



Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud

Sur Occidente E.S.E.



NUESTRO
ADN
SUBRED

“Subred Sur Occidente, una gran familia a tu servicio”

BOGOTÁ

¿Qué es ADN Subred?

El ADN de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. es una estrategia institucional que impulsa la construcción de una cultura organizacional unificada, basada en la ética, la vocación de servicio, la inclusión y la no discriminación. Su propósito es fortalecer las buenas prácticas que aseguren la calidad, el bienestar de los colaboradores y la consolidación de la plataforma estratégica institucional.

ADN Subred **Una Sola Filosofía, un Solo Compromiso**

Elementos de la Plataforma Estratégica

Comprende la razón de ser de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. dentro de ella encontramos aspectos importantes como: misión, visión, valores, principios, objetivos estratégicos, vectores y mapa estratégico.

Estrategias de Acreditación

Las estrategias de acreditación del Sistema Único de Acreditación (SUA) integra autoevaluación, equipos de mejoramiento y actividades para fortalecer la cultura de calidad. Todo esto orientado al cumplimiento de los estándares esenciales de acreditación.

Comportamientos que reflejan lo que somos

Fomenta la vivencia activa de los comportamientos que reflejan nuestra identidad y valores organizacionales, asegurando que la cultura institucional se exprese de manera coherente y tangible en las acciones diarias de todos los miembros de la Subred.



Elementos de la Plataforma Estratégica

Misión

Brindar servicios de salud con altos estándares de calidad, a través de la gestión del riesgo y un modelo de atención integral, humanizado, seguro, que promueve la docencia, investigación e innovación, con talento humano comprometido en generar bienestar a la población.

Visión

En 2030, la Subred Sur Occidente será reconocida nacionalmente por la gestión del riesgo y por su modelo de atención con enfoque de cuidado integral, de derechos, diferencial, territorial y de participación social transformadora; cumpliendo estándares superiores de calidad, promoviendo la docencia, investigación e innovación, para contribuir al bienestar de la población.

Principios



Ética: Reflexiono sobre la verdad de mis valores, elijo deliberadamente lo correcto y hago lo correcto.



Vocación de Servicio: Se vincula a la disposición de los colaboradores para satisfacer las necesidades de nuestros usuarios de manera desinteresada.



Inclusión y no discriminación: Comportamiento que promueve el reconocimiento de la diversidad, la inclusión, el trato respetuoso, equitativo, que favorece la garantía de los derechos de las personas sin distinción.

Valores



Honestidad

Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, siempre favoreciendo el interés general.



Respeto

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.



Compromiso

Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.



Diligencia

Cumpro con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia para así optimizar el uso de los recursos del Estado.



Justicia

Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

En nuestra entidad los vectores son:

Sostenibilidad

Evaluar que las prácticas sean económicamente rentables y responsables con el ambiente y la sociedad.

Eficiencia

Utilizar el mínimo de recursos de manera efectiva, para alcanzar los resultados esperados con el máximo aprovechamiento.

Satisfacción

Percepción de los grupos de interés del grado de cumplimiento de sus expectativas razonables.

Objetivos estratégicos 2025 - 2028



Sector Salud

Implementar el Modelo Distrital de Salud de Bogotá -MAS Bienestar, fundamentado en la Atención Primaria Social Humanizada, para contribuir al goce del derecho a la salud e implementar la gestión del riesgo de la población objeto de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Estrategias

- Implementar el Modelo Distrital de Salud -MAS Bienestar.
- Fidelizar la comunidad con sus unidades de atención.



Usuarios y Terceros Interesados

Promover el relacionamiento con la ciudadanía, para lograr una mayor satisfacción en la experiencia del servicio.

Estrategias

- Mantener la satisfacción de los usuarios
- Disminuir las quejas y reclamos.
- Mitigar las barreras de acceso.



Financiera

Mantener el fortalecimiento financiero, a través de estrategias de sostenibilidad en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.

Estrategias

- Optimizar el costo y gasto.
- Aumentar el recaudo.
- Incrementar los ingresos.



Procesos Internos

Consolidar la gobernabilidad y gobernanza intersectorial y transectorial a través de un enfoque en riesgos, de calidad superior y gestión del conocimiento.

Estrategias

- Mejorar la adherencia a guías y protocolos institucionales.
- Afianzar el modelo de mejoramiento continuo.
- Fortalecer el desarrollo de convenios docencia - servicio y la promoción de proyectos de investigación.
- Optimizar el uso de los recursos.



Aprendizaje Organizacional

Potencializar el talento humano y la cultura organizacional, las comunicaciones y el uso de tecnologías de la información para avanzar con las estrategias definidas en el Plan Territorial de Salud.

Estrategias

- Potencializar las competencias y capacidades de los colaboradores.
- Optimizar los procesos mediante el uso de herramientas digitales.
- Promoveer una transformación cultural con humanización, inclusión y no discriminación.
- Mejorar el clima organizacional.

Comportamientos que reflejan lo que somos en la Subred Sur Occidente E.S.E.

1. Actúo desde el Ser :

Soy empático, saludo, sonrío, escucho y me comunico con respeto, sin discriminación.

2. Sirvo con vocación de servicio y reconozco la dignidad humana:

Oriento mi compromiso al bienestar de todos los grupos de interés, promoviendo un trato digno y humanizado.

3. Uso responsablemente los recursos:

Administro el tiempo con responsabilidad, trabajo con eficiencia y cuido lo que es de todos, actuando con ética y conciencia del bien común.

4. Trabajo en equipo con respeto e inclusión:

Valoro y reconozco el aporte de cada persona, contribuyo al desarrollo institucional y celebro los logros colectivos.

5. Aprendo y me adapto de forma continua:

Busco nuevas maneras de mejorar, innovar y contribuir al desarrollo institucional.

6. Comparto mi conocimiento y experiencia:

Oriento, capacito y acompaño a mi equipo y al personal en formación, fomentando buenas prácticas y el desarrollo de competencias.

7. Actúo con integridad y transparencia:

Genero confianza mediante el ejemplo y la coherencia en el cumplimiento de mis responsabilidades.

8. Uso las herramientas digitales con ética:

Para agilizar, optimizar y garantizar la calidad en mis actividades, siempre en beneficio del bien común.

9. Presto servicios con altos estándares de calidad:

Impulso la mejora continua, contribuyo a un entorno seguro y cumplo con los lineamientos institucionales.

10. Promuevo el sentido de pertenencia y el orgullo por la Subred:

Me comunico de manera asertiva y contribuyo a un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.



Código de Buen Gobierno

El Código de Buen Gobierno busca fortalecer la gobernabilidad y la cultura ética en la Subred, orientando el actuar de la Alta Dirección y colaboradores bajo principios de convivencia, inclusión, solidaridad y servicio. Promueve una gestión pública humanizada, basada en valores institucionales y del Código de Integridad, donde el servicio a la ciudadanía es el propósito común.

Marco referencia de nuestro Código de Buen Gobierno

01

Una renovada cultura de servicio

02

Mejor comportamiento del servidor público

que se desarrolla en favor de bienestar de la población beneficiaria de sus servicios.

03

Responsabilidad de cada persona

con la comunidad hospitalaria y con la sociedad.

04

Compromiso a brindar su mejor esfuerzo para mejorar continuamente

sus competencias personales y profesionales, en beneficio de su propio bienestar físico y espiritual.



Sistema Único de Acreditación - SUA

Autoevaluación de Acreditación

(La Resolución 5095 de 2018 adopta el Manual de Acreditación de los Servicios Ambulatorios y Hospitalarios)

Objetivo	¿Qué es la autoevaluación?
Preparar a las sedes faltantes al proceso de acreditación y continuar con las actividades de mantenimiento de las unidades acreditadas.	Consiste en el ejercicio ciudadano que compara la calidad esperada con la situación real de la empresa. 1. Evaluación Cualitativa: Se determinan fortalezas, soportes y oportunidades de mejora de cada estándar. 2. Evaluación Cuantitativa: Se valora numéricamente el grado de implementación del estándar teniendo como herramienta la Hoja Radar, que evalúa tres dimensiones y diez variables. - Enfoque: directrices, métodos, procesos sistemáticos que tiene la empresa. - Implementación: despliegue y aplicación del enfoque, su alcance y extensión a los procesos que apliquen a los clientes internos y externos. - Resultados: logros y efectos alcanzados con la aplicación de los enfoques

Equipos de Mejoramiento

Estructura de conformación



Secretario (a)



Líder de Equipo



Facilitador de Calidad

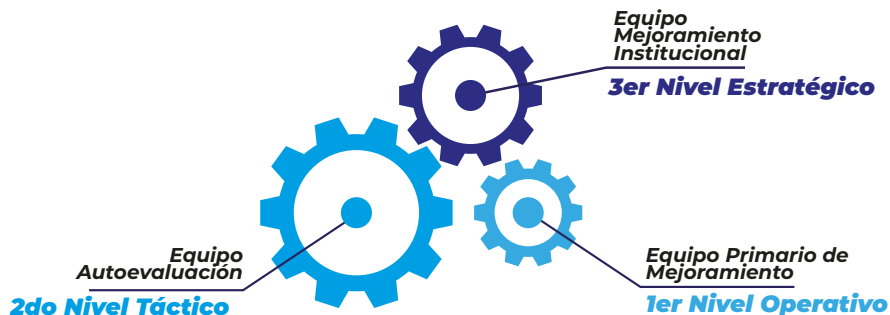


Invitados



Colaboradores

Promueven la integración sistemática de las diferentes áreas de la organización, para que los procesos de calidad sean efectivos y eficientes, transformen la cultura de la mejora y sean sostenibles en el tiempo.



Equipo de Mejoramiento Institucional

Equipos de Autoevaluación (EAE)

Equipo de Autoevaluación Asistencial

Direccionamiento y Gerencia
"Desde este equipo se articula la estrategia institucional y dirige los Equipos Primarios de Apoyo"

Talento Humano

Ambiente Físico

Equipos Primarios de Apoyo

Equipos Evaluadores Asistenciales

Gerencia de la Información

Gestión de la Tecnología

Mesa de Direccionamiento Estratégico

Hospitalario

EPM Sedes Integradas en red

Ambulatorio

Equipos Primarios Asistenciales

EPM Consulta Externa

EPM Salud Mental

EPM Salud Oral

EPM Imagenología

EPM Farmacia

EPM Promoción y Detección

EPM Rehabilitación y Habilitación

EPM Cirugía

EPM Hospitalario

EPM Hospitalario

EPM Urgencias

EPM UCI

Equipo primario de Sedes
"La Subred se conecta"
Ambulatorios

Ejes de Acreditación



Ejes de Acreditación 1: Transformación Cultural

El modelo de transformación cultural tiene como objetivo, fortalecer la cultura organizacional de la Subred Sur Occidente mediante la implementación de estrategias integrales que promuevan el ejercicio de valores institucionales, la humanización del servicio, el sentido de pertenencia, la excelencia en la gestión y el desarrollo del talento humano; todo ello enmarcado en un modelo de salud humanizado, seguro, incluyente e innovador, que impulsa la docencia, la investigación y la mejora continua para garantizar un servicio de calidad a la comunidad.



El Programa de Transformación Cultural fortalece comportamientos alineados con el cambio organizacional a través de:

1. Alineación con el Plan de Integridad.
2. Diagnóstico de Cultura
3. Capacitación continua: socialización del programa, Código de Integridad, Inducción y Reinducción.
4. Comportamientos clave para la transformación cultural.
5. Semana de Transformación Cultural.
6. Incorpora los ejes de acreditación

Ejes de Acreditación 2: Gestión Clínica Excelente y Segura

El Eje de Acreditación Gestión Clínica Excelente y Segura promueve una atención en salud centrada en la seguridad del paciente, mediante la identificación y control proactivo de riesgos. En la Subred Sur Occidente se implementa el Programa de Seguridad del Paciente con enfoque preventivo, involucrando a todos los actores del sistema para reducir incidentes y mejorar continuamente. Este programa se basa en cuatro líneas de acción: cultura de seguridad, procesos seguros, aprendizaje organizacional y toma de decisiones, priorizando siempre el bienestar de los usuarios.



Programa Institucional de Seguridad del Paciente Subred Sur Occidente



Ejes de Acreditación 3: Humanización

Objetivo Principal:
Respeto por la
dignidad humana



Elementos Clave:

- Atención respetuosa
- Información clara y oportuna
- Privacidad y confidencialidad
- Manejo integral del dolor
- Condiciones de silencio
- Habilidades para la comunicación

- Capacitaciones y sensibilizaciones
- Talleres de quejas por trato deshumanizado
- Reconocimiento por atención humanizada
- Espacios de escucha - apoyo emocional
- Acompañamiento en duelo
- Estrategias desde la Dirección de Gestión de Talento Humano / Subproceso de Bienestar

- Sensibilizaciones en humanización
- Hora del cuento y taller de pautas de crianza positiva
- Rondas de humanización
- Apoyo emocional y espiritual
- Programa Huellas de Amor (Presencia de caninos)
- Medusas tejedora (Medusas tejidas para neonatos)
 - Código Lila (Fin de vida)
 - Todas las acciones encaminadas a brindar un trato digno y satisfactorio a los usuarios, pacientes y sus familias ejecutadas por todos los procesos.

- Acciones que permiten garantizar la privacidad, confidencialidad, comodidad y silencio.
- Disposición de carteles, biombos, separadores, cortinas o salas de espera, consultorios dotados y adecuados, etc.
- Ambientes adaptados a las condiciones de la población.
- Áreas de bienestar y descanso para colaboradores.

- Criterio a indagar en todos los servicios como quinto signo vital y registrar de forma obligatoria en historia clínica.
- Acciones de identificación, abordaje y seguimiento a pacientes con dolor en los diferentes servicios.
- Acciones que permitan brindar apoyo emocional a usuarios, pacientes y sus familias.
- Aplicación de escalas de evaluación del dolor de acuerdo a población atendida.



**PROGRAMA DE
HUMANIZACIÓN**
Una dulce recordación

Ejes de Acreditación 4:

Gestión del Riesgo

El Eje de Acreditación Gestión del Riesgo se enfoca en identificar y prevenir eventos no deseados durante la atención en salud. Distingue entre riesgo asistencial, asociado a la ruta de atención del paciente, y riesgo clínico, relacionado con los procedimientos aplicados. Este eje busca minimizar fallas como la entrega inoportuna de información, errores en la dispensación de medicamentos y la notificación tardía de resultados críticos, promoviendo la seguridad del paciente a través de una adecuada comunicación y adherencia a los protocolos.

Riesgo Asistencial vs Clínico

Riesgo Asistencial: Probabilidad de que se produzca un resultado o un desenlace no deseado durante la ruta de atención del paciente.

Riesgo Clínico: Probabilidad de que se produzca un resultado o un desenlace no deseado desde los procedimientos aplicados durante la ruta de atención.



Ejes de Acreditación 5: Atención Centrada en el Usuario

El Eje de Acreditación de Atención Centrada en el Usuario promueve una atención humanizada, oportuna y de calidad, basada en derechos, inclusión y enfoque diferencial. Mediante la Política de Participación Comunitaria y el Manual de Información al Ciudadano, se fortalecen la participación, la escucha activa y la comunicación cercana a lo largo del ciclo de atención.

Identificación barreras de acceso

Desde el ingreso del usuario a través del aplicativo Bogotá Si Cuéntanos

Percepción Satisfacción del usuario

- Encuestas de satisfacción
- Satisfacción Global
- Satisfacción específica

Mecanismo de escucha de los usuarios PQRS

- Buzones de Sugerencias
- Email: contactenos@subredsureoccidente.gov.co
- Aplicativo Bogotá Te Escucha
- Presencial: Oficinas de Servicio al ciudadano
- Escribo (Ventanilla de Correspondencia)
- Telefonico
- Rendición de Cuentas
- Redes sociales



Priorización de usuarios

- Gestante
- Persona mayor
- Menor de 5 años
- Condición de discapacidad



Charlas educativas en salas de espera

- Información y educación en salud

Socialización de Deberes y Derechos

- Colaboradores y Usuarios
- Folletos
- Estrategias Lúdicas
- Taller Pedagógico
- Ruta de la salud
- Semana de deberes y derechos
- Medición conocimiento y recordación



Lectura de necesidades

- A través de diferentes estrategias se identifican necesidades y expectativas de los usuarios
- Orientaciones

Ejes de Acreditación 6: Gestión de la Tecnología

El Eje de Acreditación de Gestión de la Tecnología busca garantizar una atención segura mediante el uso confiable y oportuno de recursos tecnológicos. Se enfoca en prevenir y gestionar eventos relacionados con el uso de tecnología, mediante entrenamientos continuos al personal, estrategias de seguridad y un manejo adecuado de equipos. Todo esto contribuye a la continuidad del servicio, la seguridad del paciente y la transformación cultural institucional.

Política

La Subred Sur Occidente se compromete a realizar una adecuada gestión de la Tecnología, teniendo en cuenta la capacidad instalada institucional y los procesos establecidos para la planeación, adquisición, incorporación, uso, mantenimiento, control y baja de la tecnología a través de un proceso articulado y sistemático de análisis y respuesta a las necesidades que favorezca la continuidad y disponibilidad de la tecnología para todo paciente que lo necesite, así como la seguridad en la prestación integral del servicio a los usuarios y colaboradores aportando a la transformación cultural.

¿Qué hacemos para la provisión oportuna de tecnología a todos los paciente?

Estrategias de uso seguro de la tecnología



Ejes de Acreditación 7: Responsabilidad Social

El Eje de Acreditación de Responsabilidad Social promueve una gestión comprometida con el bienestar social, ambiental y ético. A través de líneas como la gestión ambiental, la inclusión de grupos vulnerables, el diálogo con grupos de interés y el apoyo a la comunidad local, se integran prácticas responsables en la labor institucional. Además, fomenta el desarrollo laboral, la sostenibilidad financiera, relaciones comerciales éticas y la transparencia en la rendición de cuentas.

Grupos de interés

Fortalecemos lazos con diálogo y confianza.

Comunidad local

Apoyamos el bienestar de nuestra comunidad.

Grupo Vulnerable

Atendemos con dignidad e inclusión.

Plataforma Estratégica

Integrando con la Responsabilidad Social Empresarial – RSE, en nuestra gestión.

Colaboradores

Fomentamos bienestar y desarrollo laboral.

Relaciones comerciales

Aliados con compromiso ético y social.

Sostenibilidad Financiera

Usamos recursos con responsabilidad.

Transparencia y rendición de cuentas

Informamos con claridad y compromiso.



Gestión Ambiental

Cuidamos el ambiente con acciones sostenibles y responsables.



Subred Sur Occidente



Subred Sur Occidente



@SubRedSurOcci



Subred Sur Occidente ESE



@Subredsuroccidente



@subredsuroccident



www.subredsuroccidente.gov.co

BOGOTÁ