

PLAN DE **2025**
PARTICIPACIÓN
SOCIAL *Clinica Medilaser*

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 2025.

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 2025, integrado así:

3 coordinadores de Garantía de Calidad.

1 coordinación SIAU.

1 profesional de SIAU.

4 asistentes administrativos.

2 practicantes universitarios de psicología – trabajo social.

1 aprendiz SENA – gestión administrativa en salud.

Los colaboradores deben poseer las siguientes características:

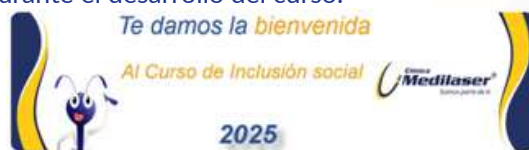
- ❖ Actitud de Servicio permanente a las necesidades de los usuarios de la Clínica Medilaser S.A.S.
- ❖ Resolutividad a las dificultades presentadas a los usuarios y con el manejo integro de la información de los servicios para poder brindar la orientación requerida a los usuarios.
- ❖ Pro actividad para el desarrollo de actividades propias del cargo y las responsabilidades que este conlleva.
- ❖ Capacidad de Escucha activa como característica principal de los funcionarios de la oficina de SIAU.
- ❖ Manejo de Office avanzado, y de la herramienta institucional.

Recursos de Infraestructura:

- ❖ Espacio amplio, ventilado y agradable que genere en el usuario comodidad y seguridad con condiciones de respeto, intimidad y privacidad.
- ❖ Equipos de oficina (computador, impresora, papelería, teléfono fijo y celular).
- ❖ Cartelera Informativa para la publicación de eventos o noticias de interés para nuestros usuarios y sus familias.
- ❖ Área de reunión para el desarrollo de actividades como comités, entrenamiento al personal, reunión con los usuarios.
- ❖ Correo electrónico que permita recibir las solicitudes por parte de los usuarios y/o EAPB.

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

Durante el 2025 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 920 trabajadores de la institución durante el desarrollo del curso.



Objetivo

Dar a conocer, la inclusión social como un derecho universal, sin distinción tanto en el cliente interno y externo, con el objetivo de garantizar calidad y humanización en la prestación y atención del servicio, promoviendo la participación activa de todos los individuos, contribuyendo a los pilares de acreditación, generando transformación cultural.

Alcance

Esta capacitación es nivel Kirkpatrick I aplica para el personal de la clínica Medilaser.

Metodología

Por medio de esta capacitación se podrá adquirir conocimiento sobre la inclusión social desde la perspectiva cliente interno. Se debe tener en cuenta que el objetivo de la inclusión social es crear una sociedad más justa y equitativa, donde todas las personas tengan las mismas oportunidades para desarrollarse y contribuir.

La capacitación se encuentra clasificada como Kirk Patrick nivel I, por lo que deberá responder la encuesta de satisfacción para finalizar totalmente la actividad.

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

Durante el mes de noviembre de 2025, se realizó acompañamiento por parte de la Superintendencia Nacional de Salud y la Clínica Medilaser S.A.S. a la Asociación de Usuarios, como guía y orientación sobre los derechos y deberes de los usuarios y los mecanismos de participación ciudadana en el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).



Mecanismos de
**Participación
Ciudadana**



**Asociación
de Usuarios
de Clínica
Medilaser.**



★ Siempre Aprendiendo para Cuidarte... - Clínica Medilaser | Facebook

Durante el 2025 por medio de el SENA, se certificó a 262 trabajadores en las siguientes competencias.

CERTIFICACIÓN POR COMPETENCIAS 2025 SUCURSAL NEIVA

	NORMA	PERFIL	REALIZADAS A LA FECHA	META	OBSERVACIONES
230101266	Orientar personas según normativa de salud.	Transversal	160	160	Se ajustó la meta de 100 a 160 por el mayor número de candidatos.
230101259	Administrar medicamentos según delegación y normativa de salud.	Auxiliares de enfermería y jefes de enfermería.	90	100	
230101231	Asistir a actividades de la vida diaria según protocolos de salud.	Auxiliares de enfermería.	12	12	La meta era de 100 y se ajustó, solo se certificaron 12 por solicitud de la evaluadora del SENA, por motivos de acompañamientos con otras personas.
TOTAL			262	272	

- 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 2025, la Oficina de Atención al usuario realizó distintas actividades con el cliente externo e interno sobre la difusión de derechos y deberes de los usuarios en el marco del enfoque diferencial.

- **Rondas SIAU:** Para el año 2025 se realizaron 6.099 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.

Clínica Medilaser		FORMATO DE REGISTRO DE ASISTENCIA		VERSION: 7	
				VIGENCIA: 2025	
				CÓDIGO: 0001	
				PÁGINAS: 1 DE 1	
SUCURSAL: Nelsa		SEOE: Centro			
INFORMACIÓN DE GENERAL					
TIPO DE REUNIÓN: Ronda					
TEMA TRATADO: Ronda SIAU Manifestación de Usuario P.Q.R.S.Y Socialización Derechos y Deberes					
FECHA: Semana 29 de septiembre al 3 de octubre del 2025		HORA DE INICIO:		HORA DE FINALIZACIÓN:	
LUGAR O UNIDAD FUNCIONAL: SIAU					
EXPOSITOR:		Michelle Ximara Martínez Ortiz y Laura Gabriela Sepúlveda		FIRMA: Michelle Martínez	
		Practicantes Universitarias		Laura	
REGISTRO					
Nº	NOMBRE DE IDENTIFICACIÓN	NOMBRE Y APELLIDO	CARGO	UNIDAD FUNCIONAL	FIRMA
1	20062905	Dany C	Enfermero	UIP	Dany C
2	200309041	David Aquino	Enfermero	Zafiro	David
3	20090905	Miguel Ángel Bello	Enfermero	Mano	Miguel
4	55062011	Levis Yanciel	an Farm	623	Levis
5	55114734	Luis A. Abad	Carg	UCC pol	Luis
6	103705066	Katherine Serr	Química	Internado	Katherine Serr
7	00444451	Maria Rocio Cuy	Labirinto	UCC pol	Maria
8	02456510	Diana G. (García)	Enferma	Mano	Diana
9	11477770	Martha Morales	Química	RUBI	Martha
10	26421481	Valentina Cárdenas	Enfermera	UCC pol	Valentina
11	51770575	Jairo Díaz	ENT	UCC pol	Jairo
12	12122306	Jorge J. Cordero	Medico	UCC pol	Jorge
13	405250466	Ana Lora Silva	Enfermera	Química	Ana Lora

- 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.



Derechos y deberes de los usuarios Clínica Medilaser S.A.S. - YouTube

- [Braille educativo sobre los derechos y deberes para atención inclusiva:](#)



Clínica Medilaser S.A.S.
DECLARACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

La Clínica Medilaser S.A.S. reconoce y se compromete con el cumplimiento de los **DERECHOS** de nuestros usuarios y sus familias, sin importar raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas, posición económica, condición social, preferencias sexuales o de cualquier índole.

Son DERECHOS de los usuarios:
A SER INFORMADO de forma clara, expresa, permanente, plena y sencilla sobre:

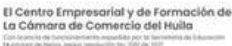


- Todo lo relacionado con su proceso de atención.
- Los costos de los servicios prestados.
- Los medios por los cuales se puedan presentar felicitaciones, reclamaciones, quejas, sugerencias y demás.
- Las normas de la clínica.

A DECIDIR:

- Los profesionales de la salud de su preferencia para que le presten el servicio requerido y, si usted lo autoriza, a ser atendido por personal en formación con supervisión.
- Sobre los tratamientos y procedimientos que le recomienden los profesionales que

- [Así mismo se capacita y certifica 2 personas en formación en lenguas de señas por cámara de comercio:](#)




Certifica que:

Diana Estefanía Peñafiel Ibarra

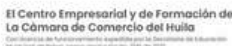
Asistió al Seminario
Lengua de Señas Colombiana

Realizado del 13 al 27 de agosto de dos mil veinticinco (2025),
con una intensidad de veinte (20) horas académicas.

Para constancia se firma en Neiva, a los 27 días de agosto de dos mil veinticinco (2025)


VÍCTOR RUBIANO ZAMBRANO
Director de Competitividad y Desarrollo Empresarial
Cámara de Comercio del Huila


JESSICA AMAYA
Docente




Certifica que:

Deicy Alarcón Montano

Asistió al Seminario
Lengua de Señas Colombiana

Realizado del 13 al 27 de agosto de dos mil veinticinco (2025),
con una intensidad de veinte (20) horas académicas.

Para constancia se firma en Neiva, a los 27 días de agosto de dos mil veinticinco (2025)


VÍCTOR RUBIANO ZAMBRANO
Director de Competitividad y Desarrollo Empresarial
Cámara de Comercio del Huila


JESSICA AMAYA
Docente

An illustration of three children of diverse backgrounds sitting on a blue circular rug, looking at an open book. A girl with brown hair and a pink shirt is on the left, a boy with dark skin and curly hair is in the middle, and a boy with orange hair and a blue shirt is on the right. They are all smiling and appear to be engaged in reading together. The background is a soft, light blue gradient.

- 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.

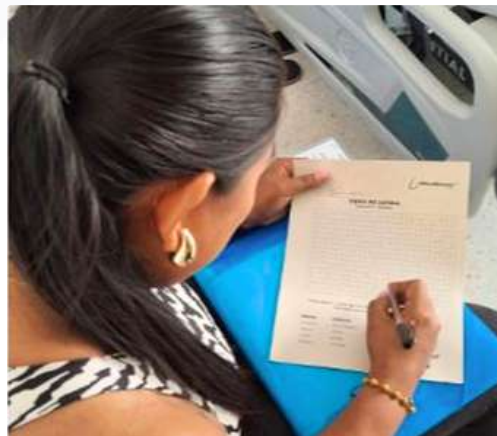
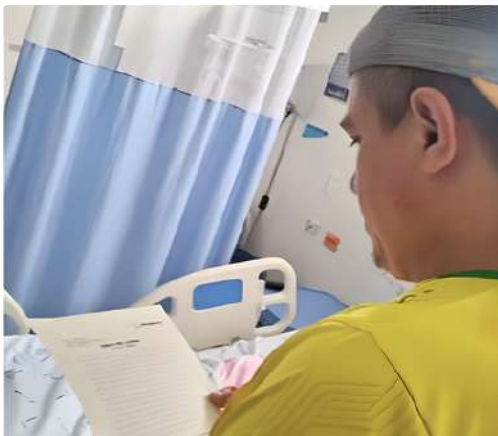
 INSTRUCTIVO PARA SOLICITUD DE TRADUCTOR PARA USUARIOS NO HISPANOPARLANTES, POBLACIÓN INDÍGENA Y CON DISCAPACIDADES SENSORIALES		VERSIÓN 002 VIGENCIA 2024-07-30 CÓDIGO I-GC-071 MD
OBJETIVO		
Garantizar una comunicación efectiva durante el proceso de atención para proteger los derechos de los usuarios con discapacidades sensoriales (auditiva, visual, lenguaje) y aquellos que hablan otro idioma o lengua (población indígena).		
ALCANCE		
Este instructivo está dirigido y aplica para médicos, jefes de enfermería, auxiliares y otros profesionales técnicos asistenciales y administrativos que interactúen con pacientes y sus familiares, en casos donde se requiera atención a usuarios con discapacidades sensoriales (visual, auditiva, de 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 presenten 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 1011/2006USUARIO. 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 potestad individual de hacer, elegir o abstenerse, y de exigir, permitir o prohibir a los demás. Desde el punto de vista objetivo, dice de el 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 asegurador y/o prestador, convirtiéndose de esta manera en la principal herramienta para el control de la calidad y, por ende, esta última en 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 esté presente, el servicio solo será una potencialidad.		
ACTIVIDADES		RESPONSABLES
1. Atender usuarios no hispanoparlantes que solo se puedan comunicar en su propio idioma: 1.1. Sucursal Neiva: 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. Dado a esto se refuerzan los canales, las estrategias y demás temas relacionados con el enfoque diferencial, actividades del programa de humanización.

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

Durante el año 2025, 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 :





- Educación en salas de espera y los servicios en conjunto con la asociación de usuarios:

Durante el año 2025 se trabajó de la mano con la asociación de usuarios para generar espacios de educación en DYD de los usuarios en los que, a través de charlas educativas, rondas por los servicios se les informaba sobre los derechos y deberes que se tienen como usuarios a los pacientes de los servicios de hospitalización, urgencias y en las salas de espera, de igual manera se hizo énfasis en los DyD de los pacientes oncológicos.



- 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 sede centro, las cuales son:

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

4 salas de espera de la sede Myriam Parra:

- ❖ Plan canguro.
- ❖ Consulta prioritaria.
- ❖ Salas de cirugía.
- ❖ Salas TPR.



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

❖ **Técnicas de reacción inmediata:**



❖ **Salud Mental:**



❖ Portafolio de servicios Myriam Parra:



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

- Derechos y deberes de los usuarios:



📌 Conocer tus derechos y cumplir tus... - [Clínica Medilaser](#) | [Facebook](#)



👶👧 En Clínica Medilaser, nuestros... - [Clínica Medilaser](#) | [Facebook](#)

- Revista Enfoque Vital:



[Clínica Medilaser S.A.S.](#) | [Noticias](#)

- Ruta de Atención:



🏥 Ante una emergencia médica, cada... - [Clínica Medilaser](#) | [Facebook](#)

• Medios de comunicación de SIAU:



Conoce los Medios de Comunicación de... - Clínica Medilaser | Facebook

• Minutos de Salud:

El doctor Héctor Ortiz Mendoza, especialista en cardiología y hemodinamia de la sucursal Florencia, nos aborda sobre las enfermedades cardiovasculares desde su definición, síntomas y riesgos para la vida de nuestros pacientes y sus familias.

Conéctate con nosotros en #MinutosDeSalud y resuelve todas tus dudas sobre salud cardiovascular con nuestro especialista.



• Instructivo sobre la página web, agendamiento de citas médicas, consulta de resultados, imágenes médicas e historias clínicas:



En Clínica Medilaser #Neiva tu... - Clínica Medilaser | Facebook



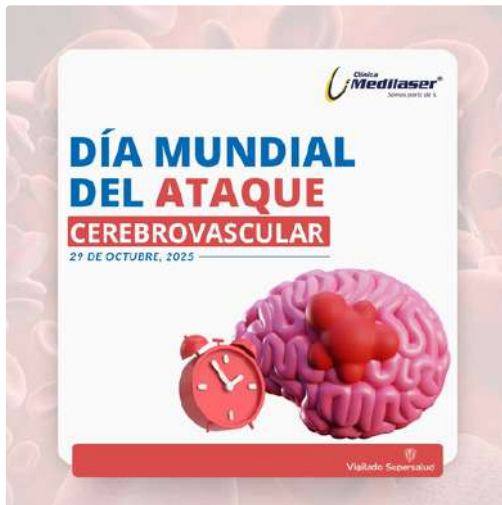
Accede a nuestros servicios sin... - Clínica Medilaser | Facebook

• Innovación, Clínica Medilaser realizó el primer implante de válvula pulmonar percutáneo en un paciente pediátrico del Huila:



¡Histórico para la salud del sur de... - Clínica Medilaser | Facebook

- Conmemoración día mundial del ataque cerebrovascular:



[🌐 Día Mundial del ACV 🧠 Trabajamos...](#)
- [Clínica Medilaser](#) | [Facebook](#)

- ADN Clínica Medilaser S.A.S:



[Nuestro #ADN es lo que nos mueve](#)
... - [Clínica Medilaser](#) | [Facebook](#)

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



[💖🧠 ¡Seguimos marcando la diferencia en...](#)
- [Clínica Medilaser](#) | [Facebook](#)

- Día mundial contra el cáncer de mama:



[🎀 Día Mundial contra el Cáncer de Mama...](#)
- [Clínica Medilaser](#) | [Facebook](#)

- Tecnología que salva vidas:



[🏠🌟 En Clínica Medilaser, la precisión...](#)
- [Clínica Medilaser](#) | [Facebook](#)

- Día mundial del cáncer de próstata:



[💙 Día Mundial del Cáncer de Próstata...](#)
- [Clínica Medilaser](#) | [Facebook](#)

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



✨ En la sede #AbnerLozano encuentras... -
Clínica Medilaser | Facebook

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



🧠 Ante una emergencia médica...
- Clínica Medilaser | Facebook

- 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 2025.

Actividad liderada por la gerencia y la coordinación SIAU:



Impulsar y promocionar las iniciativas del uso y apropiación de las tecnologías de información y las comunicaciones en la organización.

- 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:

Medios de Comunicación para Usuarios SIAU NEIVA
Peticións, 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 Almer Lozano.
Oficina 3, ubicada en el primer piso de la Sede Myriam Parra.

 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. Sede Centro: 29 Sede Almer Lozano: 5 Sede Ambulatoria: 4	 E-MAIL siau.neiva@medilaser.com.co CORREO CERTIFICADO Centro de envío ubicado en la calle 12 #8-68, contiguo a urgencias aduantes de la Sede Centro.	 LÍNEA FJA Sede Centro: 808 - 8724200 Ext. 1439 - 1128. Sede Almer Lozano: 808-9664386 ext. 8207 Sede Myriam Parra: 808 - 8724200 Ext. 8302 LÍNEA CELULAR 316 472 0237
--	---	--	--

Clínica Medilaser S.A.S. | Inicio

• Facebook:

Medios de Comunicación para Usuarios SIAU NEIVA
Peticións, 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 Almer Lozano.
Oficina 3, ubicada en el primer piso de la Sede Myriam Parra.

LÍNEA FJA
Sede Centro: 808 - 8724200 Ext. 1439 - 1128.
Sede Almer Lozano: 808-9664386 ext. 8207
Sede Myriam Parra: 808 - 8724200 Ext. 8302

CELULAR
316 472 0237

Conoce los Medios de Comunicación de... - Clínica Medilaser | Facebook

• Video educativo en salas de espera:



Durante las rondas SIAU se realiza la socialización de la información sobre los canales de comunicación de la Oficina de Atención al Usuario. Durante el año 2025 se realizaron 6.099 socializaciones en los diferentes servicios; de igual manera, se socializó la importancia del uso de la página web.

¡No hagas más filas!

En nuestra **Página Web accedes a:**

- Resultados de laboratorio
- Imágenes médicas
- Historias clínicas

En cada sala encontrarás buzones para acceder a los servicios solicitados.

Recomendamos visitar: www.medilaser.com.co

Ingresa a nuestra página web www.medilaser.com.co



Tu salud a un clic de distancia En... - Clínica Medilaser | Facebook

- 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.



Clínica Medilaser S.A.S. | Asociación de usuarios

- 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.

- Experiencia exitosa con Terapia ECMO:



#Orgullosos de la labor que realizamos... - Clínica Medilaser | Facebook

- La Alcaldía de Neiva, a través de la Secretaría de Movilidad, nos otorgó un reconocimiento especial por nuestra participación en el Concurso de Innovación y Corresponsabilidad Empresarial en Movilidad Segura:



📸 Un reconocimiento que nos impulsa a... - Clínica Medilaser | Facebook

- Clínica Medilaser Neiva – Sede Centro vuelve a recibir el reconocimiento Angels, categoría #Platino, esta distinción internacional se otorgada a los equipos de salud que brindan atención de excelencia a pacientes que sufren accidente cerebrovascular #ACV:



📸 Clínica Medilaser Neiva – Sede... - Clínica Medilaser | Facebook

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



💡 Formación que transforma y salva... - Clínica Medilaser | Facebook

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



Día Mundial del Corazón... - Clínica Medilaser | Facebook

- Certificación EFR (Empresa Familiarmente Responsable):



Ahora hacemos parte de los 22 centros de salud en Colombia.. | Facebook

- 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.



Clínica Medilaser S.A.S. | Asociación de usuarios

REGISTRO PARA LA
ASOCIACIÓN DE
USUARIOS - NEIVA



- 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.

- Minutos de Salud



El doctor Héctor Ortiz Mendoza, especialista en cardiología y hemodinamia de la sucursal Florencia, nos aborda sobre las enfermedades cardiovasculares desde su definición, síntomas y riesgos para la vida de nuestros pacientes y sus familias.

Conéctate con nosotros en #MinutosDeSalud y resuelve todas tus dudas sobre salud cardiovascular con nuestro especialista.



El doctor Alejandro Rojas, especialista en Neurocirugía Endovascular aborda el tema relacionado sobre el ataque cerebrovascular (ACV), una condición que puede prevenirse y tratarse a tiempo.

Hablaremos sobre el ataque cerebrovascular (ACV) en Facebook Live | Clínica Medilaser | Facebook

- Recomendaciones para el cuidado de los riñones:



💙 Cuidar tus riñones es cuidar tu... - Clínica Medilaser | Facebook

- Día Mundial del Cáncer de Páncreas:



🟡 Día Mundial del Cáncer de Páncreas... - Clínica Medilaser | Facebook

- Día mundial contra el cáncer de pulmón:



📅 Día Mundial del Cáncer de Pulmón
Hoy... - Clínica Medilaser | Facebook

- Tus pulmones trabajan sin descanso todos los días, pero pocas veces pensamos en cómo cuidarlos:



Respirar bien es vivir mejor. 🧘🏻👉...
- Clínica Medilaser | Facebook

- Día del cáncer Neuroendocrino:



📅 Hoy conmemoramos el Día del Cáncer... - Clínica Medilaser | Facebook

- Día mundial del corazón:



#SomosNoticia Así cuidamos el corazón...
- Clínica Medilaser | Facebook

- Conmemoración día mundial del ataque cerebrovascular:



[🌐 Día Mundial del ACV 🧠 Trabajamos... - Clínica Medilaser | Facebook](#)

- Día mundial contra el dengue:



[🦟 Día Mundial contra el Dengue | 26... - Clínica Medilaser | Facebook](#)

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



[Clínica Medilaser S.A.S. | Educación a la comunidad](#)

- Día mundial contra el cáncer de mama:



[👉 Día Mundial contra el Cáncer de Mama... - Clínica Medilaser | Facebook](#)

- Minuto de salud:

Doctora Claudia Constanza Marín Marín, coordinadora de la unidad de neonatos de la sede Myriam Parra, en temas relacionados con cuidados del recién nacido y plan canguro.



[Hablaremos sobre la atención del recién nacido desde nuestra nueva sede Myriam Parra Facebook Live | Clínica Medilaser | Facebook](#)

- Publicaciones en el periódico de la nación:

Doctora Mónica Angulo, Ginecóloga y Doctor Oscar Fernando Cortes, Urólogo, presentaron temas relacionados con incontinencia y prolapsos, presentando así el programa integral para tratar disfunción del piso pélvico.



♥ Cirugía de piso pélvico: un antes y... - Clínica Medilaser | Facebook

- 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 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 5582 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:

Videos de educación para el paciente y su familia

L-AA-023 MD MICROCURRÍCULO CONSERVACIÓN Y ALMACENAMIENTO DE MEDICAMENTOS EN CASA.	
L-CS-032 MD MICROCURRÍCULO ADMINISTRACIÓN DE MEDICAMENTOS POR VÍA ORAL.	
L-CS-024 MD MICROCURRÍCULO MANEJO Y CUIDADOS DEL USUARIO CON HIPERTENSIÓN	
L-CS-026 MD MICROCURRÍCULO EDUCACIÓN A CUIDADORES Y USUARIO CON ENFERMEDAD PULMONAR OBSTRUCTIVA CRÓNICA (EPOC)	
L-CS-031 MD MICROCURRÍCULO ENTRENAMIENTO EN ADMINISTRACIÓN Y MANEJO DE INHALADORES	
L-CS-034 MD MICROCURRÍCULO CUIDADOS DEL PACIENTE EN OSTOMÍAS (Colostomía)	
L-CS-034 MD MICROCURRÍCULO CUIDADOS DEL PACIENTE EN OSTOMÍAS (Traqueostomía)	
L-CS-036 MD MICROCURRÍCULO LACTANCIA MATERNA	
L-CS-039 MD MICROCURRÍCULO MANEJO DEL GLUCÓMETRO EN CASO DE INSULINOTERAPIA	
L-CS-044 MD MICROCURRÍCULO PREVENCIÓN DE IAAS (NORMAS DE SEGURIDAD)	
L-CS-046 MD MICROCURRÍCULO MANEJO Y CUIDADO DE LA Sonda VESICAL	
L-CS-048 MD MICROCURRÍCULO CUIDADO DE ACCESOS VASCULARES PARA HEMODIALISIS	
L-CS-056 MD MICROCURRÍCULO DE ENTRENAMIENTO EN EJERCICIOS E INCENTIVO RESPIRATORIO	
MANEJO DE ANTICUAGULANTES (Clexane, Enoxaparina, Warfarina)	
MANEJO DE TENSÍMETRO	
MANEJO DE TERMÓMETRO	

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:



CARTILLA PACIENTE Y SU FAMILIA - ACTUALIZADA 1.0

- 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:



📌 Conocer tus derechos y cumplir tus... -
Clínica Medilaser | Facebook



😊😊 En Clínica Medilaser, nuestros... -
Clínica Medilaser | Facebook

• **Ruta de Atención:**



📞 Ante una emergencia médica, cada... - Clínica Medilaser | Facebook

• **Medios de comunicación de SIAU:**



📖 Conoce los Medios de Comunicación de... - Clínica Medilaser | Facebook

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



📞 En Clínica Medilaser #Neiva tu... - Clínica Medilaser | Facebook



📖 Accede a nuestros servicios sin... - Clínica Medilaser | Facebook

• **Portafolio de servicios de las siguientes sedes:**

Abner Lozano



🌟 En la sede #AbnerLozano encuentras... - Clínica Medilaser | Facebook

Sede Centro



🚑 Ante una emergencia médica... - Clínica Medilaser | Facebook

Materno Perinatal Myriam Parra



💖 Cuando la vida llega antes de lo... - Clínica Medilaser | Facebook

- Minutos de Salud



El doctor Héctor Ortiz Mendoza, especialista en cardiología y hemodinamia de la sucursal Florencia, nos aborda sobre las enfermedades cardiovasculares desde su definición, síntomas y riesgos para la vida de nuestros pacientes y sus familias.

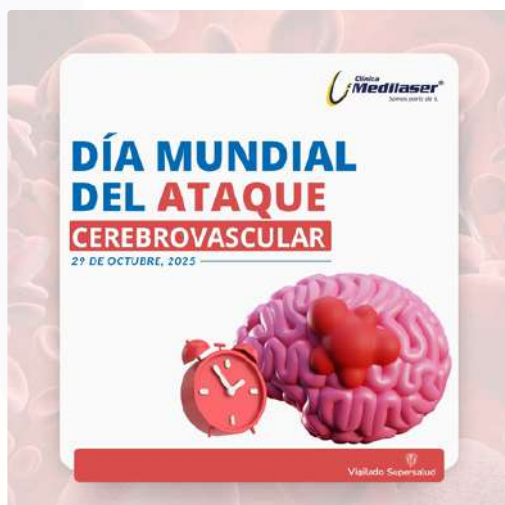
Conéctate con nosotros en #MinutosDeSalud y resuelve todas tus dudas sobre salud cardiovascular con nuestro especialista.

- Innovación, Clínica Medilaser realizó el primer implante de válvula pulmonar percutáneo en un paciente pediátrico del Huila:



👩🏻👨🏻👩🏻;Histórico para la salud del sur de... - Clínica Medilaser | Facebook

- Conmemoración día mundial del ataque cerebrovascular:



🌐 Día Mundial del ACV 🧠 Trabajamos...
- Clínica Medilaser | Facebook

- Día mundial contra el cáncer de mama:



🚫 Día Mundial contra el Cáncer de Mama... - Clínica Medilaser | Facebook

• ADN Clínica Medilaser S.A.S:



Nuestro #ADN es lo que nos mueve
📍... - Clínica Medilaser | Facebook

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



🧠❤️; Seguimos marcando la diferencia
en... - Clínica Medilaser | Facebook

• Tecnología que salva vidas:



🌟 En Clínica Medilaser, la precisión...
- Clínica Medilaser | Facebook

• Día mundial de la tuberculosis:



🩺 La tuberculosis sigue entre...
- Clínica Medilaser | Facebook

• Semana de la calidad:



Semana de la calidad: creatividad, formación y
reconocimiento... - Clínica Medilaser | Facebook

- 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:



La doctora Paula Alejandra Perdomo, especialista en Ginecología y Obstetricia de Clínica Medilaser S.A.S. nos cuenta sobre todo lo relacionado con el parto humanizado.

🌟 Facebook Live
#MinutosDeSalud! 🌟👉
Conéctate y participa en vivo. Porque tu salud es lo más importante. | Clínica Medilaser | Facebook



El doctor Héctor Ortiz Mendoza, especialista en cardiología y hemodinamia de la sucursal Florencia, nos aborda sobre las enfermedades cardiovasculares desde su definición, síntomas y riesgos para la vida de nuestros pacientes y sus familias.

Conéctate con nosotros en #MinutosDeSalud y resuelve todas tus dudas sobre salud cardiovascular con nuestro especialista.



El doctor Alejandro Rojas, especialista en Neurocirugía Endovascular aborda el tema relacionado sobre el ataque cerebrovascular (ACV), una condición que puede prevenirse y tratarse a tiempo.

Hablaremos sobre el ataque cerebrovascular (ACV) 🧠❤️
Facebook Live | Clínica Medilaser | Facebook



El doctor Miguel Perilla, Auditor Médico del servicio de urgencias de clínica Medilaser sede centro, nos comparte información de interés para disfrutar de una Semana Santa tranquila y con buena salud.

🔴 Compartiremos información de interés para disfrutar de una Semana Santa tranquila y con buena salud. 🏡 | Clínica Medilaser | Facebook



La doctora Natalia Gutiérrez Olaya, especialista en Medicina Materno fetal de la sede Myriam Parra, nos habla acerca de la preeclampsia en gestantes.

Prepárate para un nuevo Facebook Live donde hablaremos de un tema de gran interés para tu bienestar, con una especialista de nuestra sede Myriam Parra en la ciudad de Neiva. 🧡 | Clínica Medilaser | Facebook



La doctora Olga Fernanda Rojas, Auditora Médica Internación de la sede centro de Clínica Medilaser, nos comparte recomendaciones sobre el cuidado de la salud en la temporada de festividades.

Con una invitada especial a propósito de esta temporada de fiestas. Disfruta el fin de semana. 🧡 | Clínica Medilaser | Facebook



La Psicóloga clínica Natalia Suarez de la sede Abner Lozano, nos habla del maravilloso Programa de Humanización enfocado en la atención integral y empática del paciente oncológico.

Nos hablará del  maravilloso Programa de Humanización  enfocado en la atención integral y empática del paciente oncológico. #FacebookLive | Clínica Medilaser | Facebook



Doctora Claudia Constanza Marín Marín, coordinadora de la unidad de neonatos de la sede Myriam Parra, en temas relacionados con cuidados del recién nacido y plan canguro.

Hablaremos sobre la atención del recién nacido desde nuestra nueva sede Myriam Parra Facebook Live | Clínica Medilaser | Facebook



La doctora Lucia Fernanda Casanova, especialista en cirugía cardiovascular nos comparte información sobre las enfermedades que afectan el corazón.

 Enfermedades que afectan nuestro corazón. Una cita para aprender, cuidarnos y fortalecer juntos nuestra salud cardiovascular.  | Clínica Medilaser | Facebook



El doctor Rafael Alfonso Zabala Díaz, auditor médico del servicio de urgencias de la sede Abner Lozano, nos informa las consecuencias de no estar alertas ante el mosquito transmisor del dengue, la fiebre amarilla y otras enfermedades que afectan al sur de Colombia.

 Desde la sede Abner Lozano de Neiva, hablaremos en vivo sobre un tema vital para tu salud y la de tu familia | Clínica Medilaser | Facebook



La doctora, Catalina Corrales, Médica Intensivista Pediatra, nos habla sobre cuidados de salud para la temporada de navidad y año nuevo.

Recomendaciones para cuidar tu salud en Navidad  Facebook Live | Clínica Medilaser | Facebook

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

En la Clínica Medilaser S.A.S., durante las reuniones realizadas en el año 2025, se incluyó dentro de las actividades la socialización de normatividad e información relacionada con la gestión y las actualizaciones del sector salud, dirigida a los integrantes de la Asociación de Usuarios, la cual fue realizada por un abogado que hace parte de sus integrantes:



- 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).

 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 Oficina 3, ubicada en el primer piso de la Sede Myriam Parra.	 Medios de Comunicación para Usuarios SIAU Neiva Peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones. LÍNEA FIJA Sede Centro: 608 - 8724100 Ext. 1439 -1128. Sede Abner Lozano: 608 - 8664566 ext. 8207 Sede Myriam Parra: 608 - 8724100 Ext. 8302 CELULAR 316 472 02 37
 Medios de Comunicación para Usuarios SIAU Neiva Peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones. BUZONES Contamos con 37 buzones de sugerencia, distribuidos en las diferentes sedes y servicios de Clínica Medilaser S.A.S. Sede Centro: 20 Sede Myriam Parra: 8 Sede Abner Lozano: 8 Sede Ambulatorio: 4	 Medios de Comunicación para Usuarios SIAU Neiva Peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones. E-MAIL: siau.neiva@medilaser.com.co CORREO CERTIFICADO Centro de envío ubicado en la calle 32 # 6 - 58 conqun a urgencias al lado de la Sede Centro.
 Medios de Comunicación para Usuarios SIAU Neiva Peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones. PÁGINA WEB En www.medilaser.com.co se encuentra un link para reportar las PQRSF que se presenten durante y después del proceso de atención.	

 Conoce los Medios de Comunicación de...
- Clínica Medilaser | Facebook

- 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):



[En Clínica Medilaser #Neiva tu... - Clínica Medilaser | Facebook](#)



[Accede a nuestros servicios sin... - Clínica Medilaser | Facebook](#)

- 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 2025 se realizó 12 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 2025

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. *Funciones de los comités de la asociación (estatuto).	Representantes de los usuarios	10/01/2025 - Centro
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. * Cuotas moderadoras y copagos.	Representantes de los usuarios / Líder de Admisiones, salida y seguimiento.	14/02/2025 - Centro
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. * Manual de Procesos y Procedimientos URGENCIAS.	Coordinador SIAU / Representantes de los usuarios / Gestor Urgencias	14/03/2025 - Centro
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. * Renovación de los representantes de la asociación de usuarios.	Coordinador SIAU - Representantes de la asociación de usuarios	11/04/2025 - Centro

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. *Avances del proceso de acreditación.	Coordinador SIAU / Coordinador de Garantía de la Calidad	9/05/2025 - Centro
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. * Modelo de humanización.	Coordinador SIAU / Coordinación de Garantía de la Calidad Abner Lozano	13/06/2025 - Abner Lozano
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 de Myriam Parra.	Coordinador SIAU / Profesional de Contratación y Mercadeo	11/07/2025 - Myriam Parra
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. *Técnicas de reacción inmediata.	Coordinador SIAU / Coordinadora de Terapias	15/08/2025 - Sede Ambulatoria
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 educación al usuario y su familia.	Coordinador SIAU / Jefe Programa de Educación al Usuario y su Familia	12/09/2025 - Centro
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. • Salud mental	Coordinador SIAU / Psicólogo Myriam Parra	10/10/2025 - Myriam Parra
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. • Cuidados paliativos.	Representantes de los usuarios - Bioético Abner Lozano	14/11/2025- Abner Lozano
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. • Comunicación asertiva.	Coordinador SIAU / Gerencia	12/12/2025 - Sede Ambulatoria
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 diálogo entre la 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 2025 acompañamiento permanente a través de las reuniones de la Asociación de Usuarios, lo cual garantizó el seguimiento a la prestación de los servicios de la clínica. Durante el desarrollo de cada reunión se contó con un líder idóneo, quien educó y orientó a los usuarios frente a los requerimientos y trámites relacionados con los servicios. Se contó con la presencia de 20 usuarios en promedio de las diferentes EAPB.



- Realizar dialogo entre la 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.

Durante el mes de diciembre de 2025, la Clínica Medilaser S.A.S. – sede centro, desarrolló de manera continua las actividades contempladas en el Programa de Humanización, orientadas al bienestar integral de los usuarios, sus familias y el cliente interno. Las acciones implementadas incluyeron procesos de capacitación, estrategias lúdicas y recreativas, acompañamiento espiritual, apoyo psicosocial, manejo del dolor, activación de rutas humanizadas y adecuación de ambientes, evidenciando una ejecución efectiva y articulada entre las diferentes áreas asistenciales y de apoyo.

Capacitación en humanización: En 2025, el programa de formación fortaleció las competencias de 772 colaboradores mediante capacitaciones integrales en el Modelo de Humanización y Comunicación Asertiva, así como en el protocolo de detección y manejo de víctimas de violencia. Este alcance anual refleja el compromiso institucional con la excelencia en el servicio y la seguridad del paciente.

Préstamo de juegos: Durante el año 2025 se registraron 2.397 préstamos de juegos en la sede centro de la Clínica Medilaser S.A.S., evidenciando una participación constante y sostenida a lo largo del año. En diciembre de 2025 se realizaron 245 préstamos, consolidando esta estrategia como una herramienta de apoyo emocional y fortalecimiento de la humanización en el entorno hospitalario.



Cumpleaños a pacientes: Durante el año 2025, se llevaron a cabo **184 celebraciones de cumpleaños para pacientes hospitalizados**. Estas intervenciones consolidan **nuestras prácticas de humanización**, impactando positivamente en el bienestar emocional del usuario y reafirmando su rol como el eje central de nuestro modelo de cuidado.



Apoyo espiritual: Durante el 2025, se garantizó el **acompañamiento espiritual** a través de diversas comunidades religiosas, fomentando el respeto por la libertad de culto. Estas acciones consolidan la dimensión trascendental como un pilar fundamental de nuestro modelo de atención integral y humanizada, respondiendo a las necesidades emocionales y de fe de nuestros pacientes.



Código Lila: Durante el 2025, la estrategia de Código Lila alcanzó un total de **86 activaciones**. Este resultado evidencia la consolidación del mecanismo como una herramienta institucional clave para el acompañamiento humanizado en situaciones críticas y de duelo anticipado, garantizando un soporte integral y digno en el final de la vida.



En lo corrido del manejo del programa de ingreso de mascotas que dio inicio el 06 de mayo del 2025 hasta el 31 de diciembre del 2025 ingresaron un total de 16 mascotas.



Desde el 24 de septiembre de 2025, se implementó la estrategia de acompañamiento dirigida a los familiares y acompañantes de pacientes de la Unidad de Cuidados Intensivos Cardiovascular, Unidad de Cuidados Intensivos Pediátrica y de las diferentes salas de espera de la clínica Medilaser sede centro, consistente en la entrega de aromáticas. Esta iniciativa tiene como propósito brindar apoyo emocional y humanizado, reconociendo que el cuidado en salud trasciende el ámbito médico y contempla también el acompañamiento humano a los usuarios y sus familias durante su estancia en la institución.



Se implementó la estrategia de acompañamiento para el traslado de pacientes pediátricos hospitalizados en el cuarto piso, así como de aquellos atendidos en el servicio de urgencias pediátricas, consistente en el uso de un carro automático de juego durante su desplazamiento a los exámenes médicos asignados, en compañía de sus padres o acudientes. Esta iniciativa tiene como objetivo brindar un acompañamiento integral que favorezca el apoyo emocional de los pacientes y sus familias, garantizando una atención oportuna y humanizada. Asimismo, contribuye a disminuir la ansiedad y el estrés asociados al entorno hospitalario, facilitando el proceso asistencial y mejorando la experiencia y el bienestar de los niños durante su tratamiento.



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 LA 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 está integrado por psicología, trabajo social, nutrición y Bioética.



- Realizar grupos focales con los usuarios que permitan escuchar de manera directa sus experiencias, inquietudes y sugerencias sobre los servicios que ofrecemos.

Durante el año 2025, en la Clínica Medilaser S.A.S. se llevaron a cabo tres (4) grupos focales con la participación de la gerencia, coordinación SIAU, usuarios y familiares de pacientes de los servicios de urgencias, apoyo diagnóstico y consulta externa. Estos espacios permitieron la escucha activa de las opiniones de los usuarios, así como la recolección de sugerencias orientadas al mejoramiento continuo de la calidad de los servicios prestados.

Servicio de Urgencias:



Apoyo Diagnóstico:



Registros Asistencias:

Clínica Medilaser®
FORMATO DE REGISTRO DE ASISTENCIA

SUCURSAL: ALCANTARA MEDIO: Cebsu

TIPO DE REUNIÓN: Grupos Funcionales

TEMA TRATADO: Grupos Funcionales

FECHA: 15.01.2025 HORA DE INICIO: 09:00 pm HORA DE FINALIZACIÓN: 02:00 pm

LUGAR O UNIDAD FUNCIONAL: Salas de Diagnóstico

EXPOSITOR: María Alejandra Antequera FIRMA: [Firma]

NÚMERO DE PARTICIPACIÓN	NOMBRE Y APELLIDOS	FECHA	UNIDAD FUNCIONAL	TIPO
1	1175072	15/01/2025	Urgencias	Urgencias
2	2145250	15/01/2025	Urgencias	Urgencias
3	1000000	15/01/2025	Urgencias	Urgencias
4	1111111	15/01/2025	Urgencias	Urgencias
5	1000000	15/01/2025	Urgencias	Urgencias
6	1000000	15/01/2025	Urgencias	Urgencias
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				

Clínica Medilaser®
FORMATO DE REGISTRO DE ASISTENCIA

SUCURSAL: ALCANTARA MEDIO: Cebsu

TIPO DE REUNIÓN: Grupos Funcionales

TEMA TRATADO: Grupos Funcionales

FECHA: 15.01.2025 HORA DE INICIO: 09:00 pm HORA DE FINALIZACIÓN: 02:00 pm

LUGAR O UNIDAD FUNCIONAL: Salas de Diagnóstico

EXPOSITOR: María Alejandra Antequera FIRMA: [Firma]

NÚMERO DE PARTICIPACIÓN	NOMBRE Y APELLIDOS	FECHA	UNIDAD FUNCIONAL	TIPO
1	1175072	15/01/2025	Urgencias	Urgencias
2	2145250	15/01/2025	Urgencias	Urgencias
3	1000000	15/01/2025	Urgencias	Urgencias
4	1111111	15/01/2025	Urgencias	Urgencias
5	1000000	15/01/2025	Urgencias	Urgencias
6	1000000	15/01/2025	Urgencias	Urgencias
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				

- 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 2025 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 2025

Comité de Ética Hospitalario

Desarrollo de Comité de ética hospitalaria
Gerente Coordinadora SIAU

" Transversal: 4:00pm - 5:00pm
15 de enero 2025
12 de febrero de 2025
12 de marzo de 2025
9 de abril de 2025
14 de mayo de 2025
11 de junio de 2025
9 de julio de 2025
13 de agosto de 2025
10 de septiembre de 2025
8 de octubre de 2025
12 de noviembre de 2025
10 de diciembre de 2025"



Somos parte de ti.