

Plan De Participación Social Clínica Medilaser 2024

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 2024.

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 2024, integrado así:

- 1 coordinación SIAU.
- 3 asistentes administrativos.
- 2 practicantes universitarios de psicología-trabajo social.
- 1 aprendiz SENA – gestión administrativa en salud.

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

Durante el 2024 Clínica Medilaser S.A.S por medio de la plataforma Moodle capacitó al cliente interno sobre el derecho a la participación social abordando el tema de inclusión social.

Se contó con una cobertura de 900 trabajadores de la institución durante el desarrollo del curso.



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

Durante el mes de agosto de 2024, se realizó una actividad de formación por parte de la Superintendencia de Salud y la Clínica Medilaser S.A.S a la Asociación de Usuarios sobre los Derechos y Deberes y Mecanismos de Participación Ciudadana en el SGSSS.



<https://www.facebook.com/share/p/1XYk3Qiu2n/?mibextid=wwXIfr>

Durante el 2024 por medio del SENA se certificó a 813 trabajadores en las siguientes competencias incluido humanización.

Curso de humanización en atención en salud 2024: 285 trabajadores

Total, certificados por el Sena hasta la fecha 127% (528/413).

NORMA	PERFIL	CERTIFICACIONES REALIZADAS A LA FECHA	META
Asistir personas según la etapa del ciclo vital y guías de manejo de salud	Aplica para unidad materna (3 jefes 10 auxiliares Abner)	0	13
Orientar personas según normativa de salud.	Transversal	97	100
Administrar medicamentos según delegación y normativa de salud.	Auxiliares de enfermería y jefes de enfermería	121	100
Asistir actividades de la vida diaria según protocolos de salud	Auxiliares de enfermería	134	100
Fomentar Practicas seguras	Transversal	176	100
TOTAL		528	413

- **Socializar el M-GG-017 MD MODELO INTEGRAL DE ATENCIÓN EN SALUD CON ENFOQUE DIFERENCIAL al cliente externo sobre los derechos y deberes de los usuarios:**

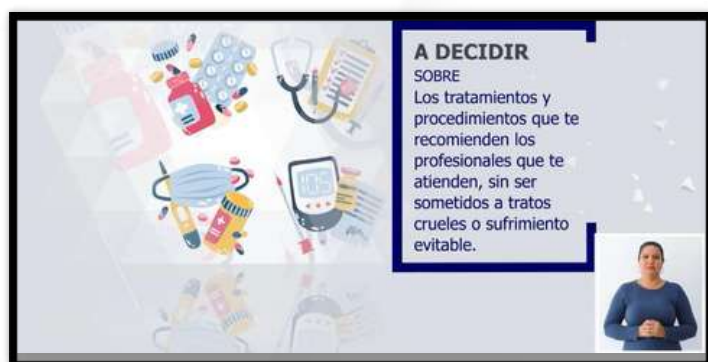
Durante el año 2024, la Oficina de Atención al usuario realizó distintas actividades con el cliente externo sobre la difusión de derechos y deberes de los usuarios en el marco del enfoque diferencial.

Rondas SIAU: Para el año 2024 se realizaron 9.045 rondas, esta actividad se desarrolló de forma semanal abarcando los servicios de hospitalización, con el objetivo de socializar los derechos y deberes de los usuarios.

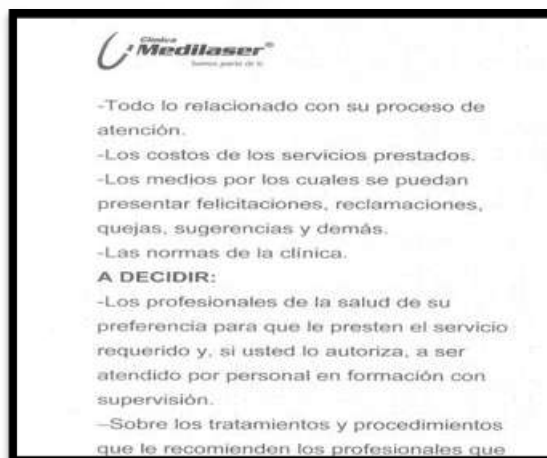
- **Video educativo en la página web sobre la difusión de los derechos y deberes de los usuarios en lenguaje de señas:**

Dentro de las actividades se diseñó video educativo en lenguaje de señas el cual fue socializado en diferentes medios de la institución.

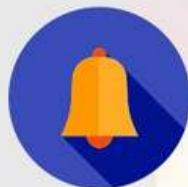
<https://youtu.be/AIPMbXY8-8s>



- **Braille educativo sobre los derechos y deberes para atención inclusiva**



- Se crea la declaración de derechos y deberes pediátricos:



Declaración de Derechos y Deberes de los



Niños, Niñas y Adolescentes

En nuestra clínica, nos comprometemos a tratar a todos con amor y respeto. No importa de dónde vienen, su edad, idioma o gustos; todos son importantes y bienvenidos. Sabemos que los niños necesitan un cuidado especial, porque merecen sentirse seguros y felices mientras reciben la atención que necesitan. Por eso, son nuestra prioridad.

Nuestros derechos:



Que nos registren al nacer y se nos llame por nuestro nombre.

Que se escuchen nuestras opiniones y se tengan en cuenta cuando se vaya a tomar una decisión.

Pedir otra opinión médica, si nuestros padres y nosotros no estamos de acuerdo con el tratamiento.

Que nuestras enfermedades sean privadas, solo nosotros y nuestras familias deben saber de qué se trata.

Recibir los cuidados de nuestros padres y del personal de salud de acuerdo con nuestras necesidades y enfermedades.

Que expliquen a nuestros padres y a nosotros lo que nos está sucediendo y contesten nuestras preguntas con franqueza y palabras que podamos entender.

Ser atendidos de forma rápida cuando requiramos un servicio.

Que nos traten con amabilidad, nos protejan de toda forma de maltrato y sea respetado nuestro llanto e impaciencia.

Recibir información sobre nuestros cuerpos, sexualidad y salud reproductiva de manera clara y respetuosa.

Nuestros deberes:

Llegar temprano a las citas que nos asignen.

Cumplir las normas de la clínica.

Cumplir con las indicaciones que nos dan las personas que cuidan de nuestra salud.

Cuidar los objetos que encontremos en la clínica (sillas, camas, televisor, cortinas).

Informar cómo nos sentimos.

Tratar a los médicos, enfermeras y otros pacientes con respeto y amabilidad.



Situaciones especiales

En el caso de un adolescente (entre 12 y 18 años)

Serán atendidos, si así lo desean, sin acompañante en consultas y otros procedimientos. Sin embargo, frente a situaciones consideradas de riesgo y cuando sea indicado cualquier procedimiento de cierta complejidad, será necesaria la participación y el consentimiento de los padres o responsables, previamente informada y justificada al adolescente.



Declaración de Derechos y Deberes de los Niños, niñas y adolescentes

• Instructivo para solicitud de traductor para usuarios NO Hispanoparlantes, población indígena y con discapacidades sensoriales

Se diseñó un instructivo que fue socializado dentro de la institución con el personal, el cual establece los procedimientos a seguir para garantizar una comunicación asertiva y efectiva con usuarios no hispanohablantes, población indígena y personas con discapacidades sensoriales. Este instructivo tiene como objetivo asegurar que la información se transmita de manera clara y accesible tanto a los pacientes como a sus familiares, respetando su diversidad y necesidades particulares.

INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE TRADUCTOR PARA USUARIOS NO HISPANOPARLANTES, POBLACIÓN INDÍGENA Y CON DISCAPACIDADES SENSORIALES		VERSIÓN	002
		VIGENCIA	2024-07-30
		EDICIÓN	1 00-073 MD
OBJETIVO			
Garantizar una comunicación efectiva durante el proceso de atención para proteger los derechos de los usuarios con discapacidades sensoriales (auditiva, visual, lenguaje) y aquellos que hablan otro idioma o lengua (población indígena).			
ALCANCE			
Este instructivo está diseñado y aplica para médicos, jefes de enfermería, auxiliares y otros profesionales técnicos asistenciales y administrativos que interactúan con pacientes y sus familiares, en casos donde se requiera atención a usuarios con discapacidades sensoriales (visual, auditiva, del lenguaje), población indígena y usuarios que hablen otro idioma durante el proceso de atención.			
ENTRADAS			
Solicitud de los diferentes servicios al atender a usuarios que presentan alguna discapacidad sensorial (visual, auditiva, lenguaje), población indígena y usuarios que hablen otro idioma durante el proceso de atención.			
DEFINICIONES			
ATENCIÓN EN SALUD: "La Atención de Salud se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población". Decreto 1011/2009(25JMS02). DERECHO: Facultad que tenemos de hacer una cosa, de disponer de ella o exigir algo de una persona o entidad. Desde el punto de vista subjetivo, dice de la facultad, poder o potencial individual de hacer, elegir o abstenerse, y de exigir, permitir o prohibir a los demás. Desde el punto de vista objetivo, dice del conjunto de leyes, reglamentos y demás resoluciones, de carácter permanente y obligatorio, creadas por el estado para la conservación del orden social. HISPANOPARLANTE (Hispanohablante): Que habla español como lengua materna o tiene gran dominio de él. NASA YUWE: El idioma Páez, autoglotónimo nasa yuwe, es un idioma hablado por el pueblo Nasa o Páez, que habita en la zona andina de Colombia, especialmente en el departamento del Cauca. USUARIO (Consumidor de servicios de salud): Quien obrando libre y objetivamente informado, toma decisiones de elección, que premian o castigan al proveedor y/o prestador, convirtiéndose de esta manera en la principal herramienta para el control de la calidad y, por ende, esta última es un elemento fundamental de la competencia. ISO 9001: 2000. Es aquel por quién y para quién se produce el servicio de salud. Sin él, la producción de este no tiene razón de ser; mientras él no está presente, el servicio solo será una potencialidad.			
ACTIVIDADES		RESPONSABLES	
1. Atender usuarios no hispanoparlantes que solo se puedan comunicar en su propio idioma: E.J. Secundo Nela: Informar al grupo de apoyo, quienes en conjunto con subdirectores o gestores, designarán a la persona encargada de realizar la traducción y durante los fines de semana con el administrativo de turno.		Médicos Profesionales de enfermería	

De igual manera, los representantes de la asociación de usuarios fueron capacitados sobre Modelo de atención durante el 2023, siendo estos los mismos integrantes del 2024.

- **Socializar de Forma pedagógica o redes sociales los Derechos y Deberes de los Usuarios, así como temas de interés en salud:**

Durante el año 2024, en la página web, y redes sociales institucionales se socializaron los derechos y deberes de los usuarios como también temas relacionados a la salud a través de piezas informativas, videos y actividades pedagógicas.

Actividades Pedagógicas en los Servicios de Hospitalización

Se realizaron actividades lúdicas como: sopas de letras, crucigramas, juego del dado, dibujos para colorear socializando la carta de declaración de Derechos y Deberes de los usuarios.





- **Servicios Ambulatorios**



- Así mismo, se desarrolló una actividad lúdica en conjunto, con la Gerencia, Asociación de Usuarios y personal asistencial de la clínica, sobre la difusión de derechos y deberes de los usuarios, a través de una actividad pedagógica "rajaleñas".



- **Videos educativos en los canales institucionales, sobre la difusión de derechos y deberes de los usuarios:**

En la clínica se cuenta con un canal institucional, en el cual se proyectan los Derechos y Deberes de los usuarios a los cuales se les realizó seguimiento semanal en las 6 salas de espera de la institución, las cuales son:

- ❖ Central de citas.
- ❖ Resonancia.
- ❖ Hemodinamia.
- ❖ Cardiología no invasiva.
- ❖ Urgencias adulto.
- ❖ Urgencias pediátricas.



- **Temas relacionados en Salud:** Capacitación a los integrantes de la Asociación de Usuarios.

- ❖ **Trabajo social y Apoyo a comunidades**



❖ **Cuidado y Prevención de enfermedades Cardiovasculares**



❖ **Inteligencia Emocional**



❖ **Otros temas de interés en salud, publicados en las redes institucionales:**

- **Derechos y deberes de los usuarios**

<https://www.facebook.com/share/p/1SRMuwZc2E/>

<https://www.facebook.com/share/v/19iN3j8eDz/?mibextid=wwXIfr>

- **Revista Enfoque Vital**

<https://www.medilaser.com.co/noticias.html#gsc.tab=0>

- **Conmemoración de la prevención de embarazos en adolescentes**

<https://www.facebook.com/share/p/1D4Q6Kgn4a/>

- **Día mundial del corazón historia de vida**

<https://www.facebook.com/share/v/1878uJurEL/?mibextid=wwXIfr>

- **Ruta de atención**

<https://www.facebook.com/share/p/1CNnbNLwDD/?mibextid=wwXIfr>

- **Medios de comunicación de SIAU**

<https://www.facebook.com/share/p/1ANudyPvPD/?mibextid=wwXIfr>

- **Minutos de salud**

La medica Catherin Salazar Silva, especialista en oncología aborda el tema relacionado sobre mitos y realidades del cáncer uterino.

<https://www.facebook.com/share/v/18hPFJCiRT/>

- **Instructivo sobre la página web, agendamiento de citas médicas, consulta de resultados, imágenes médicas e historias clínicas.**

<https://www.facebook.com/share/p/15vfBJC77V/?mibextid=wwXIfr>

<https://www.facebook.com/share/p/15XmW31DSD/>

- **Innovación en cirugía renal con tecnología 3D en la Sede Abner Lozano
Ruta oncológica**

<https://www.facebook.com/share/v/15YWFEvW3N/>

- **Inauguración y servicios de la nueva sede Centro Materno Perinatal Myriam Parra**

<https://www.facebook.com/share/p/18Qn4L5dnp/>

- **Día mundial de la prevención del accidente cerebrovascular. ACV**

<https://www.facebook.com/share/p/19ie5qBCKA/>

- **Día mundial contra el Cáncer de Mama**

<https://www.facebook.com/share/p/19dkgVvVC/>

- **Valores corporativos**

<https://www.facebook.com/share/p/161KJg3roC/>

- **Campaña Guardianes de la vida**

<https://www.facebook.com/share/p/17sm9AunmW/>

- **Reconocimiento internacional Angels, por la atención integral a pacientes con accidentes cerebrovasculares (ACV)**

<https://www.facebook.com/share/p/14txnqj22n/>

- **Día mundial del cáncer de próstata**

<https://www.facebook.com/share/p/18fvn8wbPV/>

- **Donación de órganos**

<https://www.facebook.com/share/p/15TCmZsQRm/>

- **Portafolio de servicios sede Abner lozano Clínica Medilaser S.A.S**

<https://www.facebook.com/share/p/18PTkBQYcX/>

- **Portafolio de servicios sede Centro Clínica Medilaser S.A.S**

<https://www.facebook.com/share/p/12GeETN8ATj/>

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

La Clínica Medilaser SAS 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 de 2024.

Actividad liderada por la **gerencia** y la coordinación **SIAU**



<https://www.facebook.com/share/p/1C6j1c7Vg7/>

<https://www.facebook.com/share/p/15URxGiw1Y/>

- **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.**

En la página web de Clínica Medilaser, los usuarios tienen disponible un espacio para realizar su inscripción y formar parte de la Asociación de Usuarios. Esta información ha sido socializada con los representantes de la asociación, quienes, durante las rondas que realizan por los diferentes servicios, difunden la información y fomentan la participación de los usuarios en nuestra asociación. Actualmente, contamos con representantes activos de la Asociación de Usuarios.

<https://www.medilaser.com.co/asociacion-usuarios.html#gsc.tab=0>

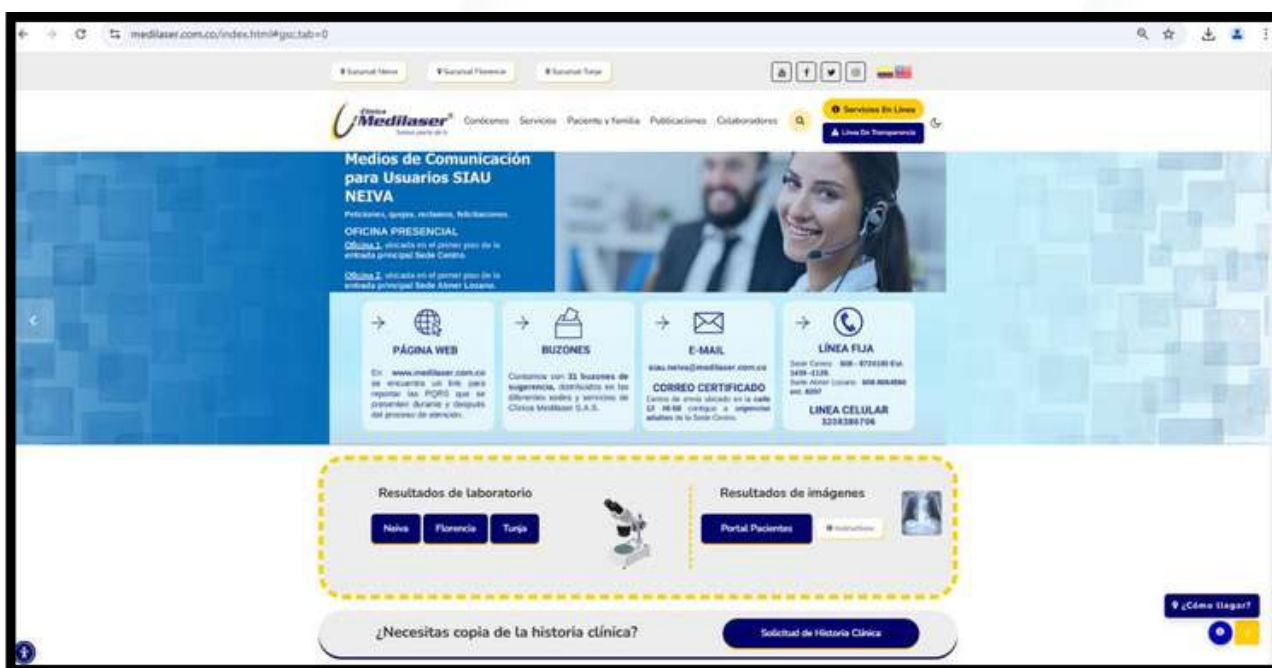
- **Socializar los medios de comunicación para que los usuarios reporten una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación (PQRSF) y los medios de información con los que cuenta la institución.**

La Clínica Medilaser S.A.S, dispone de los siguientes canales de comunicación para que los usuarios puedan presentar Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación (PQRSF).

Se realizó difusión de la información por los siguientes medios:

Página web:

<https://www.medilaser.com.co/index.html#gsc.tab=0>



Facebook:

<https://www.facebook.com/share/p/1Gaun4CYHL/>



Clínica Medilaser

4 de enero de 2024 · 🌐

¡Información de interés en #Neiva!

Estos son nuestros canales de comunicación para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. En nuestras oficinas SIAU (Servicio de Información al Usuario) están atentos a escucharte.

#SomosParteDeTi💙



Medios de Comunicación para Usuarios SIAU Neiva

Peticiones, 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



LÍNEA FIJA

Sede Centro 608 - 8724100 Ext. 1439 -1128.

Sede Abner Lozano 608-8664566 ext. 8207.

CELULAR

3164720237

CORREO CERTIFICADO

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



29

7 veces compartida

<https://www.facebook.com/share/p/15uajsJ9Dj/>



Video educativo en salas de espera:



- **Socializar en canales de comunicación institucionales y alternativos, generación de contenidos y material comunicativo, en cuanto a experiencias exitosas o buenas prácticas, entre otros.**

La Clínica Medilaser S.A.S, a través de su página web, redes sociales institucionales y otros medios alternativos de comunicación han compartido diversas experiencias exitosas y buenas prácticas en el ámbito de la salud, mediante piezas informativas, videos, entre otros.

- Reconocimiento por el Ministerio de Salud y Protección Social como una experiencia exitosa en la implementación de la Política de gestión de la tecnología con énfasis en dispositivos médicos.

<https://www.facebook.com/share/p/15DBMCd4xA/?mibextid=wwXIfr>

- Encuentro de intervenciones estructurales de alta complejidad, en el marco de la semana de la Calidad en la Clínica Medilaser S.A.S

<https://www.facebook.com/share/v/1B1Q3uRg8p/?mibextid=wwXIfr>

- La sede Abner Lozano de la Clínica Medilaser en Neiva se consolida como un referente en la ruta oncológica de la región, ofreciendo atención especializada en cirugía de cabeza y cuello.

<https://www.facebook.com/share/v/19gTBsn1KJ/>

- Certificación de Buenas Prácticas Clínicas (BPC) por parte del INVIMA, posicionándose como líder en investigación médica en el sur del país.

<https://www.facebook.com/share/v/1TGippyEgR/>

- **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.**

En la página web de Clínica Medilaser, los usuarios tienen disponible un espacio para realizar su inscripción y formar parte de la Asociación de Usuarios. Esta información ha sido socializada con los representantes de la asociación, quienes, durante las rondas que realizan por los diferentes servicios, difunden la información y fomentan la participación de los usuarios en nuestra asociación. Actualmente, contamos con representantes activos de la Asociación de Usuarios.

<https://www.medilaser.com.co/asociacion-usuarios.html#gsc.tab=0>

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=jNscxfZ98UCInKvs4ZUKM2EEqbbXLIhHmqX1xR-SzjpUNks1VzNQQTNTQjg4UIxM0RYTk1IQUdONi4u>



- **Socializar a los usuarios temas que promuevan la promoción y mantenimiento en la salud (Prevención de enfermedades, hábitos saludables), a través de canales de comunicación establecidos.**

La página web y redes sociales de la clínica Medilaser S.A.S permitieron difundir videos, piezas comunicativas y demás información de importancia tanto para usuarios como para nuestros aliados estratégicos en temas relacionados sobre la prevención de enfermedades como también hábitos saludables.

- El psicólogo Julián Eduardo Medina, nos entrega recomendaciones importantes sobre la depresión y la ansiedad, enfermedades que afectan a toda la comunidad, especialmente a nuestros jóvenes.
<https://www.facebook.com/share/v/18EsiN9LZ/>
- Minutos de Salud: La Doctora Adriana del Carmen Navarro, realiza una intervención sobre los riesgos asociados con la hipertensión y cómo mantener tu presión arterial bajo control.
<https://www.facebook.com/share/v/15YWJ5HJw7/>
- Día mundial de la prevención del cáncer de próstata.
<https://www.facebook.com/share/p/18SXoJji7q/>
- Prevención y cuidado de la salud colorrectal en Clínica Medilaser.
<https://www.facebook.com/share/p/14xLGauYQr/>
- ¡Cuida tu corazón, salva tu vida! Signos de alarma en enfermedades cardiovasculares.
<https://www.facebook.com/share/p/15wErfqeqa/>
- El medico Arlex Mosquera Espinosa, nos entrega recomendaciones sobre el manejo del dolor y los cuidados paliativos en casa.
<https://www.facebook.com/share/r/15QsM4hthC/>
- ¡Cuida tu corazón, cuida tu vida! Día mundial del corazón
<https://www.facebook.com/share/p/1MNGWFPEe4/>
- Día mundial de la Salud Mental
<https://www.facebook.com/share/p/1Ca6x6HxEv/>

- La importancia de la detección temprana y el autocuidado. Día mundial contra el cáncer de mama

<https://www.facebook.com/share/p/1F5AAmH1zU/>

<https://www.facebook.com/share/p/15kW9sbVir/>

- Día mundial de la prevención del accidente cerebrovascular. ACV

<https://www.facebook.com/share/p/19ie5qBCKA/>

- Videos de educación para el paciente y su familia. Cuidados

<https://www.medilaser.com.co/educacion-comunidad.html#gsc.tab=0>

- **Realizar Educación al paciente y su familia durante el proceso de atención con el fin de reforzar su autocuidado y evitar reingreso Hospitalario.**

La Clínica Medilaser S.A.S cuenta con el programa de educación al paciente y su familia (EPF) el cual permitió durante el periodo de Enero –Diciembre abordar a 871 usuarios con diagnósticos intervenibles lo cuales fueron educados, entrenados y certificados que cumplen con requisito de 4 horas de entrenamiento.

Se implementaron estrategias centradas en la adherencia al tratamiento médico, la educación sobre prácticas saludables y la construcción de entornos familiares de apoyo, el programa busca fortalecer la promoción y el mantenimiento de la salud.



❖ Estrategias diseñadas

Estrategia 1: Despliegue

- Capacitación al personal nuevo.
- Educación trimestral al personal asistencial.

Estrategia 2: Identificación y selección del paciente

- Rondas diarias de búsqueda activa.

- Verificación del censo hospitalario.
- Colaboración con el grupo de apoyo.
- Reporte de casos críticos.
- Selección de pacientes.

Estrategia 3: Valoración de necesidades de educación

- Entrevistas iniciales.
- Identificación de cuidadores principales.

Estrategia 4: Educación al Paciente y su familia

La educación fue el núcleo del programa, con herramientas y métodos diseñados para maximizar el impacto en los pacientes y sus familias.

- Uso de materiales educativos.
- Entrega de agenda de cuidados.
- Entrenamiento en áreas clave.
- Registro y certificación.

Estrategia 5: Seguimiento al programa

- El seguimiento permitió evaluar el impacto y garantizar la sostenibilidad del programa, a través del envío mensual de casos abordados y encuestas de satisfacción.

Estrategia 6: Evaluación del programa

- Medir la efectividad del programa y promover la mejora continua, a través del análisis de indicadores y socialización de resultados.

Estrategia 7: Soy un paciente enterado

- Capacitaciones en salas de espera sobre educación generando conciencia y promoviendo hábitos saludables.

Se ha creado diferentes videos educativos los cuales se encuentran publicados en nuestra pagina web, como parte de las estrategias del programa de educación al paciente y su familia:

<https://www.medilaser.com.co/educacion-comunidad.html#gsc.tab=0>



- **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://www.facebook.com/share/p/1SRMuwZc2E/>
<https://www.facebook.com/share/v/19iN3j8eDz/?mibextid=wwXIfr>
- Rutas de atención
<https://www.facebook.com/share/p/1CNbNLwDD/?mibextid=wwXIfr>
<https://www.facebook.com/share/p/1V7KjJRDnm/>
- Medios de comunicación de SIAU
<https://www.facebook.com/share/p/1ANudyPvPD/?mibextid=wwXIfr>
- Instructivo sobre la página web, agendamiento de citas médicas, consulta de resultados, imágenes médicas e historias clínicas.
<https://www.facebook.com/share/p/15vfBJC77V/?mibextid=wwXIfr>
<https://www.facebook.com/share/p/15XmW31DSD/>
- Portafolio de servicios sede Abner Iozano Clínica Medilaser S.A.S
<https://www.facebook.com/share/p/18PTkBQYcX/>
- Portafolio de servicios sede Centro Clínica Medilaser S.A.S
<https://www.facebook.com/share/p/12GeETN8ATj/>

- Tecnología exclusiva al servicio de tu salud
<https://www.facebook.com/share/p/1M7gSvVLB5/>
- Minutos de Salud: El doctor Luis Carlos Quintero Malo, bioeticista de la Clínica Medilaser aborda un tema fundamental: El derecho a morir dignamente.
<https://www.facebook.com/share/v/14h6ct4LeV/>
- Reconocimiento al personal interno en la Semana de la Calidad, por su dedicación y esfuerzo por la excelencia en salud
<https://www.facebook.com/share/p/15WF3BHMVo/>
- **Realizar conversatorios virtuales por medio de red social Facebook sobre temas de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad (Minutos de Salud)**

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

- Minutos de Salud
El medico Henry Federico Vargas, especialista en Epidemiología de Clínica Medilaser S.A.S. nos cuenta sobre la alerta generada por el incremento de casos relacionados con el dengue.
<https://www.facebook.com/share/v/15DWVhqGdB/>
- Minutos de Salud
La doctora Adriana del Carmen Navarro, subdirectora clínica de Urgencia de la sede Centro nos aborda sobre la Hipertensión desde su definición, síntomas y riesgos para la vida de nuestros pacientes y sus familias.
<https://www.facebook.com/share/v/15YWJ5HJw7/>
- Minutos de salud
La medica Catherin Salazar Silva, especialista en oncología aborda el tema relacionado sobre mitos y realidades del cáncer uterino.
<https://www.facebook.com/share/v/18hPFJcIRT/>
- Minutos de Salud
El doctor Luis Carlos Quintero Malo, bioeticista de la Clínica Medilaser aborda un tema fundamental: El derecho a morir dignamente.
<https://www.facebook.com/share/v/14h6ct4LeV/>
- Minutos de Salud
El médico Arlex Mosquera Espinosa, nos entrega recomendaciones sobre el manejo del dolor y los cuidados paliativos en casa.
<https://www.facebook.com/share/r/15QsM4hthC/>

- Minutos de Salud

El médico Luis Carlos Valiente Tuiran médico, nos relata sobre los fuertes cuadros gripales y recomendaciones para su pronta recuperación.

<https://www.facebook.com/share/v/1E9NvK1haS/>

- Minutos de Salud

La gerente de la sede Myriam Parra, Monica Alejandra Rodgers Moyano, informa sobre los servicios que ofrece el primer Centro Materno Perinatal del sur de Colombia.

<https://www.facebook.com/share/v/18QGms2mAT/>

- **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 18 miembros de la asociación de usuarios sobre temas como:

- Plan de Desarrollo Municipal en Salud 2024-2027: Acciones para recuperar a Neiva- Gestión publica.



LISTA DE ASISTENTES A LA ASAMBLEA DE ASOCIACIÓN DE USUARIOS						
FECHA: 13-12-2024						
No.	NOMBRES Y APELLIDOS	IDENTIFICACIÓN	DIRECCIÓN DEL DOMICILIO	TELÉFONO	TIPO DE RESIDENCIA	ITEMA
1	JOSE B. GONZALEZ	8921259	CL 134 418-53	3126883216	X	
2	CONCEPCION GONZALEZ	1636129	CL 134 418-53	3126883216	X	
3	SEBASTIAN GONZALEZ	21000929	CL 134 418-53	3126883216	X	
4	JOSE L. GONZALEZ	3848516	CL 134 418-53	3126883216	X	
5	JOSE L. GONZALEZ	3848516	CL 134 418-53	3126883216	X	
6	JOSE L. GONZALEZ	3848516	CL 134 418-53	3126883216	X	
7	JOSE L. GONZALEZ	3848516	CL 134 418-53	3126883216	X	
8	JOSE L. GONZALEZ	3848516	CL 134 418-53	3126883216	X	
9	JOSE L. GONZALEZ	3848516	CL 134 418-53	3126883216	X	
10	JOSE L. GONZALEZ	3848516	CL 134 418-53	3126883216	X	
11	JOSE L. GONZALEZ	3848516	CL 134 418-53	3126883216	X	
12	JOSE L. GONZALEZ	3848516	CL 134 418-53	3126883216	X	
13	JOSE L. GONZALEZ	3848516	CL 134 418-53	3126883216	X	
14	JOSE L. GONZALEZ	3848516	CL 134 418-53	3126883216	X	
15	JOSE L. GONZALEZ	3848516	CL 134 418-53	3126883216	X	
16	JOSE L. GONZALEZ	3848516	CL 134 418-53	3126883216	X	
17	JOSE L. GONZALEZ	3848516	CL 134 418-53	3126883216	X	
18	JOSE L. GONZALEZ	3848516	CL 134 418-53	3126883216	X	

- **Garantizar la Transmisión de la grabación, con la información relacionada con los canales de reportes, a los usuarios ubicados en cada una de las sedes, de manera diaria.**

En cada una de las Sedes de la Clínica Medilaser SAS, se cuenta con televisores donde se transmiten videos informativos y de educación en cada una de las salas de espera de la institución, abordando temas relacionados sobre:

- ❖ Derechos y deberes de los usuarios.
- ❖ Rutas de evacuación de la institución.
- ❖ Copagos y cuotas moderadoras.
- ❖ Medios de comunicación Oficina de Atención al usuario SIAU.
- ❖ Segregación de residuos.



- En la página web y redes institucionales de la clínica, también se suministra información sobre los medios de comunicación de SIAU para presentar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación (PQRSF).

<https://www.facebook.com/share/p/1ANudyPvPD/?mibextid=wwXIfr>

- **Sensibilizar el usuario sobre la importancia del uso de la página web como medio de información, e informar sobre los diferentes canales de comunicación con los cuales cuenta la institución en salas de espera y servicios hospitalarios de la institución.**

En la clínica Medilaser S.A.S, desde la Oficina de Atención al Usuario se llevó a cabo una actividad de forma trimestral en la que se socializó con los usuarios, tanto en los servicios hospitalarios como en salas de espera, el uso de la página web de la institución.





- En la página web y redes institucionales de la clínica, también se le informa a los usuarios y a la comunidad, el instructivo sobre el uso de la página web (agendamiento de citas médicas, consulta de resultados, imágenes médicas e historias clínicas).

<https://www.facebook.com/share/p/15vfBJC77V/?mibextid=wwXIfr>

<https://www.facebook.com/share/p/15XmW31DSD/>

- **Realizar reuniones con los miembros de la Asociación de usuarios, facilitando las veedurías en salud de manera mensual, realizar cronograma de rondas por parte de los integrantes de la asociación de usuarios.**

En Clínica Medilaser S.A.S, durante el año 2024 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 2024

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. * Elaboración del Plan de Trabajo Asociación de Usuarios.	Representantes de los usuarios	16/02/2024
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.	Coordinador SIAU / Representantes de los usuarios	15/03/2024
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 2024	Coordinador SIAU - Profesional de contratación	12/04/2024
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. <i>*Trabajo social y Apoyo a comunidades</i>	Coordinador SIAU Representantes de los usuarios - Trabajo Social	10/05/2024
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. <i>*Cuidado y Prevención de enfermedades Cardiovasculares.</i>	Coordinador SIAU / jefe cirugía cardiovascular	14/06/2024
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. <i>*servicio de Red de Ambulancias-Referencia y Contra referencia</i>	Coordinador SIAU / Jefe de Referencia y Contrareferencia	12/07/2024

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. *Estructura de la Asociación de Usuarios.	Coordinador SIAU / Representantes de los usuarios	9/08/2024
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. *Alzheimer	Coordinador SIAU / Psiquiatra	13/09/2024
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. *Inteligencia Emocional	Coordinador SIAU / Psicólogo	11/10/2024
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. * Enfermedades del sistema digestivo	Representantes de los usuarios - Coordinador SIAU * Coloproctología	15/11/2024
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 / Gerencia	13/12/2024
Visita a los usuarios hospitalizados	Educación 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 dialogo entre la alta gerencia y los delegados de la Asociación de Usuarios con el fin de realizar seguimiento y control social para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.**

La Gerencia de la Clínica Medilaser, realizó durante el año 2024 acompañamiento por medio de las reuniones de Asociación de Usuarios, lo cual garantizo el seguimiento a la prestación de servicios de la clínica.

Se contó con la presencia de 18 usuarios de las diferentes EAPB.



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

El programa de humanización "**Mi propósito es servirte**" de la Clínica Medilaser S.A.S para el año 2024 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 2024 fueron:

Sede centro: en la sede centro se logro el 97% de cumplimiento de las actividades programadas, algunas de las actividades ejecutadas se tienen:

ENTREGA DE REGALOS DICIEMBRE 2024

- Iglesia Misión Carismática Internacional: 70
- Defensa Civil: 85
- Fundación Medilaser: 60
- Policía Nacional: 80
- Actividades De Los Trabajadores Novena De Aguinaldos: 150

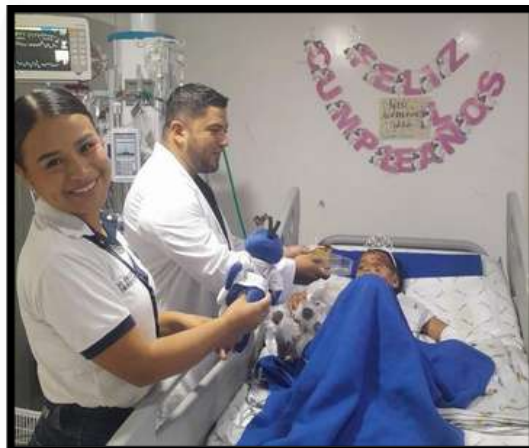
Total, Regalos Entregados: 445



Se realizaron un total de 4206 juegos en las diferentes unidades de clínica Medilaser sede centro a pacientes adultos y pediátricos. Sopa De Letras, Parques, Domino, Rompecabezas.



Se celebraron 73 cumpleaños de pacientes que, durante su estancia, conmemoran su día. Estas celebraciones ofrecieron un momento de alegría y felicidad en tan especial ocasión.



En lo corrido del manejo del programa de ingreso de mascotas que dio inicio el 06 de mayo del 2024 hasta el 31 de diciembre del 2024 ingresaron un total de 16 mascotas.



Sede Abner Lozano: en la sede Abner Lozano se logró el 100% de cumplimiento de las actividades programadas, algunas de las actividades ejecutadas se tienen:

AJUICIA TU CORAZON

Actividad en la cual se exponen casos relacionados con humanización y se generan estrategias de cambio de actitud, a través de un juicio humanizado donde se busca sensibilizar y generar acciones de cambio por parte de la clínica a nivel organizacional y en los colaboradores.



Se realizan actividades religiosas por diferentes congregaciones, visitas a pacientes, acompañamiento espiritual por los diferentes servicios y salas de espera.

Ítem	Nombre de Iglesia
1	Iglesia Católica
2	Iglesia Pentecostal
3	Filadelfia
4	Dios ministerial
5	Casa de oración



Se realiza búsqueda activa en los diferentes servicios de la clínica, por el grupo de apoyo el cual esta integrado por psicología, trabajo social, nutrición y Bioética.

CÓDIGO LILA:

Facilitar a las familias el acompañamiento al paciente en el declive del ciclo vital humano, favorecer el duelo ante el curso de enfermedades llegando al inminente fallecimiento, brindando calidez humana en todo el proceso de atención y a su vez, despertar la sensibilidad tanto en el personal asistencial como administrativo frente al dolor emocional de nuestros pacientes, sus familias y/o acompañantes



- **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**

Clínica Medilaser S.A.S, durante la reunión del mes de diciembre realizó capacitación a 18 miembros de la asociación de usuarios sobre:

- ❖ Plan de Desarrollo Municipal en Salud 2024/2027.
- ❖ Línea estratégica, acciones para recuperar a Neiva en tema social.
- ❖ Socialización de los Programas y estrategias establecidas en el Plan de Desarrollo Municipal.
- ❖ Gestión pública



Garantizar la realización de las reuniones del Comité de Ética hospitalaria, de manera mensual con la participación de un representante de la Asociación de Usuarios.

La Clínica Medilaser cuenta con un comité de ética hospitalario, donde su principal 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 2024 se realizó 12 comités con la participación de 2 representantes de la asociación de usuarios. Se logró el 100% de las reuniones programadas.

Plan de Trabajo Comité de Ética 2024

Comité de Ética Hospitalario	Desarrollo de Comité de ética hospitalaria Gerente Coordinadora SIAU	"15:00 - 16:00 11 enero 2024 14 febrero 2024 13 marzo 2024 10 abril 2024 8 mayo 2024 13 junio 2024 10 Julio 2024 14 agosto 2024 11 septiembre 2024 9 octubre 2024 14 noviembre 2024 11 diciembre 2024"
-------------------------------------	---	--