

• Lista de asistencia socialización PPSS

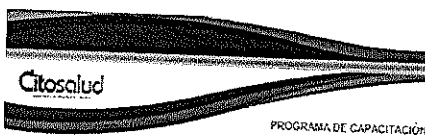
Citosalud		TIPO DE DOCUMENTO FORMATO	Código: CS-CA-FT-004
		TÍTULO: ASISTENCIA A CAPACITACIÓN O SOCIALIZACIÓN	Fecha de aprobación: 2021/07/15
			Versión: 002
Nombre del Responsable: Gerencia - Dr. Guillermo López			Fecha: 25-02-2022
Cargo: Gerente			
Tema: Reunión Directiva Citosalud			
Objetivo de la capacitación o socialización: Reunión Grupo de Trabajo - Socialización PPSS y Plan Ejecución 2022			
Nº	Nombre	Cargo	Firma
1	Carlos Andrés Cordero Armas	Aux. Patología	[Firma]
2	Leydy Carolina Heredia Machado	Tratamiento	Leydy C
3	Diana Chica Moreno	Aux. patología	Diana Chica
4	Lina Marcela González Montoya	Precepción	Lina González
5	Ana María Álvarez Solís	Chimbiología	Ana María Álvarez
6	Fabian Steven Cardozo	Administración	Fabian Cardozo
7	Marina Vazquez	Aux. laboratorio	Marina Vazquez
8	Marcia Margarita de la Cruz	Administración	[Firma]
9	Guillermo López Guzmán	Gerente Patología	[Firma]

• Presentación PPSS

POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD



ALCANO DE LA PPS
Reconoce la participación social como un derecho fundamental vinculado con el desarrollo fundamental y la salud. Ciudadano y la ciudadanía hacen parte de la construcción. Cabe a todo el territorio nacional y a todos los integrantes del Sistema.



PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

EJES ESTRATÉGICOS PPSS

1. Fortalecimiento institucional Se refiere a la capacidad de la institución para gestionar y ejecutar los programas de participación social en salud.	2. Participación ciudadana Se refiere a la capacidad de la ciudadanía para participar en la toma de decisiones y en la gestión de los servicios de salud.	3. Atención al usuario Se refiere a la capacidad de la institución para atender a los usuarios de los servicios de salud.	4. Gestión y monitoreo Se refiere a la capacidad de la institución para gestionar y monitorear los programas de participación social en salud.	5. Comunicación Se refiere a la capacidad de la institución para comunicar y promover la participación social en salud.
--	---	---	--	---



PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

METODOLOGIAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD EJERCIDAS POR CITOSALUD SAS

CONSEJO DE SALUD: Organismo de gestión y promoción de la salud que se encarga de la gestión y promoción de la salud en el territorio. Se encarga de la gestión y promoción de la salud en el territorio. Se encarga de la gestión y promoción de la salud en el territorio.

COMITÉ DE PARTICIPACIÓN SOCIAL: Organismo de gestión y promoción de la participación social en salud. Se encarga de la gestión y promoción de la participación social en salud. Se encarga de la gestión y promoción de la participación social en salud.

COMITÉ DE ATENCIÓN AL USUARIO: Organismo de gestión y promoción de la atención al usuario. Se encarga de la gestión y promoción de la atención al usuario. Se encarga de la gestión y promoción de la atención al usuario.

COMITÉ DE GESTIÓN Y MONITOREO: Organismo de gestión y promoción de la gestión y monitoreo. Se encarga de la gestión y promoción de la gestión y monitoreo. Se encarga de la gestión y promoción de la gestión y monitoreo.

COMITÉ DE COMUNICACIÓN: Organismo de gestión y promoción de la comunicación. Se encarga de la gestión y promoción de la comunicación. Se encarga de la gestión y promoción de la comunicación.



 LABORATORIO DE PATOLOGÍA & CITOLOGÍA	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	Código: CS-CA-FT-004
		Versión: 2
	TÍTULO: ACTA DE REUNIÓN	Vigencia desde: 12/07/2021
		Páginas: 3 de 5

- Reunión de seguimiento a las actividades 2022.

	TIPO DE DOCUMENTO FORMATO	Código: CS-CA-FT-005
	TÍTULO: ASISTENCIA A CAPACITACIÓN O SOCIALIZACIÓN	Fecha de aprobación: 2021/07/15 Versión: 002
Nombre del Responsable:	Monica Alejandra Lopez Arias	
Cargo:	Administradora	
Tema:	Reunión SIAU	
Objetivo de la capacitación o socialización:	ACTA OIG - Seguimiento a las actividades de política de participación social en salud.	
N°	Nombre	Cargo
1	Lina Marcela Gomez	Meccapawan
2	Laura E. Sanchez Flores	Dir. Cull Center
3	Claudia Patricia Obando	Asociología
4	Lina Marcela Guillero Juvic	Aux. Administrativa
5	Monica Alejandra Lopez	Administradora
6	Diana Carolina Andia C	Lider Calidad

2. Medios de socialización a los usuarios:

Encuesta vía WhatsApp: Se incluyó en la encuesta del usuario la convocatoria a actividades de participación como la asociación de usuarios.



LABORATORIO DE PATOLOGÍA & CITOLOGÍA

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Esta encuesta nos ayuda a evaluar nuestro servicio y mejorar su experiencia con nosotros.

☒ calidadcitosalud@gmail.com (no compartidos)

☐ Cambiar de cuenta

*Obligatorio

Asociación de usuarios: Agrupa en reuniones periódicas a usuarios que utilizan los servicios de salud con el fin de velar por los derechos de los pacientes, promover los deberes de los mismos, la participación ciudadana y mejorar la calidad en la prestación de los servicios. ¿Le gustaría hacer parte de la asociación de usuarios? En caso de ser afirmativo nos estaremos comunicando a los números proporcionados por usted. Para recibir mayor información escribanos al correo atencionalusuariocitosalud@gmail.com

- ☐ Si
☐ No

- Resultados de la encuesta virtual:
Captación de 81 usuarios en el corrido de 2022 desde su implementación.

Marca temporal	Indique su nombre completo	Asociación de usuarios: Agrupa en reuniones periódicas a usuarios que utilizan los servicios de salud con el fin de velar por los derechos de los pacientes, promover los deberes de los mismos, la participación ciudadana y mejorar la calidad en la prestación de los servicios. ¿Le gustaría hacer parte de la asociación de usuarios? En caso de ser afirmativo nos estaremos comunicando a los números proporcionados por usted. Para recibir mayor información escribanos al correo atencionalusuariocitosalud@gmail.com
7/7/2022 11:35:53	diana carolina ardilla	No
7/21/2022 9:35:45	Magnolia Higuera Lope	No
7/21/2022 9:53:45	Mary Luz Vasquez Ma	No
7/22/2022 11:13:47	Yencer Edilson Loaiza	No
8/1/2022 8:48:02	Daniela Baena Suárez	No
8/1/2022 14:17:23	Ana María López Gonz	No
8/3/2022 14:45:18	María Yaneth Arboleda	No
8/8/2022 9:30:04	Sandra Milena Quinter	No
8/9/2022 10:31:05	Elizabeth Oquendo zu	No
8/12/2022 9:16:58	Emanuel David Forero	No
8/12/2022 12:38:52	Diana milena soto	No
8/16/2022 9:05:39	Natalia Suárez	No
8/16/2022 15:48:21	Jhoana Alejandra Sant	No
8/17/2022 9:36:25	Eliana Nataly Arenas	No
8/18/2022 16:29:57	Leidy Tatiana Quintero	No

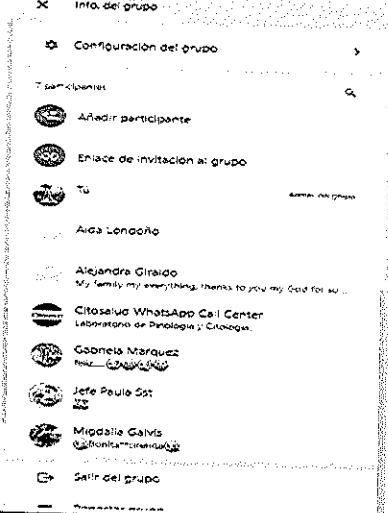
- En la encuesta física: También se realizó socialización y convocatoria a las actividades propias del PPSS.

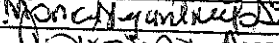
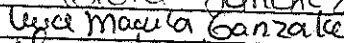
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE				Version: U18
Fecha en que realiza la encuesta:		Nombre y apellidos:		Teléfono de contacto:
Cédula:				
Autorizo que los datos recopilados en esta encuesta sean para el uso exclusivo de la misma y tratados conforme a la POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES que puede ser consultado en https://www.citosalud.com.co/autorizacion-datos-personales .				
Seleccione con una X sobre la respuesta que considera acertada				
¿Cómo evalúa la atención recibida? (La atención de nuestro personal fue)		Muy buena	Buena	Regular
¿Cómo fue la información suministrada por nuestro personal?		Muy buena	Buena	Regular
¿Cómo evalúa la oportunidad en la entrega de los resultados?		Muy buena	Buena	Regular
¿Recomendaría a sus familiares y amigos CITOSALUD?		Definitivamente sí	Probablemente sí	Definitivamente no
¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que recibió a través de CITOSALUD?		Muy buena	Buena	Regular
¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio entregado?		Muy satisfecho	Satisfecho	Insatisfecho
Considera que las siguientes necesidades estuvieron cubiertas en medio de la atención por nosotros.	Canales de comunicación efectivos Sí () No ()	Seguridad en los procesos de atención Sí () No ()		Ondición de área de la instalación Sí () No ()
Cuál de las siguientes considero una expectativa que tiene como usuario para mejorar nuestro servicio	Fácil acceso a los resultados Sí () No ()	Pagos en línea Sí () No ()	Comodidad y confort dentro de las instalaciones Sí () No ()	Otro: Por favor describalo en el espacio
Comentarios adicionales:				
Las asociaciones de usuarios son estrategias de participación ciudadana, donde nos reunimos periódicamente con grupos de usuarios para velar por la calidad del servicio y la defensa del usuario. ¿Desea pertenecer a la asociación de usuarios? Si: No:				
¿Cómo puedo inscribirme a la asociación de usuarios? Manifestando por medio de este formato su deseo, seleccionando SI, a la pregunta ¿Desea pertenecer a la asociación de usuarios? y uno de nuestros funcionarios se comunicará con usted o escribiendo al correo calidadcitosalud@gmail.com para más información.				

Alcance de pacientes: 829 (Base de datos encuestas 2022 desde mes de marzo).

 LABORATORIO DE PATOLOGÍA Y CITOLOGÍA	TIPO DE DOCUMENTO: FORMATO	Código: CS-CA-FT-004
	TÍTULO: ACTA DE REUNIÓN	Versión: 2
		Vigencia desde: 12/07/2021
		Páginas: 5 de 5

• Canal de comunicación con la ASOCIACIÓN DE USUARIOS



OBSERVACIONES Y/O COMPROMISOS				
N°	TAREA/ COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
0	No aplica			
ASISTENTES				
NOMBRE		CARGO	FIRMA	
Paula Andrea Castañeda		Jefe Enfermería		
Mónica Alejandra López Arias		Administradora		
Diana Carolina Ardila Ospina		Líder calidad		
Laura Sánchez		Call center		
Lina Marcela González		Recepción		
Marcela Yaima Ardila		Recepción.		

