicitudes de los usuarios hospitalizados y sus familias	Representantes de los usuarios	Mensual

- **Realizar reunión en conjunto con la gerencia y la asociación de usuarios con el fin de revisar temas de interés por parte de la asociación para mejorar la calidad y la satisfacción del usuario.**

La gerencia de la clínica Medilaser, realizó durante el año 2023 acompañamiento por medio de las reuniones de asociación de usuarios, lo cual garantizó el seguimiento a la prestación de servicios de la clínica.

Se contó con la presencia de 24 usuarios de las diferentes EAPB.



- **Desarrollar las actividades establecidas en el programa de Humanización:**

El programa de humanización "Tu sentir, mi prioridad" de la Clínica Medilaser S.A.S para el año 2023 se ha ejecutado por diferentes profesionales de salud propendiendo el cumplimiento de los pilares de humanización, los cuales comprenden estrategias y actividades enfocadas en el desarrollo de prácticas humanizadas, ambientes humanizados, intervención y apoyo a necesidades específicas y apoyo a los más vulnerables.

Los resultados con corte al 30 de diciembre de 2023 fueron:

Cumplimiento global 79%

- Pilar: Prácticas Humanizadas Usuario, Familia: 76% de cumplimiento
- Pilar: Ambientes Humanizados usuario, familia y cliente interno 100% de cumplimiento
- Pilar: Intervención y Apoyo a necesidades específicas usuario, familia y cliente interno: 43% de cumplimiento
- Pilar: Apoyo a los más vulnerables: 100% de cumplimiento.



INFORME HUMANIZACION 2023 diciembre

O:\DirMedica\GrupoApoyo\HUMANIZACION\INFORME_HUMANIZACION_2023\INFORME_HUMANIZACION_DICIEMBRE\INFORME_HUMANIZACION_2023_diciembre.docx

Se relacionan algunas actividades llevadas a cabo durante el 2023 por parte de la fundación de clínica Medilaser:

Celebración De Novena Aguinaldo:



https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid02QJDZWbKJTUs14UCw7TZNm5tXykFXzw_zr7BeR9bwdVMh79BrVBjrys76AbC57NQ5LI&id=100051622493280&mibextid=Nif5oz

Celebración Navidad:





https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid02apA1uj9hEwHLE7rFb2ZjQudt8agB15cYeejoA12EfykHS6BCF2jaMVbaGcYw3YaRI&id=100051622493280&mibextid=Nif5oz

Celebración Halloween



https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid02gQ5DJqhEncUWX7AjRhAZw5D2ZZDQ1Hh5NQZvCi8d5HjVrkaqy2qzmPS6iaV7akUJI&id=100051622493280&mibextid=Nif5oz

Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión:

- **Socializar el programa de gobierno de la Alcaldía y Gobernación con énfasis en lo relacionado con el sector salud a los integrantes de la Asociación de Usuarios.**

Clinica Medilaser S.A.S, durante la reunión del mes de diciembre realizó capacitación a 14 miembros de la asociación de usuarios sobre temas como:

- Gestión pública
- Programa de gobierno de la Alcaldía y Gobernación con énfasis en lo relacionado con el sector salud
- Participación social



- **Fortalecer los escenarios para la participación en la decisión.**

La Clínica Medilaser cuenta con un comité de ética hospitalario, donde su prioridad objetivo es garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios, evitando así que sean vulnerados. Este comité está conformado por los siguientes cargos:

- Gerente
- Director médico
- Director de talento humano
- Coordinador de garantía de calidad
- Coordinador de SIAU
- Dos representantes de la asociación de usuarios, delegados de la asociación de usuarios.

- Cuando el comité lo considere pertinente y a fin de fortalecer la intervención y desarrollo del mismo, este podrá determinar la participación de invitados.

Durante el 2023 se realizó 12 comités con la participación de 2 representantes de la asociación de usuarios.

Se logró el 100% de las reuniones programadas.

PLAN ANUAL DE TRABAJO

Plan De Trabajo Comité De Ética 2023		
Comité De Ética Hospitalaria	Desarrollo de comité de ética hospitalaria Gerente Coordinadora SIAU	15:00- 16:00 8 Febrero 2023 8 Marzo 2023 12 Abril 2023 9 Mayo 2023 7 Junio 2023 12 Julio 2023 10 Agosto De 2023 13 Septiembre 2023 11 Octubre 2023 9 Noviembre 2023 13 Diciembre 2023