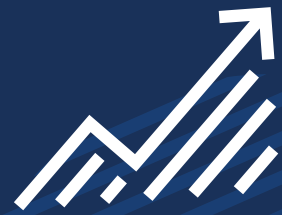




Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Sur Occidente E.S.E.

Boletín de la **MEJORA**

Subred Sur Occidente ESE - Oficina de Calidad
Mayo - Junio 2022



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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
SALUD



Boletín de la **MEJORA**

Subred Sur Occidente ESE - Oficina de Calidad



En esta edición...

1

Los ejes de acreditación ahora más unidos que nunca para aportar al Mejoramiento Continuo
Pág 2

2

Acciones para promover la humanización en los servicios de salud
Pág 2

3

Estrategias para combatir la inasistencia a citas
Pág 3

4

Eje Gestión del Riesgo
Pág 4

5

Escuela de líderes
Pág 4

6

Reorganización de los servicios de urgencias
Pág 5

Comité Editorial

Martha Yolanda Ruiz Valdés
Gerente

Edgar Florez Diaz
Jefe Oficina de Calidad (e)

Juan Manuel Mendieta
Director de Servicios de Urgencias

Mirella Peña Rojas
Directora de Servicios Ambulatorios

Monica Adriana Florez Bonilla
Directora Talento Humano

Andrea Aguilar Sandoval
Referente de Humanización

Julio Enrique Buitrago
Referente de Acreditación

Oscar Eduardo Enciso
Referente Eje Gestión del Riesgo

Carmen Esther Acero García
Jefe Oficina Asesora Comunicaciones

Ana Castro
Productora Audiovisual

Carlos Suárez
Comunicador

Daniel Godoy
Diseñador Gráfico

Diego Villabona
Diseñador Gráfico

Glenda Tafur
Comunicadora

Ivonne Rave
Comunicadora

Lorena Marulanda
Webmaster



Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud

Sur Occidente E.S.E.

LOS EJES DE ACREDITACIÓN AHORA MÁS UNIDOS QUE NUNCA PARA APORTAR AL MEJORAMIENTO CONTINUO

El modelo de Acreditación en Salud gira en torno a siete (7) ejes, los cuales constituyen la columna vertebral del modelo evaluativo. Estos ejes se integran de manera sistémica para incentivar el mejoramiento continuo y transformación cultural en las instituciones, abarcando la seguridad del paciente, la humanización, gestión de las tecnologías, el enfoque y gestión de los riesgos, la atención centrada en el usuario, la responsabilidad social y transformación cultural.

Como una forma de integrar el trabajo que, desde diferentes áreas, se realiza en cada uno de estos ejes, en días pasados y teniendo en cuenta una observación de la última visita del Icontec, desde la Oficina de Calidad se promovieron mesas de trabajo con los referentes de cada uno de los ejes para articular las acciones y hacer seguimiento a las actividades propias de cada eje, con el fin de aportar al mejoramiento continuo institucional.

Desde estas mesas, de manera bimensual, se revisará el avance de cada eje y el seguimiento de las actividades e indicadores, de igual forma, se planeará y ejecutará un plan de acción, el cual se constituirá en la hoja de ruta para alcanzar los objetivos propuestos, logrando de esta forma avanzar en el modelo de acreditación institucional.



ACCIONES PARA PROMOVER LA HUMANIZACIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD

Durante los meses de mayo y junio el Eje de Humanización participó en la consolidación del equipo de Ruta de Mejoramiento de Calidad para el servicio de urgencias de la USS Kennedy del cual hace parte la Dirección de hospitalización, Dirección de Urgencias, el proceso de Calidad, Servicio al Ciudadano, y Humanización de la Subred Sur Occidente.

El propósito de la ruta de mejora es contribuir al fortalecimiento del proceso de entrega de información a pacientes y familiares durante la atención, aportando a una cultura del servicio más humanizado y seguro. Este proyecto cuenta con la asesoría técnica de profesionales especializados de la Secretaría Distrital de Salud de la Subdirección de Calidad y Seguridad en Servicios de Salud.

Adicionalmente, en el mes de junio en la USS Tintal se dio inicio al Proyecto Humanización, Arte y Liderazgo en convenio con la Universidad Nacional de Colombia, la Organización de Estados Iberoamericanos OIE y la Secretaría Distrital de Salud, contando con la participación de colaboradores asistenciales, administrativos y tercerizados.

A través de los diferentes talleres programados se propone contribuir a la transformación de la atención de la salud desde la humanización como pilar fundamental en la organización.



ESTRATEGIAS PARA COMBATIR LA INASISTENCIA A CITAS

Estamos comprometidos con reducir la inasistencia de los pacientes a las citas médica, por esta razón se realizó el seguimiento a las estrategias contenidas en el Plan de Inasistencia Institucional, las cuales han aportado al cumplimiento del indicador; dentro de las estrategias contempladas se encuentran:

Comunicación redundante: Desde el equipo de facturación, el cual realiza el primer contacto con el paciente, se aplica la buena práctica de comunicación redundante para dar claridad sobre la fecha, hora y lugar de la cita médica, así como la importancia de asistir a la misma.

Recordación de la cita asignada: Es contacto telefónico o envío de mensajes de recordación de la cita a los usuarios que tienen cita asignada. Esta actividad la llevan a cabo los equipos de Gestión del Riesgo y del Call Center Distrital de Citas.

Sensibilización en el marco de deberes y derechos enfocada en la atención del profesional: Consiste en una charla de sensibilización por parte del profesional de salud durante la consulta sobre el deber de "A cumplir puntualmente con las citas asignadas por la Unidad de Servicios de Salud y presentarme en adecuadas condiciones de aseo".

Así mismo, como parte del proceso de educación a los usuarios, en las salas de espera de las diferentes unidades de servicios, se hace una sensibilización sobre la importancia de asistir a las citas o de cancelarlas de manera oportuna para brindarle la oportunidad a otro usuario que requiera el servicio, también, se hacen charlas pedagógicas sobre los derechos y deberes de los usuarios.

Taller Pedagógico- Buen usuario: Retornando a la presencialidad y acatando las normas de bioseguridad para prevenir el COVID, se hacen talleres presenciales de máximo 10 personas en sala.

Esta actividad se complementa con el envío de mensajes pedagógicos a los usuarios que incumplen sus citas, que resaltan la importancia de asistir a las citas o de cancelarlas de manera oportuna en las diferentes unidades de la Subred

Tirilla de cita con mensaje de cancelación de cita si no puede asistir: El comprobante de asignación de cita o vóucher, contiene un mensaje de recordación sobre cómo cancelar la cita en caso de que el usuario no pueda asistir, este incluye el número de cancelaciones del Call Center (601) 3078181.



EJE GESTIÓN DEL RIESGO

El Eje de Gestión de Riesgos tiene como objetivo generar una cultura de autocontrol, gestión y evaluación de los riesgos institucionales, propiciando un ambiente de ejecución permanente y el desarrollo de acciones de mejoramiento continuo por procesos.

Durante el primer cuatrimestre de 2022, desde este eje se actualizó la matriz institucional de riesgos frente a los lineamientos establecidos por Función pública, mejorando la descripción de nuestros riesgos, el diseño de controles y la efectividad en el tratamiento de los mismos. Además, se realizó socialización de la metodología a 120 profesionales entre líderes, gestores y colaboradores de los procesos de la Subred para la capacidad de los procesos en la identificación de los riesgos



Cifras

En 2021 se identificaron 87 riesgos institucionales.
En 2022 se han identificado 116 riesgos institucionales.

ESCUELA DE LÍDERES

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente, a través de la Dirección de Gestión del Talento Humano, cuenta con un Plan Institucional de Capacitación, en el cual se contempla el desarrollo de la Escuela de Líderes.

Esta Escuela de Líderes, que se realiza mensualmente, tiene por objetivo fortalecer las competencias y habilidades de los directivos y líderes de la entidad, bajo estrategias motivacionales e innovadoras para promover procesos de calidad, ambientes de trabajo saludables y trato humanizado que fomenten la transformación cultural. Dentro de los temas abordados a la fecha se encuentran: neuro liderazgo, trabajo en equipo, comunicación efectiva, direccionamiento estratégico, modelo de atención en salud, situaciones administrativas personal planta y novedades de OPS.



REORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS

Los servicios de urgencias de la Subred Sur Occidente están en reorganización para atender la demanda en ascenso de pacientes con patologías diferentes a Covid – 19. Entre los primeros cambios se encuentra la unificación de la atención de urgencias en una sola área en los hospitales para garantizar una prestación de servicios con calidad.

Por ello, se llevó a cabo la desinstalación del hospital de campaña y del área de urgencias de consulta externa en la unidad Occidente Kennedy; el retiro de urgencias del área de consulta externa en la unidad de Fontibón; y en la unidad de Bosa se retiró el área de urgencias de auditorio.

De acuerdo con el aumento de la consulta de pediatría en los diferentes servicios de urgencias de la Subred Sur Occidente, se amplió la capacidad de observación pediatría en las unidades Bosa, Pablo VI y Trinidad Galán, destacando que esta última no prestaba este servicio y se preparó para brindarlo. Ahora, contamos con la siguiente capacidad:



Unidad	Cunas instaladas	Cunas aumentadas
USS Bosa	3	10
USS Pablo VI	5	7
USS Trinidad Galán	0	8

Estos cambios permiten que la Subred cuente actualmente con 56 camas para la atención de urgencias pediátricas.





Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Sur Occidente E.S.E.

Boletín de la **MEJORA**

Subred Sur Occidente ESE - Oficina de Calidad



@SubRedSurOcci



subredsuroccidente



Subred Sur Occidente



Subred Sur Occidente



subred-sur-occidente-ese



SECRETARÍA DE
SALUD

