

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
Nov - Dic 2025

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
SALUD



Boletín de la MEJORA

En esta edición...

Editorial

Un cierre de año que consolida la ruta hacia la acreditación Página 3

Paso a paso con Calidad

- Resultados que fortalecen la acreditación: balance del "Tren de la Acreditación y de la Excelencia" en 2025. Página 4
- Un nuevo paso hacia la acreditación y la excelencia: el Centro de Salud Mexicana logra su habilitación. Página 5
- Dotaciones que fortalecen la atención y el servicio. Página 5
- Subred Sur Occidente y BibloRed: una alianza que suma voluntades por una atención más humana. Página 6
- Semana de Derechos y Deberes fortalece la atención centrada en la persona. Página 7
- Sensibilización y buenas prácticas en la Semana del Uso Adecuado de la Tecnología. Página 8
- Actualización Programa de Humanización: Un paso más hacia una Atención Humanizada Centrada en la Persona. Página 9

Lexiones Aprendidas

- De la experiencia a la acción para fortalecer la Seguridad del Paciente. Página 11

Transformando Procesos

- Referenciación que transforma y estandariza nuestros procesos. Página 12

Reporte Epidemiológico

- Lesiones por pólvora en unidades de la Subred Sur Occidente E.S.E. Página 13

Comité Editorial

Andrea Hurtado Neira
Gerente

Ruby Liliana Cabrera Calderón
Subgerente Corporativa

Lucía Mora Quiñones
Subgerente de Prestación de Servicios de Salud

Jeansy Milena Ramírez Martínez
Jefe Oficina de Calidad

Sharon Mc Cartney
Referente de Acreditación

Carmen Esther Acero García
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

Daniel Castañeda Arredondo
Diseñador Gráfico

Julys Jeneth Carmona
Comunicadora Social

Laura Forero
Productora Audiovisual

Lorena Marulanda
Webmaster

Yohana Esperanza Carvajal Silva
Referente de Habilitación

Lony Samantha Tapia Tabora
Referente de Responsabilidad Social

Claudia Marcela González
Líder subproceso de Atención al Ciudadano

Julieth Andrea Castaño
Referente Eje de Gestión de la Tecnología

Leidy Martínez Contreras Contreras
Referente de Humanización

Diana Marcela Zamora Rojas
Referente (e) Gestión Clínica Excelente y Segura

Nelfi Yanneth Peña Quítian
Referente de Referenciación

Angie Montilla
Epidemióloga

Julieth Pérez
Epidemióloga

Editorial

Boletín de la MEJORA

UN CIERRE DE AÑO QUE CONSOLIDA LA RUTA HACIA LA ACREDITACIÓN

Por: Andrea Elizabeth Hurtado Neira
Gerente

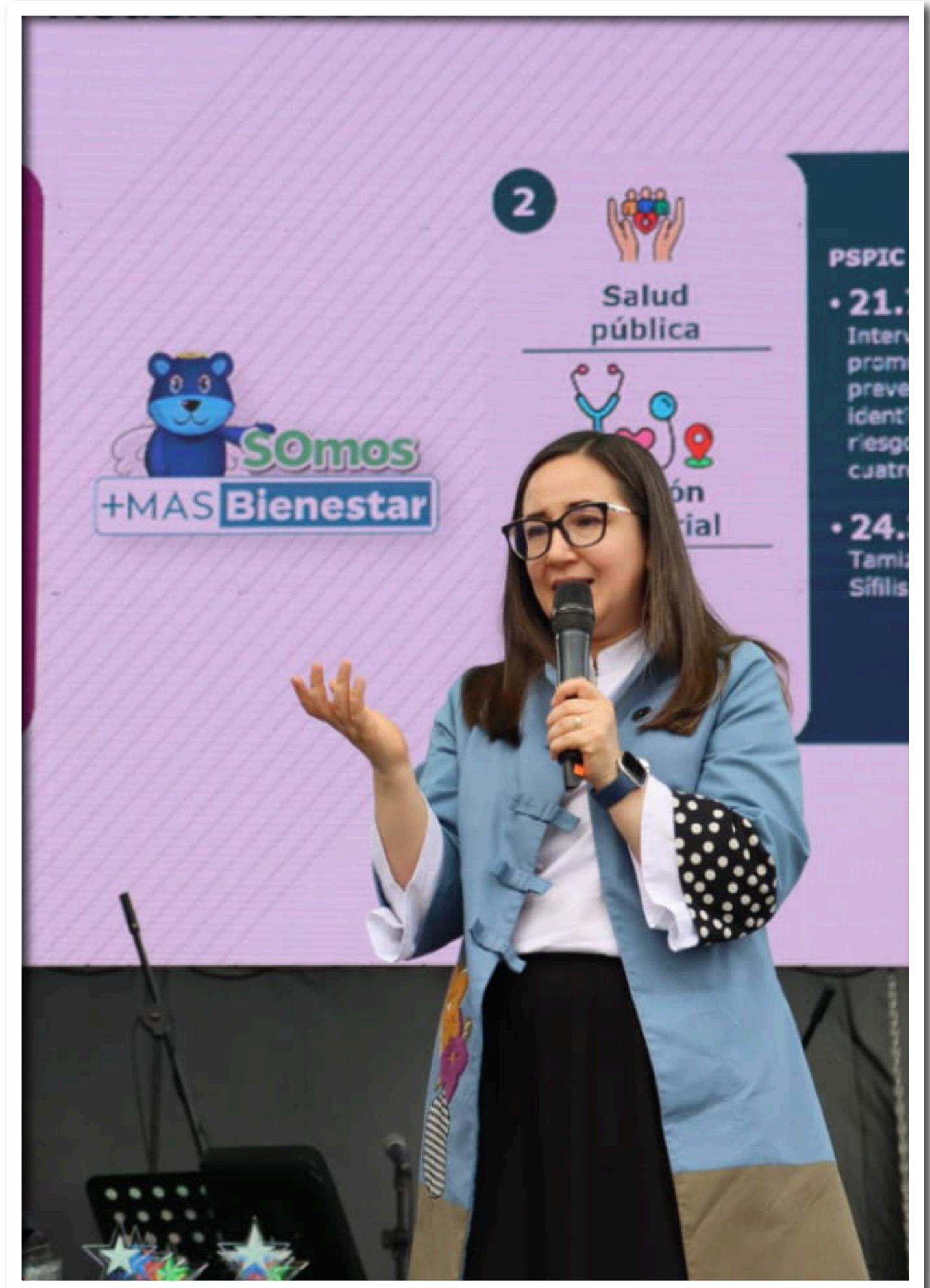
El cierre del 2025 marca un momento clave para la Subred Sur Occidente, en el que los avances alcanzados evidencian una gestión estratégica orientada no solo al fortalecimiento de los procesos y de las sedes en ruta de acreditación, sino, de manera fundamental, a la consolidación de una transformación cultural basada en la mejora continua.

Durante este periodo, la organización ha demostrado que la calidad se construye desde el liderazgo, la planeación y la coherencia institucional. La obtención de la certificación de habilitación del Centro de Salud Mexicana ratifica la madurez de los procesos, el compromiso del talento humano y la capacidad institucional para cumplir con los requisitos de puerta de entrada que soportan la excelencia, habilitando a la Subred para avanzar en 2026 en la ruta hacia la acreditación.

Los avances presentados en este boletín reflejan cómo las acciones implementadas en las sedes acreditadas y en aquellas en proceso de fortalecimiento se traducen en prácticas estandarizadas, seguras y humanizadas. El fortalecimiento de la humanización, la participación social, la gestión adecuada de la tecnología, la seguridad del paciente y la responsabilidad social evidencian una organización que integra la normativa, la experiencia del usuario y el bienestar del colaborador en un mismo propósito institucional.

De manera estratégica, estas acciones están orientadas a la mejora integral de la calidad de vida de los colaboradores, docentes y estudiantes de la Subred, promoviendo el bienestar físico, mental y emocional, el equilibrio entre la vida laboral y familiar, el desarrollo personal y profesional, así como la inclusión, la diversidad y el reconocimiento al desempeño. Este enfoque reconoce que la transformación cultural hacia la mejora continua se sostiene en ambientes laborales humanizados, empáticos y alineados con la vocación del servicio público.

En síntesis, los logros alcanzados durante noviembre y diciembre de 2025 evidencian una Subred que avanza con decisión hacia la acreditación, integrando el fortalecimiento de los procesos, la gestión del riesgo, el aprendizaje organizacional y el desarrollo del talento humano. Este camino no solo impacta positivamente la calidad y la seguridad de la atención, sino que transforma la forma en que la organización piensa, actúa y se proyecta, reafirmando su compromiso con la excelencia, la sostenibilidad y la confianza de la comunidad.



Paso a paso con calidad

RESULTADOS QUE FORTALECEN LA ACREDITACIÓN: BALANCE DEL "TREN DE LA ACREDITACIÓN Y DE LA EXCELENCIA" EN 2025

Por: Sharon Mc Cartney Scott

Referente de Acreditación

Oficina de Calidad

Para el 2025, la estrategia **"Tren de la Acreditación y de la Excelencia"** se consolidó como una de las principales acciones de fortalecimiento institucional de la Subred Sur Occidente, al contribuir de manera significativa al afianzamiento de la cultura de calidad y a la apropiación de los principios del Sistema Único de Acreditación en Salud por parte del talento humano.

A lo largo de su implementación, la estrategia permitió fortalecer el alineamiento de las sedes ambulatorias y hospitalarias con los ejes de acreditación, favoreciendo tanto el sostenimiento del nivel alcanzado por las 17 sedes acreditadas como la preparación progresiva de aquellas unidades que proyectan su postulación. Este ejercicio se tradujo en una mayor estandarización de prácticas y en el fortalecimiento de los procesos institucionales orientados a la excelencia.

El desarrollo de la estrategia se soportó en el liderazgo de las sedes y en el trabajo articulado de los equipos primarios, quienes avanzaron en la apropiación de los conceptos de acreditación, los indicadores asociados a los ejes y las herramientas metodológicas definidas en el Plan de Acreditación. Este proceso formativo fortaleció las capacidades institucionales y permitió consolidar una base común de conocimiento para la toma de decisiones y la mejora continua.

Asimismo, la implementación en cada sede, con el acompañamiento de los referentes de ejes y de las facilitadoras de acreditación, permitió fortalecer la cultura de la calidad y sensibilizar a los equipos de trabajo —incluyendo personal tercerizado y de atención al ciudadano— frente a su rol en el cumplimiento de los estándares de acreditación, promoviendo una participación activa y corresponsable en los procesos institucionales.



Como resultado de la estrategia, **se logró la participación de 28 líderes de sede y 990 colaboradores**, evidenciando un alto nivel de compromiso, motivación y orientación hacia la excelencia. Durante la reunión de cierre de año, la Gerencia reconoció el liderazgo y el trabajo colaborativo, incluyendo los servicios tercerizados de las sedes participantes, otorgando el primer puesto al Centro de Salud Olarte, el segundo al Centro de Salud San Pablo y el tercero al Centro de Salud Mexicana. De igual manera, se destacó la creatividad y la participación de las demás sedes vinculadas a la actividad.

Para esta vigencia **se alcanzó un resultado global de apropiación del 94,7%**, reflejando un desempeño sobresaliente y alineado con el Modelo de Acreditación en Salud. Los resultados por ejes evidencian niveles destacados en Gestión del Riesgo (98,72 %), Cultura Organizacional (95,1%), Seguridad del Paciente (93,9%), Gestión de la Tecnología (93,45%) y Humanización (92,8%), lo que reafirma el compromiso institucional con la mejora continua y la transversalidad de los ejes de acreditación en los procesos y en las sedes, reflejado en la satisfacción del paciente.

Este avance se articula con el **Estándar de Acreditación 79. Código: (DIR 4)**, que promueve la participación del talento humano, la articulación de los ejes de acreditación y el fortalecimiento de los indicadores por sede, mediante acciones orientadas a consolidar la calidad y la seguridad del paciente, reafirmando el compromiso institucional con una cultura responsable, segura y orientada a resultados.



UN NUEVO PASO HACIA LA ACREDITACIÓN Y LA EXCELENCIA: EL CENTRO DE SALUD MEXICANA LOGRA SU HABILITACIÓN

Por: Yohana Esperanza Carvajal Silva
Referente de Habilitación
Oficina de Calidad

La habilitación de los servicios de salud constituye uno de los requisitos fundamentales para iniciar el ciclo de aplicación al otorgamiento de la acreditación, al garantizar el cumplimiento de las condiciones básicas de calidad exigidas para la prestación segura y oportuna de los servicios. En este sentido, la Subred Sur Occidente continúa avanzando de manera estratégica en el fortalecimiento de sus sedes, como parte de su compromiso con la excelencia y la mejora continua.

Como resultado del proceso de preparación, verificación y cumplimiento de los requisitos de habilitación, en diciembre de 2025 el Centro de Salud Mexicana obtuvo la certificación de habilitación para la prestación de sus servicios. Este logro es el resultado del trabajo articulado de los equipos asistenciales y administrativos, y refleja la madurez de los procesos institucionales, el fortalecimiento de la gestión del riesgo y la alineación con la normativa vigente en materia de calidad en salud.

La obtención de la habilitación permite al Centro de Salud Mexicana cumplir con los denominados requisitos de puerta de entrada, establecidos en la **Resolución 5095 de 2018**, los cuales constituyen la base para avanzar hacia estándares superiores de calidad. En este marco, la certificación habilita a la sede para postularse en el año 2026 y continuar de manera formal la ruta hacia el otorgamiento de la acreditación, consolidando un modelo de atención centrado en la seguridad del paciente y la excelencia del servicio.

Esta acción se alinea con el **Estándar de Acreditación Puerta de Entrada – Cumplimiento de los requisitos de habilitación y legales** al evidenciar que la institución garantiza el cumplimiento de las condiciones básicas de calidad exigidas por la normatividad vigente como requisito fundamental para iniciar el ciclo de aplicación al proceso de acreditación.

DOTACIONES QUE FORTALECEN LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO

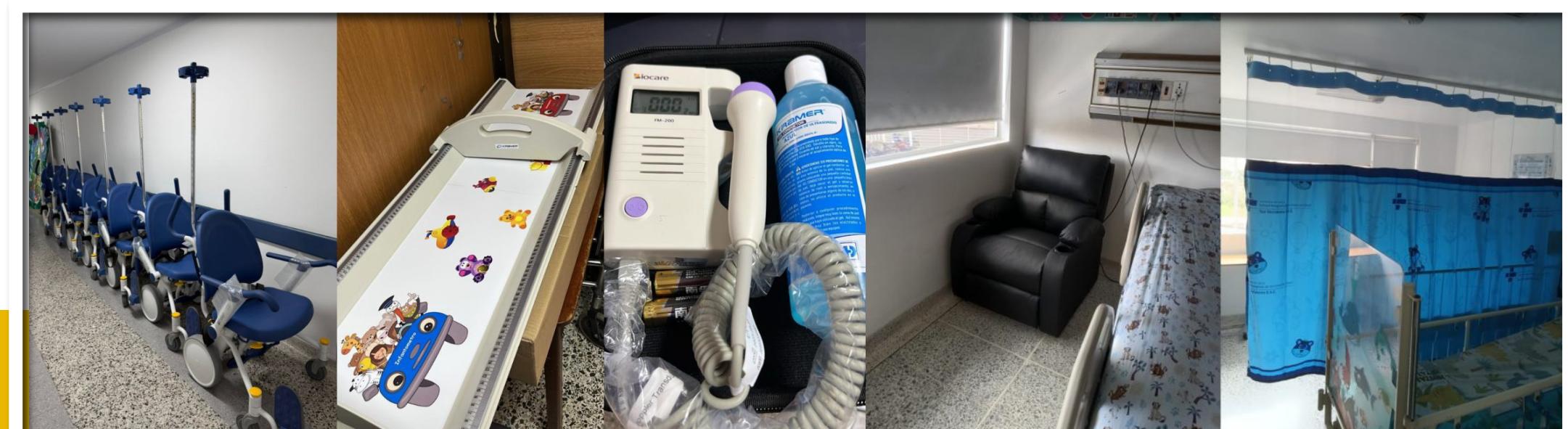
Por: Julys J. Carmona Henríquez
Comunicadora Social
Oficina Asesora de Comunicaciones

Como parte de las acciones orientadas al fortalecimiento de la atención humanizada y centrada en las personas, la Subred Sur Occidente avanzó en la adquisición de dotación física y tecnológica que contribuye a mejorar la experiencia de atención, el confort y la seguridad de los pacientes y sus familias.

Es así, como en diciembre y gracias a recursos asignados por la Secretaría Distrital de Salud mediante la **Resolución 1517 de 2024**, se adquirieron 700 metros de cortinas hospitalarias con motivos infantiles y 102 poltronas destinadas al Hospital Pediátrico Tintal. Esta dotación fortalece la privacidad, el bienestar y el acompañamiento familiar, contribuyendo a generar entornos de atención más dignos, cálidos y acordes con los principios de la humanización del cuidado.

De manera complementaria, en el marco del **Convenio Docencia-Servicio con la Universidad El Bosque**, durante el mes de diciembre se recibió nueva dotación de equipos biomédicos que fortalece la capacidad instalada de los servicios asistenciales. Entre los equipos entregados se destacan 11 sillas de traslado hospitalario, distribuidas entre el Hospital de Bosa, el Hospital Fontibón y el Hospital Occidente de Kennedy, así como un equipo de rayos X periapical para el servicio de salud oral del Centro de Salud La Estación.

Adicionalmente, se incorporaron cuatro doppler fetales y dos infantómetros para el Hospital Occidente de Kennedy; dos unidades odontológicas para los Centros de Salud Olarte y San Pablo; y un scaler ultrasónico para el Centro de Salud Puerta de Teja. Estas adquisiciones se articulan con el **Estándar de Acreditación 129. Código: (GAF9)** al promover, implementar y evaluar acciones para que el ambiente físico garantice condiciones de privacidad, respeto y comodidad para una atención humanizada, considerando a usuarios y colaboradores



Paso a paso con calidad

SUBRED SUR OCCIDENTE Y BIBLORED: UNA ALIANZA QUE SUMA VOLUNTADES POR UNA ATENCIÓN MÁS HUMANA

Por: Lony Samantha Tapias Tabora
Referente de Responsabilidad Social
Dirección Administrativa

Para el mes de noviembre, la Subred Sur Occidente consolidó una alianza con **BibloRed** para fortalecer la estrategia **"La hora del cuento y pautas de crianza"**, liderada por el eje de Humanización, en articulación con la estrategia de **Aulas Hospitalarias** de la Secretaría Distrital de Educación. Esta iniciativa beneficia tanto al personal asistencial y administrativo como a los usuarios del Hospital Pediátrico Tintal, promoviendo espacios de encuentro, aprendizaje y bienestar.

Como parte de esta alianza, se implementaron diversas acciones orientadas a facilitar el acceso a la lectura y a humanizar la atención. BibloRed realizará el préstamo y la recolección de libros directamente en el hospital, evitando desplazamientos para los usuarios y colaboradores; para acceder al servicio, los interesados deberán inscribirse previamente en la Red Pública de Bibliotecas.



Adicionalmente, se desarrollan actividades de lectura para niños hospitalizados, con sesiones quincenales los días viernes en áreas como hospitalización, urgencias y aula hospitalaria. Estas actividades buscan generar espacios recreativos y educativos que aporten al bienestar emocional de los pacientes y sus familias; a la fecha, se han realizado tres jornadas de lectura.

En el marco de estas acciones, también se promovió la cultura lectora entre el talento humano. Durante la feria institucional se obsequiaron ejemplares de la colección **Libros al Viento** a los asistentes, incentivando la lectura, la participación y el fortalecimiento de prácticas culturales en el entorno hospitalario.

De manera complementaria, a través de acciones solidarias y de voluntariado, **se entregaron 3.175 elementos -entre juguetes, pañales, kits escolares, ropa y otros elementos- que beneficiaron a 1.239 personas de cuatro hospitales (Bosa, Fontibón, Occidente de Kennedy y Pediátrico Tintal) y dos centros de salud (Floralia y Nuevas Delicias)**, incluyendo pacientes en condición de abandono, usuarios de salud mental, población pediátrica y pacientes de la unidad renal. Esta labor fue posible gracias al apoyo de aliados como Hidrobaby Foundation, Coorserpark, Faber Castell, Fundación de Emergencia Psicológica, Universidad Javeriana, ANN Medical S.A.S., Fundación María José, Iglesia I Believe, Fundación Hokahu, Óptica TYGI y Fundación Ciclistas Escorpión.

Estas acciones no solo representan un ejercicio de solidaridad, sino que aportan al desarrollo del **Programa Institucional de Voluntariado**, actualmente en construcción, fortaleciendo la participación comunitaria y el compromiso social de la Subred. Asimismo, dan cumplimiento al **Estándar de Acreditación 79. Código: (DIR 4)**, al evidenciar la implementación de ambientes terapéuticos, humanizados, seguros y sostenibles que favorecen el bienestar emocional, físico y social de los usuarios. Las intervenciones descritas contribuyen a transformar los espacios del Hospital Día en entornos protectores y significativos, alineados con los lineamientos de calidad y humanización exigidos en el proceso de acreditación en salud.

SEMANA DE DERECHOS Y DEBERES FORTALECE LA ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA

Por: Claudia Marcela González
Líder subprocesso de Atención al Ciudadano
Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano



Del 5 al 12 de noviembre, la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano desarrolló en las sedes asistenciales y administrativas de la Subred Sur Occidente la **“Semana de los Derechos y Deberes”**, una iniciativa orientada a promover entre usuarios y colaboradores el reconocimiento, respeto y ejercicio de sus derechos y deberes. Bajo una temática pedagógica inspirada en superhéroes, la jornada buscó fortalecer la apropiación de estos principios como base de una atención digna, segura y humanizada.

Durante la semana se llevaron a cabo diversas actividades pedagógicas, lúdicas y de sensibilización, diseñadas para facilitar la comprensión de los derechos y deberes en los diferentes escenarios de atención. Estas acciones contribuyeron a reforzar la cultura de la Atención Centrada en la Persona, el trato respetuoso y la corresponsabilidad entre la institución, los colaboradores y la comunidad usuaria.

De manera permanente, la Subred continúa con la socialización de los derechos y deberes como una estrategia clave para fortalecer su apropiación por parte del cliente externo. Como resultado de este trabajo sostenido, **en el mes de octubre se socializó esta información a 17.756 usuarios, mientras que en noviembre se**

alcanzó un total de 20.880 usuarios. Estos avances se articulan con el cumplimiento del Estándar No. 1 del Sistema Único de Acreditación al fortalecer la información, el reconocimiento y la apropiación de los derechos y deberes, consolidando relaciones de confianza, transparencia y corresponsabilidad entre la Subred Sur Occidente y la comunidad.

De igual forma, en el marco de la estrategia de priorización mediante estrellas luminosas, en lo corrido del año se han identificado 35.415 usuarios con estrellas verdes, 55.668 con estrellas amarillas, 165.144 con estrellas azules y 60.666 con estrellas rojas, facilitando una atención oportuna y acorde con las necesidades de cada persona.

Adicionalmente, desde el área de Servicio al Ciudadano se mantiene la medición continua de la satisfacción del usuario como un insumo fundamental para la mejora de los servicios. Los resultados evidencian un alto nivel de percepción positiva, con una satisfacción global del 97,4% en octubre y del 97,2% en noviembre.

Este avance se articula directamente con el compromiso institucional y el cumplimiento del **Estándar de Acreditación 112. Código: (TH9)** al fortalecer las estrategias para garantizar el cumplimiento de la responsabilidad encomendada a los colaboradores relacionada con derechos y deberes de los pacientes en el proceso de atención.



Paso a paso con calidad

SENSIBILIZACIÓN Y BUENAS PRÁCTICAS EN LA SEMANA DEL USO ADECUADO DE LA TECNOLOGÍA

Por: Julieth Andrea Castaño
Referente Eje de Gestión de la Tecnología
Dirección Administrativa

Con el propósito de fortalecer el uso seguro, eficiente y responsable de la tecnología, la Subred Sur Occidente **desarrolló la Semana del Uso Adecuado de la Tecnología**, una jornada de sensibilización dirigida al talento humano asistencial y administrativo, orientada a reforzar el conocimiento y la apropiación de la política institucional de gestión tecnológica.

Durante esta semana se promovió la comprensión del ciclo de gestión de la tecnología y su articulación con los procesos institucionales, destacando las estrategias implementadas para el uso adecuado de la tecnología biomédica. Asimismo, se socializaron y aclararon los mecanismos de escucha y atención de solicitudes tecnológicas, como la mesa de ayuda para equipos de cómputo, infraestructura y mobiliario, y la plataforma ALMERA para equipos biomédicos e industriales, fortaleciendo la comunicación y la oportunidad en la atención de necesidades.



Las actividades se desarrollaron mediante stands informativos y recorridos por los servicios hospitalarios, incorporando una estrategia lúdica y pedagógica representada por el personaje del **"Grinch de la tecnología"**, quien simbolizaba las malas prácticas en el uso de los equipos. A través de esta dinámica, los equipos recibieron retroalimentación directa sobre el manejo seguro y adecuado de la tecnología, contando además con el acompañamiento de proveedores estratégicos como Electromedicina, ICU Medical y Teleflex, quienes brindaron capacitaciones especializadas.

La jornada se llevó a cabo de manera progresiva en las sedes hospitalarias: el martes 25 de noviembre en el Hospital de Bosa, el miércoles 26 en el Hospital Pediátrico Tintal, el jueves 27 en el Hospital de Fontibón y el viernes 28 en el Hospital Occidente de Kennedy, **alcanzando una participación total de 586 colaboradores sensibilizados**.

Estas acciones evidencian el cumplimiento de los **Estándares de Acreditación 132. Código (GT1) y 133. Código (GT2)**, al fortalecer la planeación, gestión, evaluación y uso seguro de la tecnología en la Subred Sur Occidente. La apropiación de la política institucional, el conocimiento del ciclo de gestión tecnológica y la divulgación de los mecanismos de seguimiento y atención contribuyen al monitoreo, control y mejora continua, impactando positivamente la seguridad del paciente, la continuidad operativa y la calidad de la atención, en coherencia con los lineamientos del Sistema Único de Acreditación en Salud.



ACTUALIZACIÓN DEL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN: UN PASO MÁS HACIA UNA ATENCIÓN HUMANIZADA CENTRADA EN LA PERSONA

Por: Leidy Martínez Contreras Contreras
Referente de Humanización
Oficina de Calidad

Como parte del compromiso institucional con la mejora continua, en coherencia con el cumplimiento de los estándares de acreditación y el fortalecimiento de la cultura organizacional, la Subred Sur Occidente, actualizó el Programa de Humanización (Código 02-04-PG-0001, V9). Esta actualización incorpora de manera explícita el enfoque de Atención Humanizada Centrada en la Persona y articula los ejes de acción del Plan de Bienestar e Incentivos, liderados por la Dirección de Talento Humano, a la línea de Humanización con el Cliente Interno.

Estas acciones están orientadas a la mejora integral de la calidad de vida de colaboradores, docentes y estudiantes, promoviendo el bienestar físico, mental y emocional; el equilibrio entre la vida laboral y familiar; el desarrollo personal y profesional; la inclusión y la diversidad; el fortalecimiento del clima organizacional y el reconocimiento al desempeño.

De esta manera, el Programa de Humanización se consolida como un instrumento estratégico para la construcción de ambientes laborales humanizados, empáticos y coherentes con la vocación del servicio público, quedando estructurado de la siguiente manera:

Humanización como Eje Estructural de los Procesos Institucionales	
Documentos que estructuran el Programa	Se encuentra la definición de una Política de humanización y los diferentes documentos que soportan el desarrollo del programa de humanización
	Humanización con el Cliente Interno
Acompañamientos personalizados	Taller de humanización por quejas de atención deshumanizada Reconocimiento por felicitaciones de usuarios Espacios de escucha Apoyo emocional Acompañamiento en duelo
Capacitaciones y sensibilizaciones	Establecer y desarrollar en línea con el plan institucional de capacitación un programa fortalecimiento de competencias de humanización. Eje Salud, Vida y Familia (Equilibrio Psicosocial y Salud Mental) Tejiendo Redes Solidarias y Saludables (Diversidad e Inclusión)
Plan de Bienestar Social e incentivos	Experiencias Digitales para tu Bienestar (Transformación Digital) Transformación Cultural e Integridad (Identidad y Vocación por el Servicio Público) Clima Organizacional (Equilibrio Psicosocial, Salud Mental e Identidad Institucional) Incentivos y Reconocimientos

Paso a paso con calidad

Humanización con Usuarios, Pacientes y sus Familias	
Estrategias de manejo humanizado del dolor	Aplicación de estrategias de identificación y priorización de dolor según servicio y perfil que realiza la atención del paciente.
Acompañamientos individuales y grupales	<ul style="list-style-type: none">Hora del cuentoTalleres de pautas de crianza positivaSensibilizaciones en criterios de HumanizaciónAcompañamiento emocional y espiritualRondas de HumanizaciónEstrategia Medusa contigoPrograma Alimentación con corazónPrograma Huellas de Amor <p>Identificación de necesidades y expectativas en salud de los usuarios mediante el fortalecimiento de espacios de participación comunitaria y servicio al ciudadano</p>
Intervención de quejas por atención deshumanizada	<ul style="list-style-type: none">Realizar monitoreo y consolidación de las quejas por atención deshumanizada recepcionadas por los diferentes mecanismos de escucha del usuarioTalleres de humanización personalizadosMesa de análisis de principales causas de PQRSBúsqueda activa, de casos recurrentes que son identificados por mecanismos diferentes a las PQRS

Esta actualización busca consolidar una mirada integral en la que cada persona sea reconocida en su dignidad, singularidad y necesidades emocionales, sociales y culturales, además de las clínicas y administrativas.

En este sentido, la incorporación de los ejes del Plan de Bienestar e Incentivos permite articular el cuidado del otro con el cuidado del cuidador, reconociendo que el bienestar de los colaboradores es un pilar fundamental para brindar una atención verdaderamente humanizada.

Finalmente, se invita a todos los colaboradores a conocer, apropiarse y vivir este programa actualizado, normalizado en Almería bajo el Código 02-04-PG-0001, versión 9, entendiendo que la humanización no es sólo una política institucional, sino una forma de relacionarnos, de cuidar y de construir juntos una experiencia más humana para todos.

Estas acciones dan cumplimiento al Estándar de Acreditación 79. Código: (DIR 4), al evidenciar la implementación de ambientes terapéuticos, humanizados, seguros y sostenibles, que favorecen el bienestar emocional, físico y social de los usuarios. Las intervenciones descritas transforman los espacios del Hospital Día en entornos protectores y significativos, alineados con los lineamientos de calidad y humanización exigidos en el proceso de acreditación en salud.

DE LA EXPERIENCIA A LA ACCIÓN PARA FORTALECER LA SEGURIDAD DEL PACIENTE

Por: Diana Marcela Zamora Rojas

Referente (e) Gestión Clínica Excelente y Segura
Oficina de Calidad

Durante el bimestre noviembre – diciembre de 2025, la Subred Sur Occidente realizó el análisis de los eventos adversos prevenibles y riesgos materializados, permitiendo identificar factores contribuyentes y definir acciones orientadas a la mejora continua, el fortalecimiento de la cultura de seguridad del paciente y la prevención de la recurrencia de eventos.

A partir de esta revisión se identificaron lecciones aprendidas que orientan el fortalecimiento de la cultura de seguridad del paciente, la mejora continua de los procesos asistenciales y la implementación de estrategias preventivas que contribuyen a minimizar la probabilidad de reincidencia de dichos eventos.

La aplicación de estas lecciones aprendidas, aliados con el **Estándar de Acreditación 8. Código: (AsSP4)**, fortalece la seguridad del paciente, optimiza los procesos asistenciales y consolida una cultura institucional orientada a la prevención y mejora continua.



Gestión del riesgo clínico durante la atención

- La anticoagulación es un componente crítico en pacientes con shunt vascular, por lo que su indicación debe ser evaluada, documentada y comunicada oportunamente.
 - La vigilancia continua, la sospecha clínica y la evaluación sistemática de signos y síntomas permiten identificar oportunamente complicaciones de presentación inusual.
 - La detección temprana de signos de choque hipovolémico es determinante para evitar el deterioro hemodinámico y mejorar los desenlaces clínicos.

Gestión del riesgo Clínico en Servicios de Salud Mental:

- La identificación oportuna del riesgo y la asignación de niveles adecuados de supervisión garantizan la continuidad del cuidado.
 - La educación al cuidador y la comunicación efectiva del equipo de salud son fundamentales para la prevención de eventos adversos.

Prevención de Infecciones Asociadas a la Atención en Salud

- El monitoreo postoperatorio y la detección temprana de infecciones previenen complicaciones graves.
- Es clave reforzar la técnica aseptica en la manipulación de catéteres venosos centrales, especialmente en la UCI del Hospital de Fontibón.

Prevención de Lesiones por Dependencia

- La identificación temprana del riesgo, la valoración periódica de la piel, el cambio frecuente de posición y el adecuado manejo de la humedad y la nutrición disminuyen la aparición de lesiones por presión.

Prevención de Flebitis

- La correcta técnica de inserción, mantenimiento y seguimiento de los accesos vasculares reduce la aparición de flebitis mecánica.

Transformando Procesos

REFERENCIACIÓN QUE TRANSFORMA Y ESTANDARIZA NUESTROS PROCESOS

Por: Nelfi Peña
Referente de Referenciación
Oficina de Calidad

La referenciación comparativa es una herramienta estratégica que impulsa el aprendizaje, inspira cambios y transforma la manera en que trabajamos. Al analizar cómo otros implementan buenas prácticas, la Subred Sur Occidente fortalece sus propios procesos y consolida una cultura institucional orientada a la calidad, la colaboración y la mejora continua. Bajo esta premisa, se ha avanzado en la actualización de procedimientos y formatos, logrando que la referenciación sea más clara, ágil y alineada con los estándares de acreditación y las necesidades reales de los servicios.

Es así como, en el bimestre noviembre-diciembre de 2025, se gestionaron siete referenciaciones orientadas a fortalecer los procesos de Talento Humano frente a la Resolución 0312 de 2019, mejorar el acompañamiento emocional de pacientes y familiares en las UCI, conocer herramientas para la gestión de recursos diagnósticos (GRD), implementar metodologías PROMs y PREMs, desarrollar un sistema de feedback interactivo para quejas y peticiones, y establecer buenas prácticas en terapias intravenosas, subcutáneas y en la correlación clínica diagnóstica.

Gracias a estas acciones, se han fortalecido procesos y servicios en áreas críticas de la Subred, incluyendo sistemas de inteligencia artificial en salud, soporte metabólico y nutricional, humanización en la UCI neonatal, toma de muestras de laboratorio clínico, gestión pretransfusional, aseguramiento metrológico de equipos biomédicos, auditoría a IPS, investigación, modelo de atención del Hospital Día, voluntariado institucional y el modelo de enfermería. Este proceso ha permitido identificar buenas prácticas, optimizar recursos, fortalecer la trazabilidad y estandarizar los procesos de manera consistente. Como resultado, el cumplimiento de los planes de acción de buenas prácticas alcanzó un 91%, considerando que algunas actividades continúan en ejecución.



Para garantizar la estandarización y la efectividad de la referenciación, la Subred Sur Occidente utiliza el **Formato de Identificación de Necesidades de Referenciación (02-03-FO-0006 V6)**, disponible en ALMERA, que permite priorizar solicitudes, articularlas con los ejes de acreditación y registrar cada gestión de manera clara y trazable. La ejecución de las referenciaciones se realiza mediante el **Formato 02-03-FO-0005 V4**, y cuando se identifica una práctica a implementar, se diligencia el **Plan de Acción 02-03-FO-0054 V2**. Este mecanismo asegura que cada proceso de aprendizaje y adopción de buenas prácticas sea medible, documentado y replicable.

A través de los procesos de referenciación comparativa, la Subred demuestra su compromiso con la mejora continua, el aprendizaje institucional y la transformación de la calidad de los servicios, reafirmando el cumplimiento de los **Estándares de Acreditación 93. Código: (GER. 5) y 156. Código: (MCC1)**, mediante la implementación de acciones de mejora a partir de los procesos de referenciación realizados, que contribuye a consolidar procesos más eficientes, seguros y centrados en el usuario.

LESIONES POR PÓLVORA EN UNIDADES DE LA SUBRED SUR OCCIDENTE E.S.E.

Por: Angie Montilla y Julieth Pérez

Epidemiólogas

Dirección Gestión del Riesgo en Salud

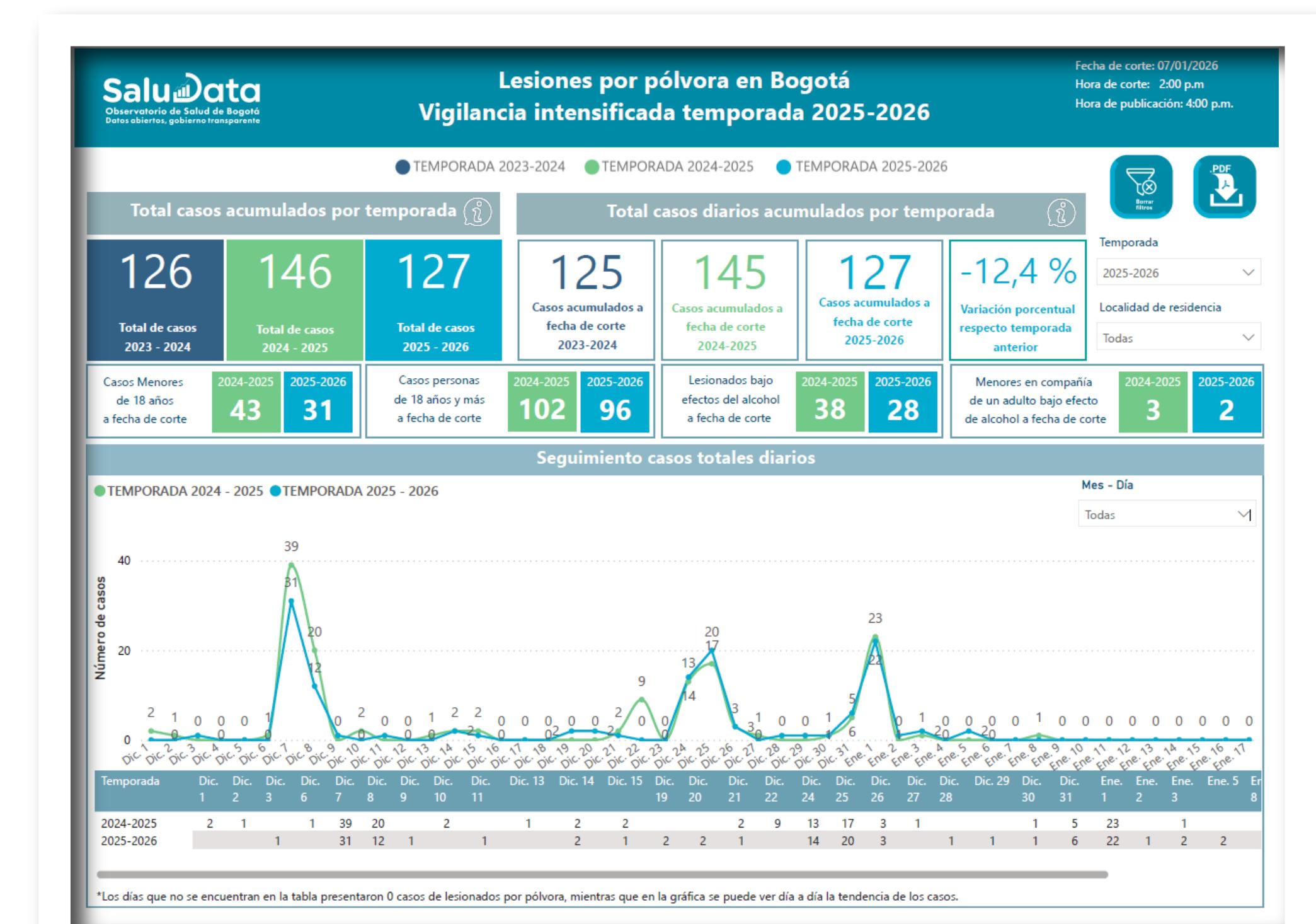
La temporada de fin de año es un momento para compartir en familia y con amigos, lleno de diversión y esparcimiento. Sin embargo, durante esta época también se presentan casos de personas que sufren lesiones por pólvora. Según el protocolo de vigilancia del Instituto Nacional de Salud, "las lesiones provocadas se deben a la naturaleza misma de la pólvora, ya que se comporta como un material inflamable, explosivo y tóxico. Por ejemplo, la Sociedad Americana de Cirugía de la Mano indica que los fuegos artificiales pueden alcanzar temperaturas de hasta 537°C y, por su capacidad de explosión e ignición, generan lesiones mutilantes y secuelas permanentes."



Fuente: Protocolo de vigilancia en salud pública lesiones por pólvora pirotécnica -

https://www.ins.gov.co/busador-eventos/Lineamientos/Pro_Lesiones%20por%20artefactos%20-%20Polvora.pdf

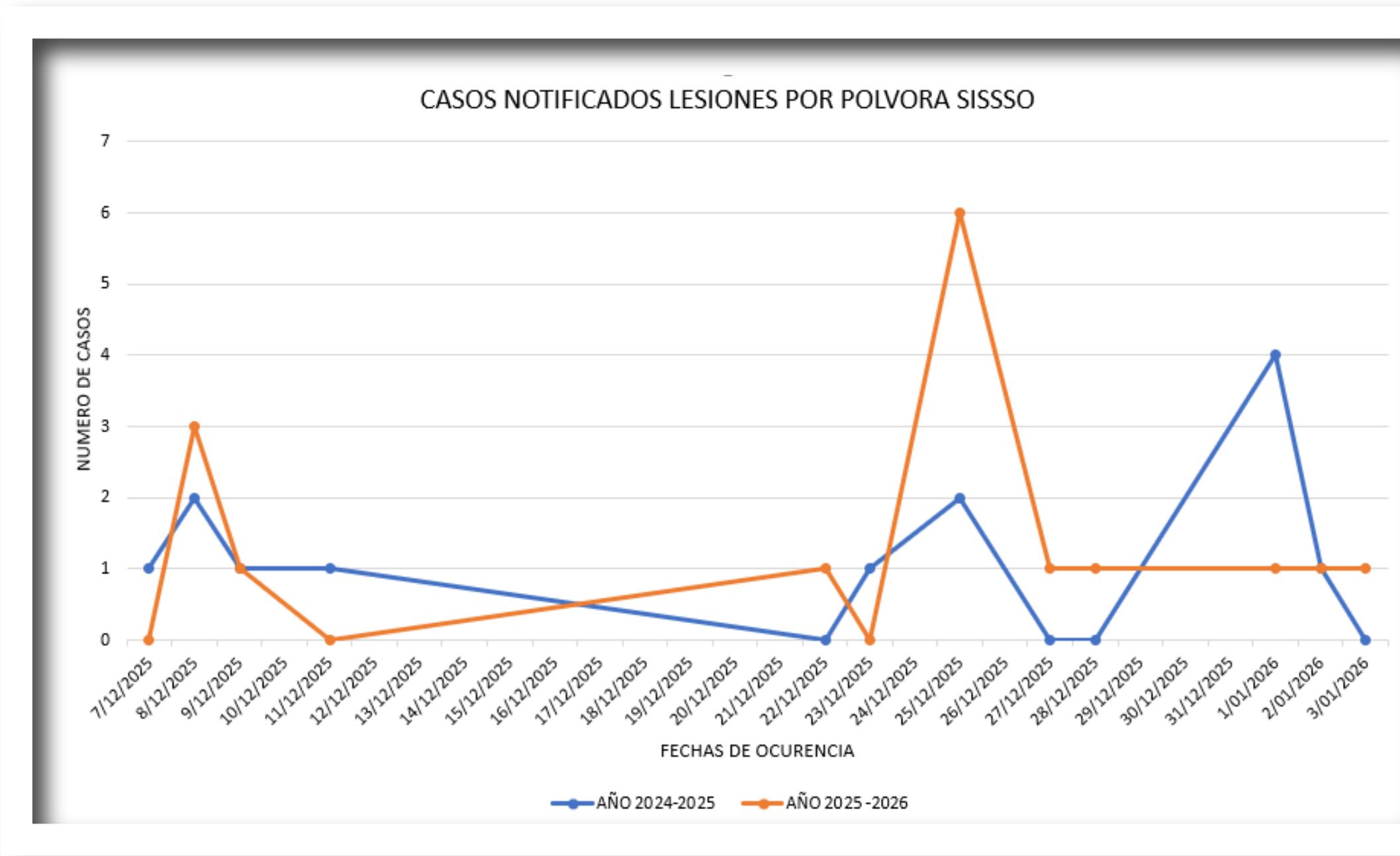
En Bogotá, la vigilancia en salud pública de las lesiones por pólvora pirotécnica reporta que, para la temporada de fin de año 2025-2026 (corte 10 de enero de 2026), se han notificado un total acumulado de 131 casos, lo que representa una disminución del 10,27 % respecto al mismo periodo del año anterior (2024-2025), cuando se reportaron 146 casos. Los días con mayor número de incidentes fueron el 7, 8 y 25 de diciembre de 2025, así como el 1 de enero de 2026. De los 131 casos reportados, 99 ocurrieron en mayores de 18 años y 32 en población menor de edad.



Fuente: <https://saludata.saludcapital.gov.co/osb/indicadores/lesiones-por-polvora>

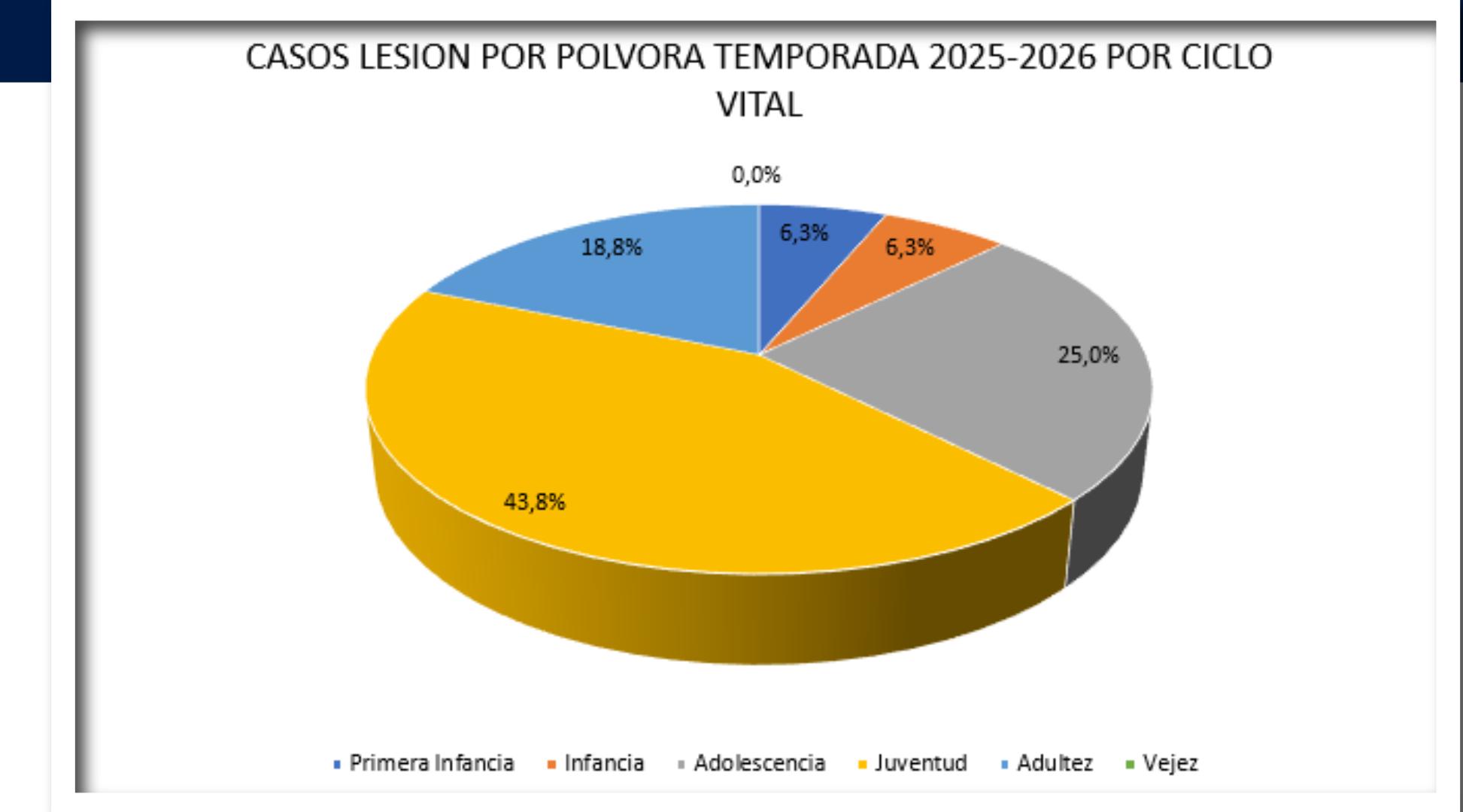
Reporte Epidemiológico

Por otro lado, en la Subred Sur Occidente, la vigilancia en salud pública reporta que, para la misma temporada (corte 10 de enero de 2026), se notificaron 16 casos, aumentando con respecto al año anterior, cuando se registraron 13 casos. Los días con mayor número de incidentes fueron el 8 y 25 de diciembre de 2025 y el 1 de enero de 2026.



Fuente: Aplicativo SIVIGILA 4.0, 2024 y 2025, Subred Sur Occidente.

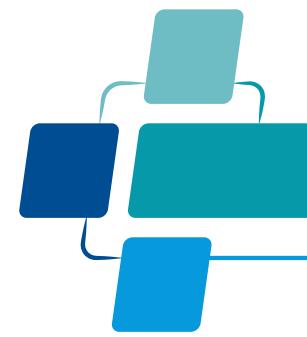
Así mismo por ciclo vital de los casos reportados en la temporada 2025-2026 se observa que el 43,8% corresponde a juventud, seguido de un 25% para adolescencia, 18,8% adultez y por último un 6,3% para primera infancia e infancia respectivamente.



Fuente: Aplicativo SIVIGILA 4.0, 2023 Y 2024, Subred Sur Occidente.

Por último, según los datos analizados se recalca la importancia de evitar el uso, de artefactos pirotécnicos, en personas no entrenadas para tal fin, con el fin de evitar lesiones por pólvora que pueden acarrear secuelas a largo plazo. Así mismo se recalca que el uso de artefactos pirotécnicos está prohibido en menores de edad.

Las acciones se articulan con el Estándares de Acreditación 5. Código: (AsSP1) y 7. Código: (AsSP3) al aportar información Detectar, prevenir y reducir el riesgo de infecciones asociadas con la atención en salud, la identificación de riesgos asistenciales y la definición de barreras de seguridad orientadas a su mitigación. Estas acciones son esenciales para la identificación, análisis y mitigación de riesgos que comprometen la seguridad de los usuarios y la salud colectiva. El seguimiento sistemático de esta enfermedad permite orientar decisiones estratégicas, focalizar intervenciones y robustecer los programas de control epidemiológico, contribuyendo a una atención más segura y a la protección efectiva de la comunidad.



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

Boletín de la MEJORA

Síguenos en nuestras redes sociales



Subred Sur Occidente



@subredsuoccident



@SubRedSurOcci



subredsuoccidente



Subred Sur Occidente



subred-su-occidente-ese

www.subredsuoccidente.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
SALUD

BOGOTÁ 