

Boletín **Sint@nízate** con la **Subred Sur Occidente**

Edición Septiembre 2025

**Oportuna impulsa la
transformación digital
en la atención de la
Subred Sur Occidente**

Editorial

Diez comportamientos que nos identifican como Subred Sur Occidente

Por Andrea Hurtado Neira, gerente Subred Sur Occidente

En la Subred Sur Occidente entendemos que la salud se construye con humanidad, respeto y compromiso. Somos más que una red hospitalaria: somos una familia que acompaña a la comunidad en cada momento de su vida, trabajando por su bienestar con valores que nos inspiran a dar lo mejor de nosotros cada día.

Por eso, queremos compartir con ustedes los Diez Comportamientos que nos identifican como Subred Sur Occidente, principios que guían nuestra atención y reflejan la esencia de quienes hacemos parte de esta gran institución:

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 orgullo por la Subred: me comunico de manera asertiva y contribuyo a un ambiente positivo y colaborativo.

Cada uno de estos comportamientos no es solo una declaración, sino una forma de vivir nuestra misión: servir con humanidad, brindar confianza y generar más bienestar en la vida de quienes nos necesitan.



Lo nuevo

Oportuna, la transformación digital que mejora la atención en salud en la Subred Sur Occidente

Pág 02



Subred Sur Occidente

- Reconocimiento nacional al Banco de Leche Humana de la Subred Sur Occidente

Pág 04



Nuestra Red

- Subred Sur Occidente comparte experiencia de humanización en foro internacional

Pág 06



Noticias Rápidas

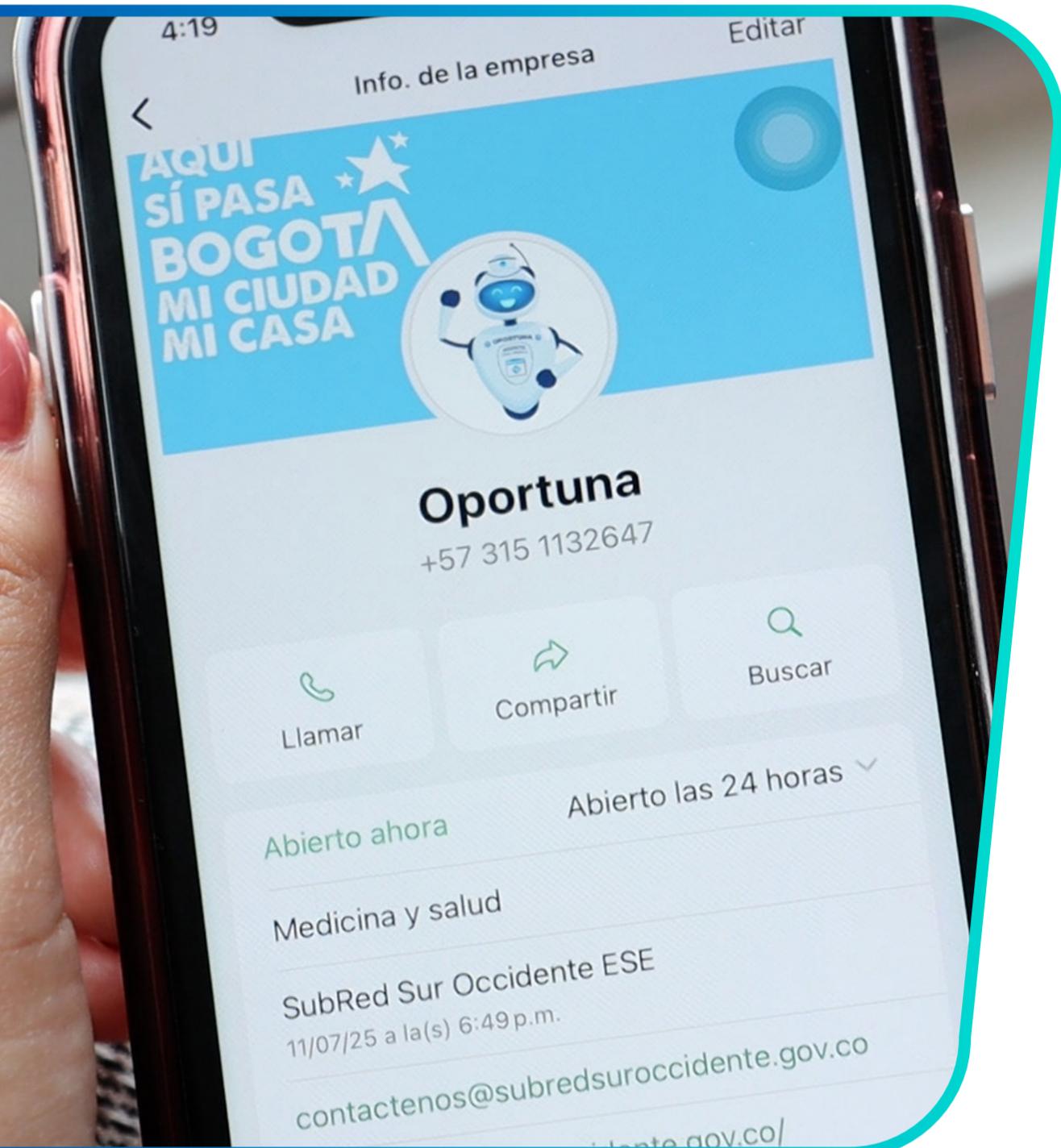
Pág 08



Galería de Imágenes

Pág 09





Oportuna, la transformación digital que mejora la atención en salud en la Subred Sur Occidente

- ▶ Más de 640 mil alertas clínicas generadas para mejorar tiempos de atención.
- ▶ Reducción de espera en urgencias triage 2, de 29 a 18 minutos.
- ▶ Robot de citas en WhatsApp con más de 3.600 usuarios atendidos en menos de 2 minutos.

Durante años, el sistema de salud en Colombia ha enfrentado desafíos como la demora en la asignación de citas, la lentitud en procesos clínicos y administrativos, y los tiempos prolongados de espera en servicios de urgencias. Conscientes de esta situación, en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente asumimos el reto de innovar. Así nació Oportuna, una herramienta digital basada en inteligencia artificial que ya está transformando la manera en que prestamos los servicios de salud a más de un millón de habitantes de Bosa, Kennedy, Fontibón y Puente Aranda.

El proceso inició en 2024 tras conocer experiencias exitosas en otros hospitales del país. Desde entonces, evolucionamos de un piloto inicial a un sistema robusto que hoy cuenta con cuatro componentes clave:

1. Alertas en tiempo real vía WhatsApp que monitorean la espera de pacientes en urgencias, hospitalización y consulta externa. Hasta ahora, se han enviado más de 640 mil alertas clínicas, logrando reducir el tiempo de atención en triage 2, de 29 a 18 minutos.
2. Tableros de control interactivos con más de 30 pantallas que permiten evaluar en tiempo real la gestión clínica y administrativa, garantizando decisiones oportunas y mejora continua.



3. Agente virtual para el personal médico, que consulta guías clínicas y fuentes de inteligencia artificial, ofreciendo alternativas de tratamiento ajustadas a la historia clínica del paciente, siempre bajo la autonomía y criterio del profesional de la salud.

4. Robot de citas médicas por WhatsApp (315 113 2647), disponible 24/7 para agendar, cancelar y modificar citas en un tiempo promedio de 1 minuto 45 segundos. Desde su lanzamiento, ha atendido más de 3.600 usuarios y ofrece incluso la posibilidad de realizar en línea el curso para quienes incumplen sus citas.

Los resultados son contundentes: el alistamiento de camas hospitalarias pasó de 56 a 24 minutos y se han generado más de 161 mil interacciones entre médicos y el sistema, fortaleciendo la eficiencia y la calidad del servicio.

“Oportuna es un sistema que demuestra cómo la tecnología bien utilizada puede salvar vidas. No solo optimizamos los tiempos de atención y el acceso a la salud, sino que también fortalecimos la articulación entre nuestros procesos administrativos y asistenciales. Nuestra práctica es replicable, escalable y constituye una apuesta clara por la transformación digital del sector público en salud en Bogotá”, señaló Andrea Hurtado Neira, gerente de la Subred Sur Occidente.

Con esta apuesta, la Subred Sur Occidente reafirma su compromiso con la innovación y la humanización del servicio, llevando a nuestros pacientes más bienestar y una atención cada vez más ágil, segura y de calidad.





Reconocimiento nacional al Banco de Leche Humana de la Subred Sur Occidente

- ▶ Cada gota de leche humana es una dosis de esperanza.
- ▶ Más de 5.000 bebés han recibido leche pasteurizada segura.

Durante la Semana Mundial de la Lactancia Materna, el Ministerio de Salud y Protección Social otorgó un reconocimiento especial al Banco de Leche Humana de la Subred Sur Occidente, ubicado en el Hospital Occidente de Kennedy. Este homenaje resalta la labor comprometida que desde 2019 ha beneficiado a más de 5.000 recién nacidos hospitalizados, gracias a la recolección y procesamiento de más de 2.8 millones de mililitros de leche humana pasteurizada.

Este logro ha sido posible gracias al compromiso del equipo de salud y a la generosidad de 3.585 madres lactantes que, entre 2019 y 2025, han donado su excedente de producción. Solo en 2024, 340 personas realizaron este gesto solidario, recolectando 899.520 mililitros de leche humana. “Trabajamos con pasión y compromiso para que cada gota de leche llegue cargada de esperanza a los bebés que más lo necesitan”, afirmó Andrea Elizabeth Hurtado Neira, gerente de la Subred Sur Occidente.

Además de recolectar y procesar leche donada, el Banco de Leche Humana brinda acompañamiento a madres y familias lactantes. Entre 2024 y abril de 2025, se realizaron 2.716 acciones de apoyo, entre ellas consejerías, actividades educativas e interconsultas. Durante el mismo periodo, se recolectaron 697.524 mililitros en salas de extracción para el consumo directo por parte de los hijos de las madres lactantes.



La Secretaría Distrital de Salud y la Subred Sur Occidente reafirman su compromiso con la protección y promoción de la lactancia materna, reconociéndola como un derecho fundamental y una estrategia clave en salud pública.

Cualquier madre lactante con excedente de leche puede convertirse en donante voluntaria, bajo un proceso gratuito, seguro y acompañado por profesionales. Quienes deseen unirse a esta noble causa pueden comunicarse a través del correo lidernutricion@subredsuroccidente.gov.co o al celular 301 381 0487. Desde la Subred Sur Occidente, seguimos nutriendo vidas con amor, compromiso y equidad.





Subred Sur Occidente comparte experiencia de humanización en foro internacional

- ▶ La humanización transforma la atención en experiencias memorables y dignas.
- ▶ En lo público también se generan experiencias de calidad.

En la Subred Sur Occidente, la atención humanizada no es un ideal, sino una práctica diaria que transforma vidas. Bajo esta convicción, la entidad participó en el 34° Foro OES 2025: Humanizar para transformar, organizado por la Organización para la Excelencia en la Salud, en alianza con la Fundación Santa Fe de Bogotá y con el apoyo académico del Hospital Israelita Albert Einstein.

El evento, realizado en Cartagena, reunió experiencias destacadas de instituciones de salud a nivel nacional e internacional. En este escenario, la Subred presentó la estrategia “Unidad de Cuidados Intensivos: Una experiencia memorable en humanización”, liderada por Leidy Martínez, referente de Humanización de la Oficina de Calidad. Se trata de una iniciativa que refleja el compromiso colectivo por ofrecer un cuidado empático, digno y respetuoso.

“Este proyecto hace parte de la línea “Juntos por una Atención Centrada en la Persona”, con la que se ha logrado fortalecer la cultura institucional de humanización, disminuir el estrés de pacientes y familias, y generar experiencias replicables en otros servicios”, destaca Andrea Hurtado Neira, gerente de la Subred Sur Occidente. “Asimismo, con estrategias como Huellas de Amor, Nutrición con Corazón, Medusa Contigo, Código Lila y Pre-ocupación UCI, los pacientes y sus familias reportan hoy niveles de satisfacción superiores al 90% en apoyo emocional y alimentación recibida en el servicio”, concluyó la gerente.



La participación en este foro permitió visibilizar que, desde el sector público, también se generan iniciativas innovadoras y de alto impacto que son reconocidas como referentes de calidad. Así, la Subred Sur Occidente reafirma que la empatía, el respeto y la humanización son pilares fundamentales de cada servicio que presta a la comunidad.

Medusa Contigo





Fortaleciendo la salud y calidad de vida de los pacientes crónicos

En la Subred Sur Occidente, el compromiso con la atención integral de los pacientes con enfermedades crónicas se reflejó en dos jornadas educativas realizadas en los Centros de Salud Britalia y Bomberos. En Britalia, 40 usuarios con hipertensión, diabetes y EPOC participaron en el taller “Mejorando la Salud y Calidad de Vida”, donde recibieron orientación sobre autocuidado, hábitos saludables, adherencia al tratamiento y técnicas de relajación. En Bomberos, 72 personas asistieron a un taller de autocuidado enfocado en la comprensión de la enfermedad, la actividad física adaptada y el uso responsable de medicamentos. Estas acciones fortalecen la autonomía, la autoestima y la convivencia activa con condiciones crónicas.

Referenciándonos para fortalecer procesos institucionales

La Subred Sur Occidente reafirma su compromiso con la calidad y la seguridad en la atención en salud a través de espacios de aprendizaje compartido. En el Hospital Pediátrico Tintal se realizaron dos ejercicios de referenciación comparativa. El primero, con la IPS Versania y en el marco de la Ruta de la Mejora de la Secretaría Distrital de Salud, permitió analizar estrategias para reducir eventos asociados a la administración de medicamentos y promover el trabajo colaborativo entre equipos médicos y de enfermería. El segundo, de carácter interno, reunió a referentes de enfermería de los hospitales Occidente de Kennedy, Bosa y Fontibón, quienes compartieron experiencias sobre planes de cuidado, listas de chequeo, manejo del carro de paro, educación al usuario y prácticas seguras que fortalecen la atención centrada en el paciente.



El autocuidado, protagonista de la Semana SST

La Subred Sur Occidente desarrolló con éxito la Semana de la Seguridad y Salud en el Trabajo, bajo el lema “Desde el autocuidado, construye entornos laborales seguros y saludables”. Con la participación de 3.888 colaboradores en actividades de pausas activas, juegos interactivos, simuladores viales, concursos de trova, encuentros de aprendizaje e intervenciones psicosociales, se consolidó una estrategia que fomenta la prevención de riesgos, fortalece la cultura del autocuidado y promueve entornos laborales seguros, saludables e integradores.

Atención integral y medicina ancestral en el Cabildo Muisca de Bosa

En el Cabildo Indígena Muisca de Bosa, la Subred Sur Occidente llevó a cabo una jornada de atención integral con enfoque diferencial, articulando saberes ancestrales y medicina occidental para promover la salud intercultural. Durante la actividad se ofrecieron servicios de medicina general, enfermería, odontología, vacunación humana y animal, punto Cúdate y Sé Feliz, así como un espacio de inscripción para cuidadores de personas con discapacidad. Estas acciones fortalecen el tejido comunitario y ratifican nuestro compromiso con una salud incluyente, participativa y respetuosa de la diversidad cultural.





Entrega de dispositivos para inclusión en Puente Aranda



En el marco del convenio interadministrativo 764-2024, suscrito entre la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente y la Alcaldía Local de Puente Aranda, se realizó la entrega de dispositivos de asistencia personal a los primeros 100 beneficiarios. Entre los elementos entregados se encuentran sillas de ruedas, sillas de baño, cojines antiescaras, bastones guía, relojes braille e indicadores de líquidos, además de materiales adaptados para personas con discapacidad intelectual. Con estas acciones, la Subred fortalece la autonomía, accesibilidad y participación activa de la población con discapacidad y sus cuidadores en la localidad.



Entérate de todas las noticias y actividades de la Subred Sur Occidente en nuestros canales de comunicación

Síguenos a través de nuestras redes sociales



Subred Sur Occidente



@SubRedSurOcci



@Subredsuroccidente



@subredsuroccident



Subred Sur Occidente



Subred Sur Occidente ESE



www.subredsuroccidente.gov.co



Nuestra Subred

Síguenos en nuestras cuentas

www.subredsuroccidente.gov.co



@SubRedSurOcci



subredsuroccidente



Subred Sur Occidente



Subred Sur Occidente



subred-sur-occidente-ese



@subredsuroccident

Subred Sur Occidente E.S.E.

*Sede Administrativa Asdingo
Calle 9 No.39 - 46*

*Hospital Occidente de Kennedy
Transversal 74F No. 40B - 54 Sur*

*Hospital Fontibón
Carrera 106 # 15a-32*

*Hospital Bosa
Calle 73 Sur # 100A-53*

*Hospital Pediátrico Tintal
Calle 10 # 86-58*

**Alcaldía Mayor
Secretaría Distrital de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Sur Occidente E.S.E.**

**Carlos Fernando Galán Pachón
Alcalde Mayor**

**Gerson Orlando Bermont
Secretario Distrital de Salud**

**Andrea Hurtado Neira
Gerente
Subred Integrada de Servicios de Salud
Sur Occidente E.S.E.**

**Oficina Asesora de Comunicaciones
Subred Sur Occidente E.S.E.**

**Carmen Esther Acero García
Jefe Oficina**

**Andrés Rodríguez
Productor Audiovisual**

**Daniel Sicachá Amaya
Comunicador Social**

**Ana María Sastoque
Comunicadora Social**

**Julys Carmona
Comunicadora Social**

**Daniel Felipe Godoy Rodríguez
Diseñador Gráfico**

**Laura Forero
Productora Audiovisual**

**Lorena Marulanda
Webmaster**