



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
Noviembre - Diciembre 2023



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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
SALUD





En esta edición...

1

Avance en la solidez y confiabilidad del control de los riesgos Institucionales

Pág 2

2

706 colaboradores y colaboradoras, participaron en la semana de la humanización

Pág 3

3

Responsables socialmente con la comunidad y nuestros colaboradores

Pág 3

4

Viajando hacia la excelencia

Pág 4

Comité Editorial

Martha Yolanda Ruíz Valdés
Gerente

Claudia Patricia Rosero Caicedo
Jefe Oficina de Calidad

Carmen Esther Acero García
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

Ingrid Lineth Vásquez Cely
Directora de Contratación

Luz Dary Campos
Directora de Servicios Complementarios

Mauricio A. Jiménez Castelblanco *Director Financiero*

Mirella Peña Rojas
Directora de Servicios Ambulatorios

Gilberto Sierra Ordóñez
Referente de Riesgos

Juan Carlos Díaz Torres
Referente Responsabilidad Social

Leydi Martínez
Referente de Humanización

Mayerly Ardilla Martínez
Referente Seguridad del Paciente y Lecciones aprendidas

Sharon Mc Cartney
Referente de Acreditación

Ana Castro
Productora Audiovisual

Cristian García
Productor Audiovisual

Daniel Godoy
Diseñador Gráfico

Daniel Sicacha
Comunicador Social

Diego Villabona
Diseñador Gráfico

Glenda Tafur López
Comunicadora Social

Julys Jeneth Carmona
Comunicadora Social

Lorena Marulanda
Webmaster



1. Gestión del Riesgo

AVANCE EN LA SOLIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL CONTROL DE LOS RIESGOS INSTITUCIONALES

Para el 2023, se realiza actualización de los riesgos considerando los datos aportados por el informe de morbilidad de la vigencia, priorizando los principales riesgos clínicos y de seguridad del paciente, así como, las necesidades del servicio. Validando los diferentes controles frente a los criterios definidos en el formato Verificación Diseño de Controles 01-01-FO-0016 para su implementación y posterior evaluación.

Riesgos Clínicos

1. Posibilidad de afectación económica y reputacional por complicaciones endodónticas, periodontales, pérdida progresiva del diente y/o compromiso sistémico por inadecuado manejo en pacientes con caries dental, (riesgo clínico) debido a la inherencia del paciente y regreso tardío a la continuidad del tratamiento.
2. Posibilidad de afectación económica y reputacional por manejo inadecuado de enfermedad hipertensiva crónica o diabetes mellitus (riesgo clínico), debido a la no adherencia de los protocolos del proceso.
3. Posibilidad de afectación económica por la no atención domiciliaria de pacientes en atención de salud mental, debido a la falta de recursos, registros clínicos incompletos, manejo inadecuado de los tiempos de la tripulación y fallas en la operatividad de las móviles contratadas.
4. Posibilidad de afectación reputacional por el inadecuado manejo de casos clínicos de los pacientes con patología de salud mental, a causa de fallas en el seguimiento clínico del paciente y la falta de experticia de los colaboradores.
5. Posibilidad de afectación económica y/o reputacional (riesgo clínico) por la posibilidad de muerte en paciente originado por dolor abdominal sin una adecuada identificación o diagnóstico en el momento del Triage, falta de adherencia a la guía de práctica clínica y/o interpretación de resultados en el aplicativo Dinámica Gerencial, complicaciones no identificadas y la oportunidad en la prestación de los servicios.
6. Posibilidad de afectación económica por fallecimiento debido a la falta de identificación precoz de antecedentes clínicos y sintomatología del paciente, generando demandada y fallos económicos. Causados por la falta de adherencia a protocolos y guías institucionales, exceso de carga laboral para poder realizar la identificación adecuada del paciente y los factores de vulnerabilidad que puede tener.
7. Posibilidad de afectación económica y reputacional por úlceras por presión (riesgo clínico), en consecuencia, a la identificación del riesgo de UPP en el paciente y la falta de adherencia a la guía de Buenas Prácticas.

Riesgos en Seguridad del Paciente

1. Posibilidad de afectación económica y reputacional por falta de adherencia al procedimiento de atención pre hospitalaria, así como a las guías de práctica clínica asociado a la falta de gestión en el reporte de sucesos de seguridad derivados de la inoportunidad en la identificación e intervención de acciones inseguras que impacten negativamente en seguridad del paciente.
2. Posibilidad de afectación económica y reputacional (Seguridad del Paciente) por complicaciones en la paciente ocasionada por la flebitis por punción y/o infección de torrente sanguíneo, debido a la inserción catéter central y la baja adherencia a los protocolos del proceso.
3. Posibilidad de afectación económica por infección o complicaciones por el uso de sonda vesical (Seguridad del Paciente), debido a la baja adherencia a las Buena Práctica de la prevención de infecciones de vías urinarias asociadas al uso de sondas.
4. Posibilidad de afectación económica (Seguridad del Paciente) por riesgos y complicaciones que pueda sufrir el paciente durante los procedimientos a realizar, ya sea por factores vulnerables propios de la persona y/o la complejidad del proceso que se debe realizar, lo que puede resultar en posibles demandas al no haber informado y evidenciado la aceptación con antelación sobre los riesgos que se pueden afrontar por parte del paciente.
5. Posibilidad de afectación económica y reputacional por la gestión inadecuada y no continuidad en la implementación de estrategias del programa de seguridad del paciente, debido a fallas en el monitoreo a las buenas practicas priorizadas, falta de adherencia a los protocolos y seguimiento a las actividades asistenciales por parte del líder del proceso.
6. Posibilidad de afectación reputacional y económica por falta de acompañamiento y supervisión de los eventos de seguridad del paciente derivados de las prácticas formativas de los estudiantes y docentes, debido a la no adherencia de los documentos y/o falta de cumplimiento de las prerrogativas o delegación progresiva para la competencia del estudiante enmarcadas en los anexos técnicos.
7. Posibilidad de afectación reputacional (Seguridad del Paciente) por riesgos y complicaciones en el paciente por la falta de socialización, toma de pruebas, análisis y uso del consentimiento informado previo al implante subdérmico en el paciente.



2. Humanización

706 COLABORADORES Y COLABORADORAS, PARTICIPARON EN LA SEMANA DE LA HUMANIZACIÓN

Del 23 de octubre al 3 de noviembre, se llevó a cabo la semana de humanización, estrategia que se ha venido realizando por más de 6 años consecutivos y que para esta vigencia se desarrolló con la temática de una cocina de alto nivel, bajo el eslogan Master Chef Sur Occidente, la humanización nuestra mejor receta.

Por medio de un recorrido por cada una de las sedes, los colaboradores unidos y con la mejor disposición, estudiaron el Decálogo de Humanización para identificar cuáles eran los mejores sabores y mezclas de compromiso, conocimiento, vocación de servicio, trabajo en equipo, sentido de pertenencia para preparar sus más exquisitas recetas y así asegurar una experiencia memorable para nuestros usuarios y sus familias.

De esta semana, participaron 706 colaboradores, quienes evidenciaron su compromiso con la vivencia de la Política y las prácticas del decálogo de humanización realizando énfasis en la práctica del manejo humanizado del dolor.



3. Eje de Responsabilidad Social

RESPONSABLES SOCIALMENTE CON LA COMUNIDAD Y NUESTROS COLABORADORES

Avanzando en la mejora, se realizó la actualización del Programa de Responsabilidad Social 02-00-PG-0001 en su 5ta versión, logrando la articulación de los ejes de acreditación y las buenas prácticas adoptadas de las Referenciaciones.

Los ajustes son:

- Se elimina "programas bandera" del documento
- Se pasa de 4 a 3 líneas de trabajo del programa, quedando definidas las líneas de: valor social, valor ambiental y desarrollo sostenible.
- Se incluyen nuevas estrategias para cada línea.
- Se identifican los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en cada una de las estrategias de cada línea.

Responsabilidad Social

Valor Social

1. Inclusión Social
2. Población Vulnerable
3. Reducir desigualdades y mejorar las condiciones de vida



Valor Ambiental

1. Gestión Ambiental
2. Preservar el entorno natural.
3. Compras Verdes

Desarrollo Sostenible

1. Aporte a los ODS
2. Colaboración Institucional
3. Prácticas éticas y transparentes

En el lo relacionado con los logros del Eje de Responsabilidad Social, en el 2023 se destaca que para la línea de:

Valor social

- Se logró la inclusión de pasantes del SENA al finalizar su etapa productiva y servicios tercerizados.
- Se cuenta con cuatro (4) Salas Amigas de la familia disponibles para usuarios y colaboradores; ubicadas en Villa Javier, Mexicana, Patio Bonito Tintal y Centro Salud Tintal y un banco de leche ubicado en el Hospital de Kennedy. Con el fin de fortalecer alianzas con los colaboradoras y sus familias, así como brindar información que les facilite su proceso de lactancia se desarrolló un taller experiencial "Construyendo espacios de experiencias amorosas y amigables" en el mes de diciembre con una participación de cinco (5) colaboradoras.
- De la población vulnerable, se incluyen un total de 37 ingresos, 22 egresos y 15 pacientes activos.
- Se define la Ruta para la Salud para pacientes en Diálisis y Plan Canguro; así como, la implementación del programa Apadrina un Corazón.

Valor Ambiental

- Implementación exitosa de estrategias, como producción de hortalizas, recolección de tapitas plásticas, participación en jornadas sin carro y sistemas de recolección de aguas lluvias.
- Recolección de 40 kg de tapitas plásticas y 231 kg de material reciclable, beneficiando a 46 niños en las localidades de la Subred Sur Occidente.
- Recolección y entrega de 48,000 kg de material reciclable en el mismo año.
- Reducción del consumo de agua en un 20%, sumado a la aplicación de seis sistemas Ekomuro, equivalente a 14,786 metros cúbicos, con un ahorro económico estimado de \$65,061,573 Pesos.
- Ahorro significativo en el consumo de energía del 13,26%, reduciendo el consumo de 1,998,560 Kw a 1,764,528 Kw durante el Primer Semestre del año 2023, representando una disminución de 234,032 Kw.



4. Acreditación

VIAJANDO HACIA LA EXCELENCIA

En el 2023, desde el subproceso de acreditación, se lideraron actividades encaminadas para el mantenimiento del Sistema Único de Acreditación en Salud y del reconocimiento de calidad obtenido por la Subred. Las actividades desarrolladas son:

1.El Tren de la Acreditación:

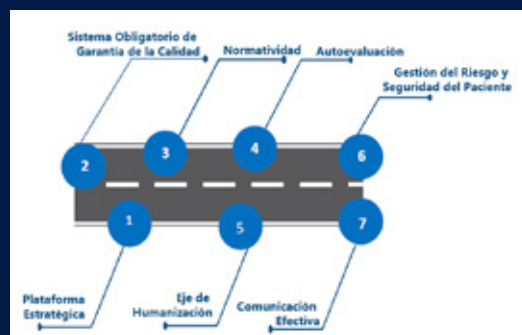
904 colaboradores en total participaron en la estrategia El Tren de la Acreditación y de la Excelencia, la cual abarcó a 18 unidades acreditadas (586 participantes) y 14 no acreditadas (318 participantes)

La metodología y su evaluación estuvo definida por 7 estaciones, con un cumplimiento del 100% de las actividades programadas con el equipo de acreditación.

En reconocimiento a los logros obtenidos, se premiaron seis (6) unidades, quedando en las siguientes posiciones:



Siete estaciones



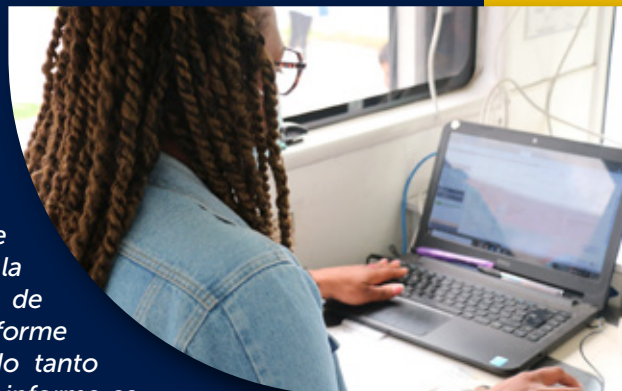
1. Primer puesto: Porvenir
2. Segundo puesto: Carbonell
3. Tercer puesto: Hospital Patio Bonito Tintal
4. Cuarto puesto: Puerta de Teja

5. Quinto puesto: Carvajal
6. Sexto puesto: Floralía

2. Toma de Sedes:

Entre julio y septiembre, 433 colaboradores distribuidos en las 18 sedes acreditadas, participaron en la toma de las sedes por parte del equipo de acreditación, en la cual se implementaron acciones como auditoría de paciente trazador y encuestas dirigidas a colaboradores y usuarios.

Posterior a esta actividad, se ha mantenido la ejecución de auditoría de paciente trazador mensual en cada sede, con la colaboración de los líderes y la asistencia de un facilitador de Calidad. Como producto de este proceso, se debe elaborar un informe exhaustivo que se comparte en mesas de trabajo, resaltando tanto hallazgos identificados como las fortalezas encontradas. Este informe se convierte en la base para la formulación de un plan de acción estratégico, destinado a mejorar y optimizar los procesos en curso.



3. Simulacros de Acreditación:

316 colaboradores y colaboradoras, participaron en los simulacros de visita de acreditación realizado entre julio y octubre. En esta actividad se presentó detalladamente la metodología y se realizaron preparativos para abordar las posibles preguntas que podrían surgir durante las entrevistas con el evaluador del Icontec.

Los simulacros fueron ejecutados con los equipos primarios, equipos de autoevaluación, de mejoramiento, Junta Directiva, Asociación de Usuarios, Comités asistenciales y Administrativos, tercerizados y ejes de acreditación.

Se logró un cumplimiento del 100% de las actividades programadas, siguiendo rigurosamente el cronograma establecido. Este ejercicio se enfocó en afinar la preparación de todos los involucrados para optimizar el proceso de acreditación y garantizar un desempeño exitoso ante el evaluador del Icontec.

4. I Foro de Referenciación Comparativa:

Con éxito, se realizó, el 29 de septiembre de 2023, el 1er Foro de Referenciación Comparativa de la Subred, actividad que contó con la participación de cinco destacados expositores y 95 asistentes, cumpliendo de manera integral con la agenda programada.

El propósito principal de este Foro fue compartir experiencias exitosas, específicamente diseñadas para su posible adopción o adaptación en el contexto de la institución, lo cual es un aporte significativo en el proceso de mejoramiento continuo de la Subred.

Dentro de los expositores invitados estuvo el doctor Carlos Edgar Rodríguez, director nacional de Acreditación en Salud, quien abordó el tema de Gestión del Riesgo; además, del gerente del Hospital San Rafael de Fusagasugá, quien compartió experiencias sobre Humanización, el Instituto Roosevelt con el enfoque de Responsabilidad Social y la Subred Centro Oriente compartiendo los resultados de sus estrategias de Humanización.

Por parte de la Subred Sur Occidente, la participación estuvo a cargo de la doctora Lucia Mora, directora de Gestión del Conocimiento, quien compartió las perspectivas sobre investigación implementada por la entidad y del Ingeniero Jaime Charari, de la Oficina de Calidad, quien expuso sobre Mejoramiento Continuo y el uso del aplicativo Almera.



5. Seguridad del Paciente

SEGUIMIENTO A LA ADHERENCIA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS EN SEGURIDAD DEL PACIENTE

La Subred Sur Occidente implementó las Buenas Prácticas de Seguridad del Paciente, las cuales abarcan objetivos específicos y superan las barreras de seguridad. Es por ello, que el 99% de los doce paquetes instruccionales se encuentran documentados, publicados en el aplicativo Almera y socializado con los y las colaboradores.

Los doce paquetes priorizados son:

1. Detectar, prevenir y reducir infecciones asociadas con la atención en salud.
2. Garantizar la atención segura de la gestante y el recién nacido.
3. Mejorar la seguridad en los procedimientos quirúrgicos.
4. Mejorar la seguridad en la utilización de medicamentos.
5. Procesos para la prevención y reducción de la frecuencia de caídas.
6. Asegurar la correcta identificación del paciente en los procesos asistenciales.
7. Prevenir úlceras por presión.
8. Gestionar y desarrollar la adecuada comunicación entre las personas que atienden y cuidan a los paciente.
9. Garantizar la correcta identificación del paciente y las muestras de laboratorio.
10. Prevenir complicaciones asociadas a disponibilidad y manejo de sangre, componentes y a la transfusión sanguínea.
11. Atención de urgencias en población pediátrica.
12. Reducir el riesgo de la atención en pacientes cardiovascular.

Como parte del proceso de mejora continua, se realizó una medición y seguimiento a la adherencia de los doce (12) paquetes, esta monitorización se llevó a cabo mediante la aplicación de listas de chequeo que evaluaron los criterios como el conocimiento del colaborador, observación, revisión de historias clínicas y la percepción del usuario.

Los resultados obtenidos muestran un promedio de adherencia del 88% para el año 2022 y, hasta octubre de 2023, se mantiene un nivel consistente del 88%. Estos indicadores reflejan el compromiso continuo de la Subred Sur Occidente con la seguridad del paciente y la excelencia en la prestación de servicios de salud.

En el 2023, también se realizó la documentación de la Guía de Buena Práctica para la atención en población pediátrica en los servicios de urgencias, así como la iniciativa para reducir el riesgo en la atención del paciente crítico y prevenir el cansancio del personal de salud.

Asimismo, se incorporó la Guía para Detectar, Analizar y Gestionar eventos adversos, cuyo objetivo principal es identificar las causas, emprender acciones de mejora y promover el aprendizaje organizacional, todo ello con el fin de establecer entornos seguros durante la atención en salud.

La identificación y notificación de diversos sucesos de seguridad, como riesgos, incidentes, eventos adversos y complicaciones, se llevó a cabo mediante la búsqueda activa y pasiva a través del aplicativo de seguridad del paciente disponible en Almera, la página web e intranet (Botón de reporte de sucesos de seguridad). Actualmente, también se dispone de un código QR que facilita el acceso para realizar reportes, garantizando la confidencialidad, facilidad e inmediatez, y contribuyendo así a la creación de entornos más seguros.



Este proceso abarcó desde la identificación del suceso de seguridad del paciente, su análisis mediante la metodología Protocolo de Londres, la clasificación, hasta la implementación de acciones de mejora derivadas del análisis del suceso de seguridad.

La identificación de fallos u omisiones en el proceso de atención, permite establecer barreras de seguridad, siempre con el propósito de fomentar el aprendizaje.

A continuación, se presentan las lecciones aprendidas de los eventos adversos ocurridos en la Subred, que se deben tener en cuenta como recomendaciones para contribuir a la mitigación de eventos adversos o incidentes causados por las mismas razones.

6. Lecciones Aprendidas

1. Administración de Nutrición Enteral:

- Importancia del conocimiento y habilidades en la administración de nutrición enteral.
- Uso adecuado de dispositivos para el paso de la nutrición y gestión de sonda de gastrostomía.
- Necesidad de respaldo mediante orden médica para la administración de nutrición enteral.

2. Manejo de Heridas Precordiales:

- Clasificación de heridas precordiales como triage I, independientemente de la estabilidad hemodinámica.
- Mantenimiento de vigilancia estricta y monitorización continua en casos de lesiones cardiovasculares.

3. Gestión del Riesgo Clínico:

- Identificación y gestión del riesgo clínico, específicamente en la prescripción de morfina.
- Consideración de la indicación, dosificación y verificación en la prescripción de medicamentos.

4. Técnica Aséptica en Procedimientos Intravasculares:

- Fortalecimiento de la técnica aséptica en procedimientos con dispositivos intravasculares.
- Registro adecuado en notas de enfermería derivadas de curaciones, toma de hemocultivos y seguimiento a dispositivos intravasculares.

5. Atención Inicial y Oportuna en Pacientes Gestantes:

- Importancia de proporcionar una atención inicial y oportuna en pacientes gestantes.
- Gestionar de manera efectiva los riesgos identificados durante el proceso de atención.

6. Verificación de Controles de Egreso:

- Necesidad de verificar los controles de egreso de pacientes y/o familiares.
- Utilización de facturas o pre-facturas como herramienta para prevenir pérdidas o fugas de pacientes.

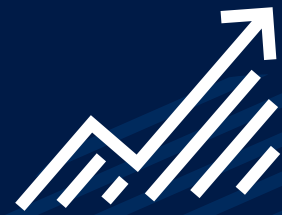




Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Sur Occidente E.S.E.

Boletín de la **MEJORA**

Subred Sur Occidente ESE - Oficina de Calidad



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



@SubRedSurOcci



subredsuroccidente



Subred Sur Occidente



Subred Sur Occidente



subred-sur-occidente-ese