NUESTRO ADN SUBRED

Repasando y Acreditando ando



SÚBETE AL TREN de la ACREDITACIÓN Y DE LA EXCELENCIA 2026

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

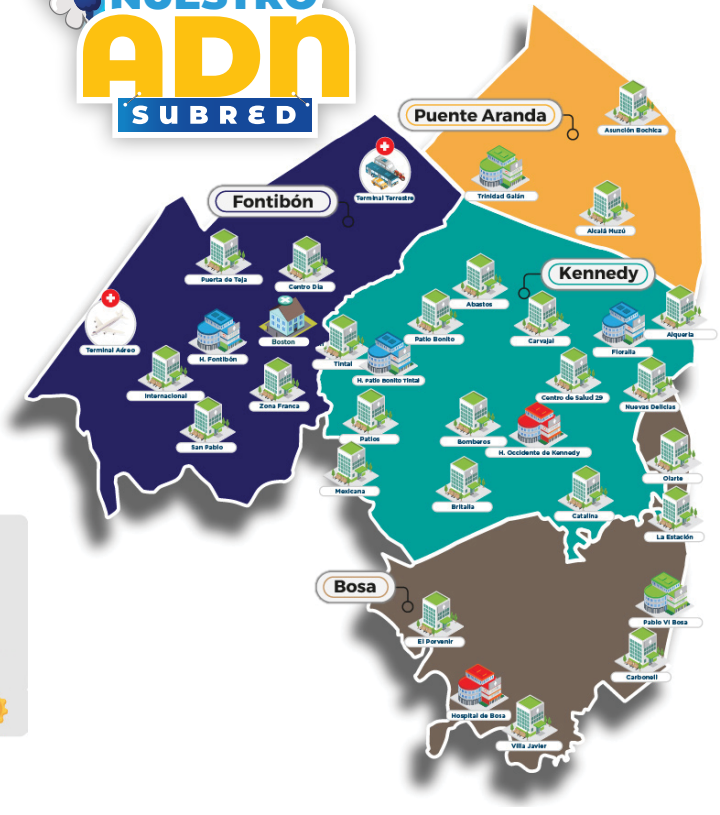
BOGOTÁ

En dónde puede acceder a nuestros servicios

NUESTRO ADN SUBRED

Kennedy 15	Fontibón 9	Bosa 7
Abastos	Centro Día	Carbonell
Alquería	Internacional	El Porvenir
Bomberos	Puerta de Teja	La Estación
Britalia	San Pablo	Olarte
Carvajal	Terminal Áereo	Pablo VI Bosa
Catalina	Terminal Terrestre	Villa Javier
Centro de Salud 29	Zona Franca	Hospital de Bosa
Mexicana	Hospital Fontibón	
Nuevas Delicias	Boston	
Patio Bonito	**Puente Aranda 3**	
Patios	Alcalá Muzú	
Tintal	Asunción Bochica	
Hospital Floralia	Trinidad Galán	
Hospital Pediátrico Tintal		
Hospital Occidente de Kennedy		

- 2 Alta Complejidad
- 3 Media Complejidad
- 28 Baja Complejidad
- 1 Casa MAS Bienestar
- 16 Sedes Acreditadas



¿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.

Una Sola Filosofía, un Solo Compromiso

Elementos de la Plataforma Estratégica

Comprende la razón de ser de la Subred, dentro de ella encontramos aspectos importantes como: misión, visión, valores, principios, objetivos estratégicos, vectores y mapa estratégico.v

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.

NUESTRO ADN SUBRED



PLATAFORMA ESTRATÉGICA Y PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

2025 - 2028

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 y el reconocimiento como Hospital Universitario, 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 como Hospital Universitario, 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 favorecen la garantía de los derechos de las personas sin distinción.

Valores

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.

Honestidad



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

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



Cumplo 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 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.

Aprendizaje Organizacional

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

Usuarios y Terceros

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

Procesos Internos

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

Financiera

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

PLATAFORMA ESTRATÉGICA Y PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL 2025 - 2028

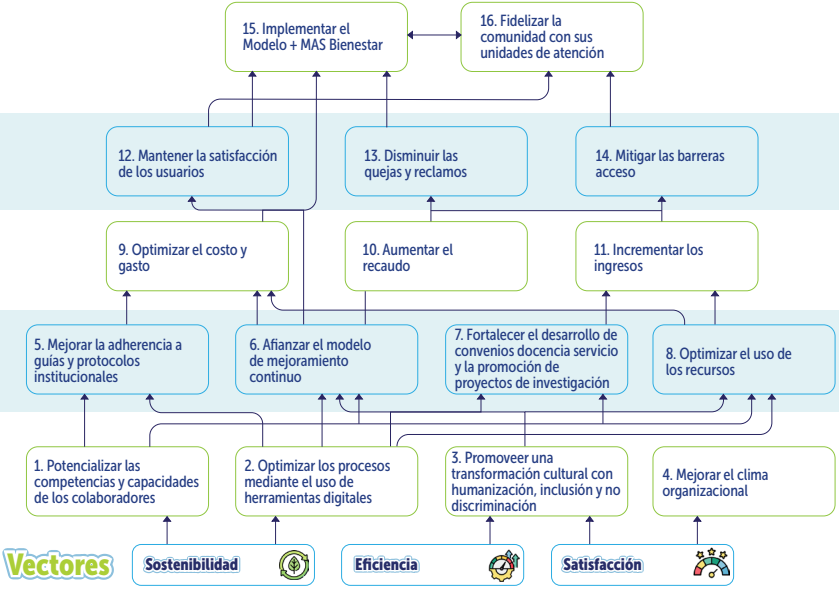
Nuestro Mapa Estratégico

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 trasformadora; cumpliendo estándares superiores de calidad, promoviendo la docencia, investigación e innovación como Hospital Universitario, para contribuir al bienestar de la población.

Perspectiva	Objetivo estratégico
Sector Salud	Implementar el Modelo 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.
Usuarios y Terceros	Promover el relacionamiento con la ciudadanía, para lograr una mayor satisfacción en la experiencia del servicio.
Financiera	Mantener el fortalecimiento financiero, a través de estrategias de sostenibilidad en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
Procesos Internos	Consolidar la gobernabilidad y gobernanza intersectorial y transectorial a través de un enfoque en riesgos, de calidad superior y gestión del conocimiento.
Aprendizaje Organizacional	Potencializar el talento humano y la cultura organizacional con soporte en las Tecnologías de la Información y las comunicaciones para avanzar con las estrategias definidas en el Plan Territorial de Salud.

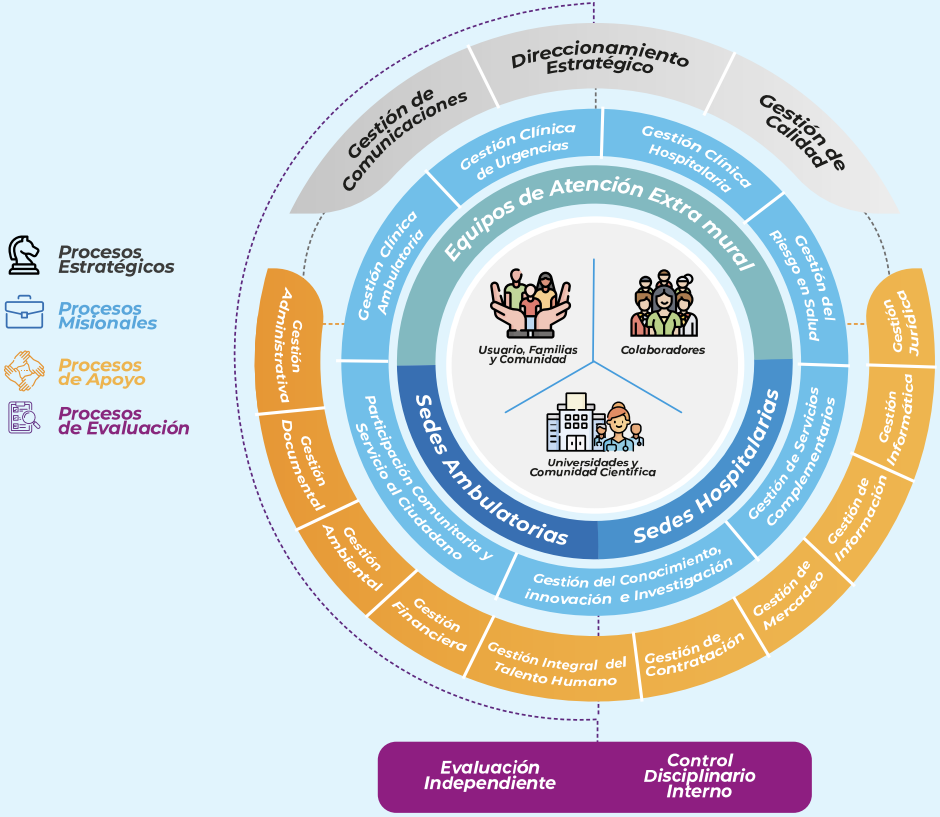
Estrategias / Líneas estratégicas



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 y el reconocimiento como Hospital Universitario, con talento humano comprometido en generar bienestar a la población.

Nuestro Mapa de Procesos



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 contínua:**
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.

NUESTRO ADN SUBRED

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 de 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)

Objetivos

Preparar a las sedes faltantes al proceso de acreditación y continuar con las actividades de mantenimiento de las unidades acreditadas.

¿Qué es la autoevaluación?

Consiste en el ejercicio ciudadano que compara la calidad esperada con la situación real de la empresa.

Evaluación Cualitativa: Se determinan fortalezas, soportes y oportunidades de mejora de cada estándar.

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

Resolución **5095 de 2018** cuenta con **160 Estándares** de **Acreditación**

Autoevaluación Vigencia 2025				
Total Estándares Proceso Cliente Asistencial	Promedio Enfoque	Promedio Implementación	Promedio Resultado	Calificación
Derechos de los pacientes	4	3,7	3,6	3,8
Seguridad del paciente	4,1	3,9	3,6	3,8
Acceso	4	3,8	3	3,7
Registro e Ingreso	4	4	3,5	3,7
Evaluación de necesidades al Ingreso	4	3,8	3,4	3,6
Planeación en la Atención	4	3,9	3,5	3,8
Ejecución y Tratamiento	4,1	3,7	3,3	3,6
Evaluación de la Atención	4	3,8	3,5	3,7
Salida y Seguimiento	4	4	3,6	3,8
Referencia y Contrareferencia	4	3,9	3,4	3,7
Sedes integradas en Red	4	3,7	3,4	3,7
Total PACAS		3,7		
Mejoramiento de la Calidad 156- 160	4	3,9	3,9	3,9
Total estándares de apoyo	Promedio enfoque	Promedio implementación	Promedio resultado	Calificación
Direccionamiento	4,2	4	3,8	4
Gerencia	4,1	4	3,9	4
Gerencia del Talento Humano	4,5	4,2	3,9	4,1
Gerencia del Ambiente FÌsico	4,1	3,6	3,4	3,6
Gestión de la Tecnología	4	3,8	3,6	3,8
Gerencia de la Información	4	3,8	3,4	3,7
Total Apoyo		4		
Mejoramiento de la Calidad	4,2	3,8	3,8	3,9
Total Estándares Asistenciales				3,7
Total Estándares Apoyo				3,9
Total Estándares de Mejoramiento				3,9
Total Calificación				3,8

Cierre de Ciclos de Oportunidades de Mejoramiento

El cierre de ciclos definitivo se verifica con eficacia y con los resultados del indicador, que permitan evidenciar efectividad.

Cierre de Ciclos de Mejoramiento

Para el **cierre de ciclo** efectivo de oportunidades de mejoramiento se verificará un **indicador** que demuestre el grado de cumplimiento o avance con respecto a mediciones anteriores. Si el indicador es nuevo se tendrá en cuenta el resultado positivo en su medición o cumplimiento de meta establecida.



Evaluar el Cumplimiento



Analizar Resultados



Meta Alcanzada

El indicador determinará si hay reincidencia



Estructura de los Equipos de Mejoramiento Resolución 5095 2018



3er Nivel Estratégico

Equipo de Mejoramiento Sistémico



2do Nivel Táctico

Equipos de Autoevaluación (8)

Direccionamiento	Ambiente Físico	Talento Humano	Ambulatorio
Gerencia	Gestión de la Tecnología	Gerencia de la Información	Hospitalario



1er Nivel Operativo

Equipo Primario de Mejoramiento (14)

EPM Consulta Externa	EPM Promoción y Detección	EPM Imagenología	EPM Hospitalario
EPM Salud Oral	EPM de Salud Mental	EPM Laboratorio	EPM Cirugía
EPM Urgencias	EPM Rehabilitación	EPM Farmacia	EPM UCI
EPM Sedes Integradas en Red		EPM Mesa Estratégica Direccionamiento	



Estrategia de Comunicación

Equipo Primario de Sedes "La Subred se Conecta"

Equipo de Mejoramiento Institucional

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.

Equipos Primarios de Mejoramiento

FUNCIÓN 01

- Equipo conformado para responder por **la implementación de un grupo específico de estándares de acreditación.**
- Deben contar con un **líder**, trabajar en equipo.
- Establecer mecanismos de comunicación efectiva, realizar reuniones periódicas y registrar su desarrollo.



FUNCIÓN 02

Gestionar, monitorizar, mantener y desplegar los avances del plan de mejoramiento del grupo de estándares correspondiente.



FUNCIÓN 03

Reportar los resultados de la gestión al equipo de mejoramiento sistémico.



FUNCIÓN 04

Responsable de la calificación cualitativa y cuantitativa de los estándares de acreditación correspondientes.



FUNCIÓN 05

Apoya el desarrollo de la gestión del equipo de mejoramiento sistémico y facilita la gestión del equipo primario de mejoramiento.



Equipos de Autoevaluación

FUNCIÓN 01

- Se caracterizan por su conformación interdisciplinaria.
- Deben contar con un **líder**, trabajar en equipo.
- Establecer mecanismos de comunicación efectiva, realizar reuniones periódicas y registrar su desarrollo.



FUNCIÓN 02

Facultan la creatividad e innovación y se enfocan en resultados de mejora a partir del aprendizaje.



FUNCIÓN 03

Apoyan la gestión de los grupos de autoevaluación de los estándares de acreditación.



FUNCIÓN 04

Deben contar con un plan de mejoramiento específico para dar respuesta a los estándares que les aplican.



FUNCIÓN 05

Responden por la implementación, despliegue y divulgación de los estándares en cada una de las áreas y servicios.



Equipo de Mejoramiento Sistémico

FUNCIÓN 01

- Equipo conformado para responder sistémicamente por el grupo de estándares de mejoramiento de la calidad MCC a nivel institucional.
- El equipo de mejoramiento sistémico cuenta con un líder específico y su conformación incluye los líderes de calidad de la institución, la alta gerencia y los líderes de los diferentes equipos de autoevaluación.



FUNCIÓN 02

Es responsable de la calificación cualitativa y cuantitativa del grupo de estándares de mejoramiento de la calidad.



FUNCIÓN 03

Apoya la gestión de mejoramiento institucional desde las diferentes fuentes (autoevaluación de acreditación, auditorías internas, auditorías externas, comités, etc.),



FUNCIÓN 04

- Responsable de la calificación cualitativa y cuantitativa de los estándares de acreditación correspondientes.
- Propende por que el mejoramiento organizacional se transforme en cultura de calidad en la organización.



FUNCIÓN 05

Planear, implementar, monitorizar, comunicar y mantener el mejoramiento sistémico y continuo de calidad institucional en el marco de los estándares 154, 155, 156, 157 y 158.



Ejes de Acreditación



1 Transformación Cultural
- **Programa**
- 4 componentes
- Comportamientos

2 Gestión Clínica excelente y segura
Política
- Política
- Programa
- 4 líneas

3 Humanización
- Política
- Decálogo
- Programa

4 Gestión del Riesgo
- Política
- Matriz de Riesgo
- Guía de Administración

5 Atención centrada en el Usuario
- Política
- 7 estrategias

6 Gestión de la Tecnología
- Política
- 9 estrategias

7 Responsabilidad Social
- Política
- Programa
- 3 líneas



Eje 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.



Humanización orientada a las personas

Bienestar: Mejora la calidad de vida laboral.
Humanización: Fomenta el trato digno y empático.
Seguridad del Paciente: Garantiza atención segura y de calidad.
Atención al Ciudadano: Fortalece la relación con la comunidad.
Cuidado de la salud mental de los colaboradores: Centro gestión de emociones.



Talento Humano alineado a la misión y la visión



ADN Subred: Refuerza la identidad y sentido de pertenencia institucional.
Gestión de Integridad: Promueve una cultura ética y transparente.
Plan de Capacitación: Mejora competencias y desarrollo profesional.
Modelo de Liderazgo: Fomenta el ejemplo, motivación y desarrollo humano.
Gestión del Riesgo: Asegura procesos eficientes y toma de decisiones estratégicas.
Gestión del Cambio: Facilita innovación y adaptación a nuevos desafíos.

Identidad corporativa



Estrategia de Acreditación y Excelencia: Impulsa calidad, mejora continua y compromiso con la excelencia.
Himno de la Subred: Refuerza identidad y orgullo institucional.
Mascota de la Subred: Humaniza la identidad y promueve valores.
Imagen y comunicación institucional: Mejora la comunicación, mejora la participación, aporta a la transparencia y acceso a información.
Responsabilidad empresarial.

Promoción de la Docencia, Investigación e Innovación



Hospital Universitario: Impulsa el aprendizaje, la investigación y la mejora continua en salud.
Boletín Científico y de Investigación: Divulga avances y buenas prácticas, fomentando la innovación.
Gestión de la Tecnología.
Transformación Digital: Línea transversal que impulsa el uso y apropiación de tecnologías digitales en los procesos administrativos y asistenciales, fortaleciendo la eficiencia, la innovación y la calidad de los servicios.

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 en vigencia.**
6. **Incorpora los ejes de acreditación.**

Eje 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

Cultura de Seguridad

- Capacitación en seguridad del paciente
- Comunicación interequipo
- Percepción de la importancia de seguridad
- Acciones preventivas
- Líder frente a la seguridad
- Enfoque pedagógico

Procesos Seguros

Buenas prácticas para la seguridad del paciente

- Tecnovigilancia
- Farmacovigilancia
- Vigilancia de las IAAS
- Reactivovigilancia
- Hemovigilancia
- Biovigilancia

Aprendizaje Organizacional

- Sistema de reporte de sucesos de seguridad
- Búsqueda activa
- Vigilancia y gestión de eventos adversos e incidentes

Toma de decisiones

Comité institucional de seguridad del paciente

Eje de Acreditación #3
Humanización

Objetivo Principal:
Respeto por la dignidad humana

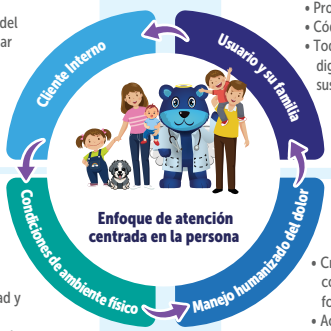
Elementos Clave:

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



PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN
Una dulce recordación

- 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 del 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)
- Medusa Contigo (Medusas tejidas para neonatos)
- Programa Nutrición con Corazón
- 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.

Eje de Acreditación #3
Humanización

Unidos hacia una atención humanizada centrada en la persona

Integrar y fortalecer el **enfoque de una atención humanizada centrada en la persona** permite alinear las acciones, la cultura y el propósito institucional en tormo al **bienestar integral (físico y emocional) de usuarios, familias y colaboradores.** De esta manera, se promueve una atención mas cercana, coherente con las **políticas institucionales** y reconociendo a cada persona y sus necesidades como únicas.



EJE DE ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO Y SU FAMILIA
Participación comunitaria y servicio al ciudadano

Brindar atención y orientación en salud con calidad, oportunidad y enfoque en derechos, género e inclusión; fortaleciendo la participación comunitaria y la **satisfacción de los usuarios.**

EJE DE HUMANIZACIÓN
Gestión de la Calidad

Promover el respeto por la dignidad humana con enfoque de **atención centrada en la persona.**

EJE DE TRANSFORMACIÓN CULTURAL
Gestión integral del talento humano

Fortalecer los valores y principios organizacionales mediante estrategias que impulsen la cultura institucional, permitiendo a los colaboradores alinearse con los objetivos estratégicos y aportar a su cumplimiento a través de la mejora continua, en un modelo de salud integral, humanizado, seguro y enfocado en la docencia, investigación e innovación.

Integramos lo que somos para cuidar a quienes cuidan y a quienes confían en nosotros y eso nos hace una gran:

F
Fortalecer la política de humanización buscando el bienestar del usuario, la familia y el colaborador.

A
Actuamos desde los comportamientos que reflejan el ADN Subred y el decálogo de humanización.

M
Mirada integral de la persona promoviendo el respeto por la dignidad humana.

I
Incentivamos la aplicación de derechos y deberes en los procesos de atención reconociendo que el actuar es de todos.

L
Liderazgo humanizado que inspira.

I
Innovamos, creamos y crecemos unidos.

A
Avanzamos en el fortalecimiento de un buen ambiente organizacional generando excelencia en la atención.



Decálogo de 10 Humanización

NUESTRO ADN SUBRED

Las siguientes son las prácticas de humanización que caracterizan la prestación de servicios de salud en la Subred Sur Occidente y que la Gerencia ha adoptado para que se evidencien en la institución a través de todos sus colaboradores:

01 Los colaboradores de la Subred Sur Occidente promueven la **atención cortés y respetuosa** a usuarios y familiares, para brindarles **información clara y oportuna,** atendiendo sus inquietudes. La información está en cabeza del médico tratante.

02 Los colaboradores de la Subred Sur Occidente respetan la **privacidad y dignidad** de los usuarios y su familia, que incluye que los usuarios son examinados en condiciones de privacidad; la privacidad es respetada mientras el usuario se baña, se desnuda o mientras es atendido por un profesional o técnico, incluyendo el personal en formación; la privacidad debe ser visual y auditiva; se preserva la privacidad en la toma de muestras, realización del examen y entrega de resultados. A los usuarios se les proveerá, en los casos que así ameriten, los elementos físicos (vestidos, batas, frascos, tubos etc.) que garanticen la privacidad y dignidad durante la toma de muestras o exámenes.

03 Los colaboradores de la Subred Sur Occidente **estudian, previenen e intervienen toda forma de discriminación.** Se garantiza el respeto a condiciones especiales de comunidades vulnerables, así como el abordaje respetuoso de tradiciones, creencias, valores de los usuarios, así como los diferentes enfoques de género y/o poblacionales.

04 Los colaboradores de la Subred Sur Occidente cumplen la política de **confidencialidad frente a la información del usuario** y garantizan que su presencia en la ESE no será divulgada sin su consentimiento. Los colaboradores de la Subred implementan procedimientos para el manejo respetuoso y considerado de la información entregada a medios de comunicación sobre los pacientes.

05 Los colaboradores de la Subred Sur Occidente cumplen los procedimientos institucionales para la definición de **horarios de visita que consulten las necesidades de los usuarios y sus preferencias,** con prelación a niños, adultos mayores, obstétricas y pacientes en condiciones críticas.

06 Los colaboradores de la Subred Sur Occidente prestan los servicios de salud considerando la integralidad de los usuarios, procurando **consideraciones en gustos y preferencias de los pacientes en su dieta,** forma de presentación de los alimentos, horarios, etc., el **abordaje integral del manejo del dolor.** Implementan políticas para reducir la contaminación visual y auditiva y **promover condiciones de silencio.**

Los colaboradores de la Subred Sur Occidente desarrollan estrategias de **cuidado con orientación lúdica,** especialmente en el caso de niños, adulto mayor y de contribución para el uso adecuado del tiempo en hospitalizaciones prolongadas (lectura, coloreado, etc).

07 Los colaboradores de la Subred Sur Occidente tienen consideraciones especiales de acompañamiento al paciente moribundo y **apoyo para el bien morir.** Los colaboradores garantizan el respeto del cadáver y apoyo emocional a familiares.

08 Los colaboradores de la Subred Sur Occidente procuran implementar las **habilidades para la comunicación y el diálogo,** incluida la consideración al transmitir información dolorosa para el paciente y sus familiares.

09 Los colaboradores de la Subred Sur Occidente aplican la **humanización en los procesos de prescripción y administración de medicamentos,** realización de procedimientos y toma de muestras, considerando los horarios articulados con el reposo de los pacientes, vías de administración que consideren comodidad y nivel del dolor.

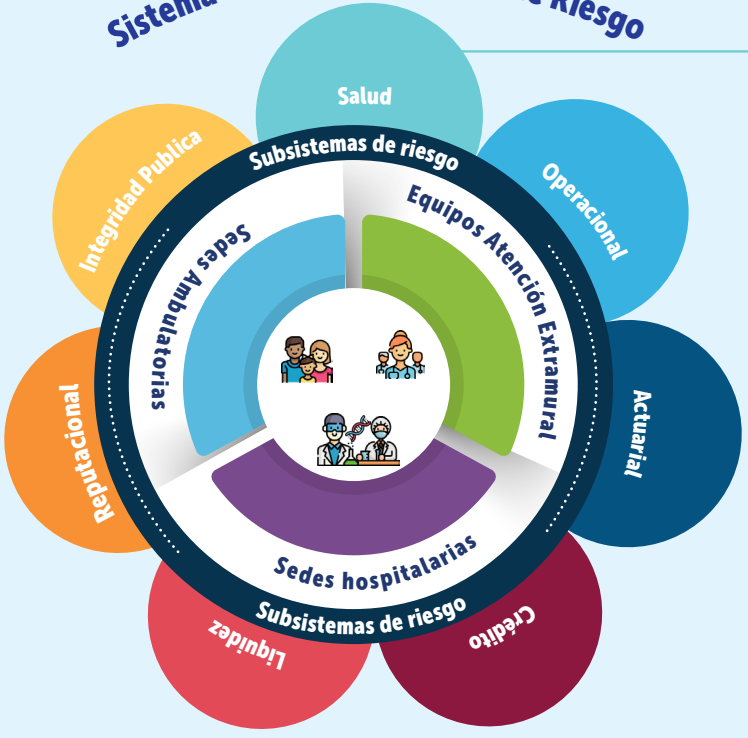
10 En la Subred Sur Occidente se incluyen elementos de **humanización en el ambiente físico** de la atención procurando la comodidad del usuario y sus acompañantes, la adecuada señalización, las condiciones locativas y tecnológicas que promuevan la atención oportuna, reducción de esperas y filas, etc.

Eje de Acreditación #4
Gestión del Riesgo

Los subsistemas de riesgo funcionan como un **sistema integrado y dinámico** en el cual la materialización de un riesgo desencadena efectos en cascada sobre otros subsistemas.

Esta **interconexión sistémica** implica que la gestión debe ser holística, reconociendo que riesgos operacionales pueden ser clasificados como tipo estratégico. Por ello, el modelo requiere **monitoreo permanente.**

Sistema de Gestión Integral de Riesgo



Subsistema de Salud

- Clínicos
- Poblacionales
- Vigilancias del Programa de Seguridad



Eje de Acreditación #4
Gestión del Riesgo

Subsistema Salud – Riesgo Clínico





Eje de Acreditación #5

Atención Centrada en el Usuario

Promueve una atención humanizada, oportuna y de calidad, basada en derechos, inclusión y enfoque diferencial, a través de la Política de Participación Comunitaria y la Política de Servicio al Ciudadano, las cuales fortalecen la participación, la escucha activa y la comunicación cercana a lo largo del ciclo de atención.

Se cuenta con el Manual de Información y Servicio al Ciudadano (03-01-MA-0001), que orienta a los colaboradores asistenciales y administrativos en la entrega de información, la educación y los lineamientos de atención a los usuarios, sus familias y la comunidad durante todo el ciclo de atención.

1 Charlas informativas en sala de espera:

La Subred Sur Occidente cuenta con el Instructivo de Charlas en Sala de Espera de Urgencias y Consulta Externa (03-01-IN-0005), que establece las estrategias para brindar información a los usuarios en las salas de espera.

2 Priorización de usuarios en consulta externa:

Mediante la estrategia "Estrellas Luminosas", que identifica a la población prioritaria mediante un sticker en forma de estrella: Esta estrategia se aplica durante el filtro en fila, realizado por los auxiliares de servicio al ciudadano.



Gestantes | Menores de 5 años | Personas con discapacidad | Adultos mayores

3 Socialización de derechos y deberes de los usuarios:

- Colaboradores y usuarios
- Folletos y piezas comunicativas
- Estrategias lúdicas
- Material visual físico con enfoque diferencial
- Taller pedagógico y Ruta de la Salud
- Semana de deberes y derechos
- Medición de conocimiento y recordación

4 Percepción Satisfacción del usuario

- Encuestas de satisfacción
- Satisfacción Global
- Satisfacción específica

5 Identificación de barreras de acceso:

Desde el ingreso, a través de "**Sí, Cuéntanos Bogotá**", lo que facilita el seguimiento institucional y promueve acciones de mejora para garantizar el acceso oportuno y continuo a los servicios.

6 Mecanismo de escucha de los usuarios PQRS

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

7 Necesidades y expectativas:

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

Derechos y deberes de los Usuarios



Mis deberes

A INFORMAR:

Mis antecedentes en salud, entorno familiar y hábitat u otra situación asociada a mi situación étnica.

Si acepto o rechazo el tratamiento y/o procedimiento de salud ordenado por el profesional.

Sobre situaciones irregulares que evidencie en la unidad de servicios de salud.

A CUMPLIR:

Puntualmente con las citas asignadas por la unidad de servicios de salud y presentarme en adecuadas condiciones de aseo.

Con el tratamiento y recomendaciones ordenadas por el equipo de salud.

Con el pago oportuno de los servicios y derivados de mi condición de aseguramiento.

Con el cuidado de los recursos físicos y materiales de la unidad de servicios de salud.

A RESPETAR:

Los principios, valores y objetivos que promulga la unidad de servicios de salud.

Al personal de la salud y a la comunidad usuaria de los servicios.

Las condiciones de raza, género y culto de los colaboradores de la unidad de servicios de salud, usuarios, sus familias y la comunidad.



Mis derechos

A CONOCER:

De forma clara mi condición de salud y el tratamiento que recibiré.

El portafolio de servicios y los costos derivados de la atención que obtendré.

Los escenarios de participación social y cómo acceder a los mecanismos de escucha.

A ELEGIR:

La unidad de servicios de salud y los profesionales de salud que me atenderán.

Si deseo o no recibir el tratamiento y/o procedimiento ordenado por el profesional de la salud.

Si acepto o no, la donación de órganos y/o sangre.

Morir con dignidad.

Si acepto o rechazo participar en programas de investigación.

A RECIBIR:

Información, capacitación y educación en temas de salud.

Una atención segura, integral, oportuna y eficiente de acuerdo a mi condición de salud, género y edad.

Un trato digno, respetando mi religión, costumbres y creencias.

Manejo confidencial de mi condición de salud y de lo consignado en mi historia clínica.

Apoyo espiritual y/o emocional cuando sienta que lo requiero.

Consulta de segunda opinión en casos especiales.

Atención en salud que respete mi privacidad.

Eje de Acreditación #6
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 Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E se compromete a gestionar de manera integral, segura, eficiente, sostenible y humanizada las tecnologías en salud y demás tecnologías institucionales, durante todo su ciclo de vida, desde la identificación de necesidades, evaluación, planeación, selección, adquisición e incorporación, hasta la instalación, puesta en servicio, capacitación, uso, mantenimiento, seguimiento, vigilancia, renovación, baja y disposición final; lo anterior, mediante de un proceso articulado que permite favorecer la continuidad de los servicios; fortalecer las competencias de los colaboradores; proteger la información, el ambiente y los recursos públicos; e impulsar la innovación, el mejoramiento continuo y la transformación cultural institucional, en beneficio de los usuarios, sus familias, los colaboradores y demás grupos de valor.

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

Estrategias de uso seguro de la tecnología



Eje de Acreditación #7
Responsabilidad Social

Mapa Estratégico

Perspectiva	Objetivo estratégico
Sector Salud	Implementar el Modelo 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.
Usuarios y Terceros	Promover el relacionamiento con la ciudadanía, para lograr una mayor satisfacción en la experiencia del servicio.
Financiera	Mantener el fortalecimiento financiero, a través de estrategias de sostenibilidad en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
Procesos Internos	Consolidar la gobernabilidad y gobernanza intersectorial y transectorial a través de un enfoque en riesgos, de calidad superior y gestión del conocimiento.
Aprendizaje Organizacional	Potencializar el talento humano y la cultura organizacional con soporte en las Tecnologías de la Información y las comunicaciones para avanzar con las estrategias definidas en el Plan Territorial de Salud.

Estrategias / Líneas estratégicas



Sostenibilidad

Evalúa que las prácticas sean económicamente rentables y responsables con el medio ambiente y la sociedad

Eje de Responsabilidad Social

Acciones de valor agregado



Pilares del eje

Fuente: Indicadores ESG y Objetivos de Desarrollo Sostenible

Eje 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.



Gestión Ambiental
Cuidamos el ambiente con accionessostenibles y responsables.

Plafaforma 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.

Acciones de valor agregados que aportan al eje de Responsabilida Social desde los procesos

Mapa de Procesos Subred Sur Occidente E.S.E

Gestión Clínica Hospitalaria

Aula Hospitalaria

Gestión del Riesgo en Salud

- Huerta urbanas
- Hospitales verdes y saludables

Gestión de Servicios Complamentarios

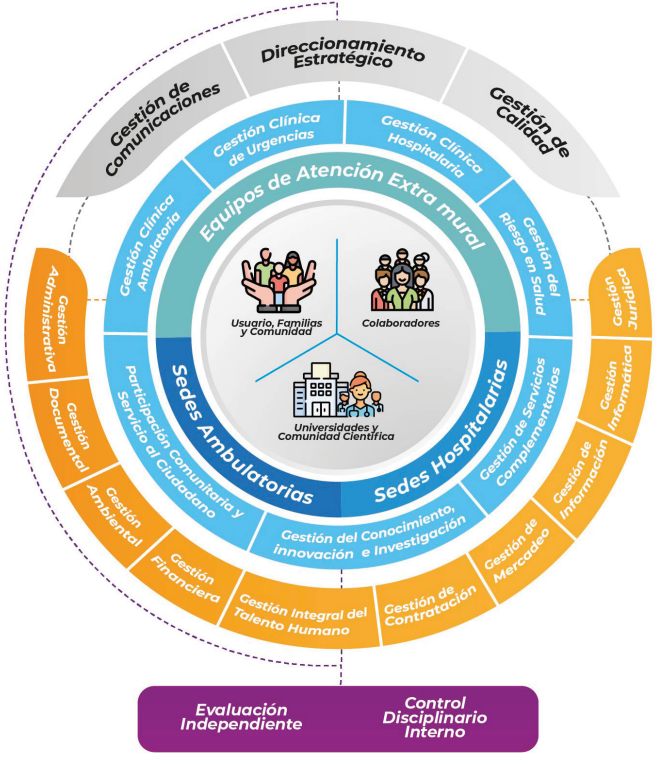
Hemoferia

Gestión del conocimiento, Innovación e investigación

Vinculación estudiantes SENA

Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

- Gestión paciente en abandono
- Gestión niños ICBF
- Programa de voluntariado



Gestión Administrativa

- Guía verde de contratación
- Inclusión social de servicios tercerizado de apoyo

Gestión Ambiental

- Tapas para la vida
- Movilidad sostenible para todos
- Gestión Ambiental Empresarial
- Tapas para la vida
- Reciclaje
- Tiempos de cosecha

Gestión Integral del Talento Humano

- Inclusión laboral
- Bonificación personal de planta con hijos con discapacidad
- Centro de gestión de emociones

Gestión de contratación

Guía verde de contratación

Procesos Estratégicos · Procesos Misionales · Procesos de Apoyo · Procesos de Evaluación

Cuestionario a Colaboradores

PREGUNTAS	RESPUESTAS
SEGURIDAD	
1. Enuncie el momento de higiene de manos según la clasificación de la Organización Mundial de Salud con mayor adheren.	**MOMENTO Y RESULTADO:** Escribir el momento y el % informado en el I sem 2026 por seguidad del paciente de su sede.
2. Mencione dos elementos que facilitan la comunicación entre el equipo de salud orientados a alertar precozmente sobre el deterioro clínico del paciente.	1. Comunicación redundante. 2. Historia clínica. 3. Estandarización de acrónimos el Instructivo de acrónimos 01-04-IN-0001. 4. Estrategia de planeación y retroalimentación (Briefing y ebriefing) de los equipos de salud. 5. Entrega y recibo de turno. 6. Estratagia SAER (Situación, Antecedente, Evaluación Recomendaciones). 7. Estandarización de procesos de toma de órdenes (siempre deben ser escritas, excepto en pacientes con urgencia vita). 8. Notificación oportuna de reporte de laboratorios y apoyos diagnósticos (Protocolo de resultados críticos en laboratorio clínico 08-03-PT-0003. 9. Protocolo de Notificación Resultados críticos de Exámenes Imagenológicos 08-02-PT-0001).
3. Mencione dos elementos que facilitan la comunicación entre los procesos asistenciales y administrativos.	• Encuentros de Aprendizaje Continuo Surocsito Informa. • En conexión con la gerencia. • Encuentros la subred se conecta, correo institucional.
4. Enuncie dos mecanismos que la institución ha implementado para prevenir cansancio del personal asistencial en contacto permanente con el paciente.	• Acompañamiento de la ARL en puestos de trabajo. • Pausas Activas- Shots de energía. • Aplicación de batería de riesgo psicosocial. • Encuesta para medir la fatiga. • El Centro de Gestión de Emociones y actividades q desarrollamos desde bienestar.
HUMANIZACIÓN	
5. Mencione dos elementos de la política de humanización hacia el usuario.	1. **Atención cortés y respetuosa** a usuarios y familiares durante todo el ciclo de atención. 2. Respeto por la **privacidad visual y auditiva.** 3. Prevención e intervención de toda forma de **discriminación.** 4. **Confidencialidad** en el manejo de la información del usuario. 5. **Horarios de visita** acordes a las necesidades de los usuarios y sus preferencias, con prelación a niños, adultos mayores, obstétricas y pacientes en condiciones críticas.

Cuestionario a Colaboradores

PREGUNTAS	RESPUESTAS
HUMANIZACIÓN	
5. Mencione dos elementos de la política de humanización hacia el usuario (continuación).	6. Programa **"Alimentación con corazón"** que permite dar respuesta a las necesidades de gustos y preferencias de los pacientes en su dieta, forma de presentación de los alimentos, horarios, etc. 7. Abordaje integral del **manejo del dolor** de acuerdo con el servicio prestado. 8. Reducción de la contaminación visual y auditiva y promover **condiciones de silencio.** 9. Desarrollo de estrategias de cuidado con orientación lúdica, especialmente en el caso de niños, adulto mayor y de contribución para el uso adecuado del tiempo en hospitalizaciones prolongadas, como la **hora del cuento, taller de pautas de crianza y sección de página web dedicada a brindar información y herramientas emocionales, estrategia "Creciendo en derechos y deberes" (lámina para colorear), "Aprendiendo en derechos y deberes",** cuyo objetivo es fortalecer la recordación de los derechos y deberes mediante actividades lúdicas como crucigramas y sopas de letras alusivas a la temática, entre otras. 10. Acompañamiento al paciente moribundo y apoyo para el bien morir aplicando las recomendaciones del **Código lila.** 11. Fortalecimiento de las habilidades para la **comunicación y el diálogo** por parte de los colaboradores para transmitir información de manera adecuada y asertiva, la cual se realiza por medio de capacitaciones y sensibilizaciones permanentes. 12. **Procesos de prescripción y administración de medicamentos**, realización de procedimientos y toma de muestras, considerando los horarios articulados con el reposo de los pacientes, vías de administración que consideren comodidad y disminución del nivel del dolor. 13. **Elementos de humanización en el ambiente físico** para la atención del paciente, procurando la comodidad del usuario y sus acompañantes. 14. El despliegue de actividades de **sensibilización a usuarios, pacientes y/o familias** con criterios relacionados con el buen trato, condiciones de silencio, privacidad y confidencialidad, entre otros, para fortalecer la corresponsabilidad durante el ciclo de atención. 15. El fortalecimiento en las actividades de **apoyo emocional y acompañamiento al duelo**, con intervenciones por parte de trabajo social, psicología y apoyados con el convenio con Coorserpark quienes se encuentran en los servicios realizando intervenciones presenciales y sesiones virtuales de seguimiento y orientación a las familias de los pacientes fallecidos y en fin de vida. 16. Desarrollo del **programa Huellas de amor** el cual tiene por objetivo proporcionar apoyo emocional y respuesta a necesidades adicionales de los pacientes, sus familias y colaboradores a través del acompañamiento de caninos entrenados, de guía, asistencia o sus mascotas en el marco de la política de Humanización y el fortalecimiento de la cultura institucional esperada.

Cuestionario a Colaboradores

PREGUNTAS	RESPUESTAS
HUMANIZACIÓN	
6. Mencione dos elementos de la política de humanización hacia el trabajador.	1. **Espacios de capacitación** de manera permanente, por medio de los Encuentros de Aprendizaje y Continuos, cursos formales e informales que aportan al crecimiento personal y profesional. 2. Visitas a las diferentes sedes y servicios, con el fin de generar **espacios cortos de sensibilización**, desarrollando temáticas puntuales que permitan apropiar la información institucional. 3. **Espacios de escucha y descargas emocionales** que permite fortalecer la humanización entre y para las personas, fomentando el autocuidado, brindando herramientas para la gestión de emociones. 4. **Bienestar Digital,** donde los colaboradores participan en concursos digitales, parchís, ajedrez virtual, concursos de disfraces, entre otras de acuerdo con las actividades programadas en la vigencia desde la Dirección de Talento Humano. 5. **Conmemoración fechas Especiales** por medio de tarjetas y detalles. 6. **Espacios de dispersión, pausas activas y fortalecimiento de la cultura** de la Subred Sur Occidente participando en las actividades como: Cierre de Gestión, semanas en vigencia y conmemoración día mundial de la Salud Mental. 7. **Juegos Deportivos Internos** como espacios de actividad física aportando al cuidado de la salud mental. 8. **Caminatas al aire libre** en familia, compartiendo con compañeros y/o seres queridos. 9. Pertenecía al equipo de **Gestores de integridad** como fortalecimiento de los comportamientos que reflejan nuestros valores y principios institucionales, siendo voceros en promover el código de integridad, aportando a la gestión del cambio institucional. 10. **Equipos Golden Plus** con la cual se realiza el reconocimiento a los mejores equipos (servicios, procesos y/o sedes ambulatorias) por su gestión y resultados. 11. Estrategia **"Orgullo Subred"**, en la cual se destacan historias de colaboradores sobresalientes o casos de éxito dentro de la organización. 12. **Centro de Gestión de Emociones** es un espacio orientado a promover el bienestar emocional y la salud mental de los colaboradores, a través de estrategias de acompañamiento, orientación y actividades que fortalecen la regulación emocional, el autocuidado y las relaciones interpersonales en el entorno laboral. 13. **Buzón de Bienestar Virtual,** disponible para la identificación de necesidades y se continue construyendo más bienestar. 14. **Reconocimientos mensuales** a colaboradores y servicios que son felicitados por usuarios mediante los diferentes mecanismos de escucha. 15. La **Brigada de Apoyo Emocional** es una estrategia orientada a fortalecer el bienestar y el cuidado de la salud mental de los colaboradores. Está conformada por voluntarios de diferentes áreas que, previamente formados, brindan acompañamiento inicial, escucha activa y orientación básica frente a situaciones emocionales que puedan presentarse en el entorno laboral, promoviendo la empatía, el apoyo entre compañeros y entornos de trabajo más saludables.

Cuestionario a Colaboradores

PREGUNTAS	RESPUESTAS
HUMANIZACIÓN	
6. Mencione dos elementos de la política de humanización hacia el trabajador (continuación).	16. **Ferias de Servicios Aliados Subred,** son espacios en el que aliados estratégicos visitan las sedes de la Subred para socializar su oferta de servicios y compartir información de interés para quienes hacen parte de nuestra comunidad institucional. 17. **Directorio de acciones para colaboradores** disponible en los mecanismos internos para su consulta y participación de acuerdo con su necesidad. 18. Expo Emprende Subred es un espacio que promueve y visibiliza los emprendimientos de quienes hacen parte de la comunidad institucional de la Subred. A través de ferias en las diferentes sedes y espacios de formación en emprendimiento, se busca fortalecer habilidades empresariales, impulsar ideas de negocio y reconocer el talento emprendedor de nuestros colaboradores. 19. **Alianzas públicas mixtas y privadas** que otorgan bienes y servicios como descuentos disponibles (educación, turismo, cultura, recreación, etc.). 20. **Programa de voluntariado** en el cual se promueve la participación de colaboradores y miembros de la comunidad en actividades sociales, ambientales, culturales y de salud, fortaleciendo la humanización en la atención, la transformación cultural institucional y la responsabilidad social, fomentando valores como la empatía, la solidaridad y el respeto. 21. **Espacios físicos de bienestar** habilitados para favorecer condiciones dignas de descanso, alimentación y bienestar emocional, en coherencia con la naturaleza de las jornadas y servicios prestados. 22. La ejecución de actividades de **inspección y adecuaciones a puestos de trabajo** en todas las sedes de la Subred. 23. **Café con sentido** es un espacio de encuentro y diálogo entre los equipos de trabajo que promueve la conversación, la escucha y el reconocimiento entre compañeros. 24. **Programa Huellas de amor,** el cual tiene por objetivo proporcionar apoyo emocional a colaboradores a través del acompañamiento de caninos entrenados.
7. Mencione dos acciones que evidencien la humanización en la relación entre el equipo de salud y el usuario y su familia.	1. **Atención cortés y respetuosa** a usuarios y familiares durante todo el ciclo de atención. 2. Respeto por la **privacidad visual y auditiva.** 3. Prevención e intervención de toda forma de **discriminación**. 4. **Confidencialidad** en el manejo de la información del usuario. 5. **Horarios de visita** acordes a las necesidades de los usuarios y sus preferencias, con prelación a niños, adultos mayores, obstétricas y pacientes en condiciones críticas. 6. Programa **"Alimentación con corazón"** que permite dar respuesta a las necesidades de gustos y preferencias de los pacientes en su dieta, forma de presentación de los alimentos, horarios, etc. 7. Abordaje integral del **manejo del dolor** de acuerdo con el servicio prestado. 8. Reducción de la contaminación visual y auditiva y promover **condiciones de silencio.**

Cuestionario a Colaboradores

PREGUNTAS	RESPUESTAS
HUMANIZACIÓN	
7. Mencione dos acciones que evidencien la humanización en la relación entre el equipo de salud y el usuario y su familia. (continuación).	9. Desarrollo de estrategias de cuidado con orientación lúdica, especialmente en el caso de niños, adulto mayor y de contribución para el uso adecuado del tiempo en hospitalizaciones prolongadas, como la **hora del cuento, taller de pautas de crianza y sección de página web** dedicada a brindar información y herramientas emocionales, estrategia **"Creciendo en derechos y deberes" (lámina para colorear), "Aprendiendo en derechos y deberes",** cuyo objetivo es fortalecer la recordación de los derechos y deberes mediante actividades lúdicas como crucigramas y sopas de letras alusivas a la temática, entre otras. 10. Acompañamiento al paciente moribundo y apoyo para el bien morir aplicando las recomendaciones del **Código lila.** 11. Fortalecimiento de las habilidades para la **comunicación y el diálogo** por parte de los colaboradores para transmitir información de manera adecuada y asertiva, la cual se realiza por medio de capacitaciones y sensibilizaciones permanentes. 12. **Procesos de prescripción y administración de medicamentos,** realización de procedimientos y toma de muestras, considerando los horarios articulados con el reposo de los pacientes, vías de administración que consideren comodidad y disminución del nivel del dolor. 13. **Elementos de humanización en el ambiente físico** para la atención del paciente, procurando la comodidad del usuario y sus acompañantes. 14. El despliegue de actividades de **sensibilización a usuarios,** pacientes y/o familias con criterios relacionados con el buen trato, condiciones de silencio, privacidad y confidencialidad, entre otros, para fortalecer la corresponsabilidad durante el ciclo de atención. 15. El fortalecimiento en las actividades de **apoyo emocional y acompañamiento al duelo**, con intervenciones por parte de trabajo social, psicología y apoyados con el convenio con Coorserpark quienes se encuentran en los servicios realizando intervenciones presenciales y sesiones virtuales de seguimiento y orientación a las familias de los pacientes fallecidos y en fin de vida. 16. Desarrollo del **programa Huellas de amor** el cual tiene por objetivo proporcionar apoyo emocional y respuesta a necesidades adicionales de los pacientes, sus familias y colaboradores a través del acompañamiento de caninos entrenados, de guía, asistencia o sus mascotas en el marco de la política de Humanización y el fortalecimiento de la cultura institucional esperada.
8. Mencione dos acciones que evidencien la humanización en la relación entre compañeros, subalternos y jefes.	• Comunicación asertiva y efectiva. • Adecuado manejo y resolución de conflictos. • Relaciones interpersonales respetuosas. • Trabajo en equipo. • Liderazgo empático y cercano. • Escucha activa. • Apoyo en situaciones difíciles. • Reconocimiento y validacion de roles.

Cuestionario a Colaboradores

PREGUNTAS	RESPUESTAS	
HUMANIZACIÓN		
9. Mencione dos mecanismos que faciliten la comunicación entre el jefe y sus subalternos, en doble vía.	• Gerente en Casa: visitas de la gerente a las sedes para conocer el funcionamiento delos servicios. • Nuestra Subred se Conecta: espacios informativos y de escucha entre líderes de área y sus equipos, articulados con los equipos primarios de acreditación. • Encuentros de Aprendizaje Continuo: espacios organizados por líderes de servicio para socializar temas técnico-científicos por disciplina.	• Agentes PCI: grupo que fortalece la comunicación interna y divulga información relevante a través de los líderes de proceso y sedes. • Buzón Virtual de Bienestar: disponible en intranet para identificar necesidades de los colaboradores. • Diálogo - Comunicación directa. • Correo electrónico. • Equipos de mejora primarios.
CULTURA ORGANIZACIONAL		
10. Mencione dos elementos del modelo de cultura organizacional que aplica diariamente en sus actividades.	Humanización de la atención, Talento humano alineado con la ,misión y visión institucional, Identidad corporativa, promoción de corporativa, promoción de la docencia investigación e innovación.	
11. Mencione dos temas contenidos en la inducción.	Ejes de acreditación ,Seguridad del Paciente, Humanización, Planeación estratégica (misión, visión, objetivos estrategicos), Acreditación.	
GESTIÓN DE TECNOLOGÍA		
12. Enuncie dos mecanismos implementados por la institución para la provisión oportuna de tecnología a todos los pacientes.	• Rondas de Tecnología. • Reporte por ALMERA.	
HUMANIZACIÓN		
13. Conoce la política de humanización? Y Cual es su Objetivo?	SI	Promover el Respeto por la dignidad humana con el enfoque de atención centrada en la persoona
14. La institución ha desarrollado acciones que propician la relación humanizada entre el equipo de salud y el usuario y su familia.	SI	El fortalecimiento en las actividades de apoyo emocional y acompañamiento al duelo, Horarios de visita acordes a las necesidades de los usuarios y sus preferencias,
15. La institución ha desarrollado acciones que propician la relación humanizada entre compañeros, subalternos y jefes.	SI	"Liderazgo empático y cercano, Apoyo en situaciones difíciles • Reconocimiento y validación de roles"

Cuestionario a Colaboradores

PREGUNTAS	RESPUESTAS	
CULTURA ORGANIZACIONAL		
16. ¿Se realiza inducción corporativa al ingresar a la entidad?	SI	Al ingreso y reinducción
Conoce el Código de ética y de Buen gobierno de la institución?	SI	La implementación del Código de Integridad unifica y actualiza los principios éticos, reemplazando los códigos de ética anteriores y promoviendo v**alores fundamentales como la honestidad, el compromiso, el respeto, la justicia y la diligencia** en el ejercicio de la función pública.
17.Ha participado en alguna evaluación de la cultura organizacional.	SI	La Subred implementa estrategias de medición y evaluación de la cultura organizacional que permiten identificar oportunidades de mejora y fortalecer la apropiación de los valores institucionales por parte de los colaboradores.
ENFOQUE Y GESTIÓN DE RIESGO		
18.En el servicio en el que se encuentra cuales son los riesgos mas frecuentes?	SI	Enunciar los riesgos de su servicio periodo 2026 que se hayan presentado eventos adversos o incidentes y que acciones se implementaron para evitar la reincidencia.
19. Están identificados los riesgos del proceso al que pertenece.	SI	
20. El proceso al que pertenece cuenta con plan para la gestión del riesgo.	SI	
RESPONSABILIDAD SOCIAL		
21. Mencione estrategias de Responsabilidad Social del Pilar Social.	Programa de voluntariado, Población vulnerable (abandonos), Huellas con amor, Medusas contigo, Aulas hospitalarias, Hora del cuento y pautas de crianza y Hemoferia.	
ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO Y SU FAMILIA		
22. Describa la estrategia de priorización de usuarios con la que cuenta la Subred Sur Occidente.	"La estrategia "Estrellas Luminosas" **Estrellas Verdes:** Gestantes. **Estrellas Azules:** Adulto Mayor. **Estrellas Amarillas:** Menores de 5 año. **Estrellas Rojas:** Condición de Discapacidad.	

Cuestionario a Colaboradores

PREGUNTAS	RESPUESTAS
ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO Y SU FAMILIA	
23. ¿Cuántos son los derechos y deberes de los usuarios? Indique si, para facilitar su recordación por parte de los usuarios y colaboradores, estos se organizan mediante verbos.	La Subred Sur Occidente cuenta con 15 derechos y 10 deberes, organizados por verbos para facilitar su recordación. Se le informan al paciente en facturación y cada profesional le recuerda desde su perfil. Ejemplo: El derecho a escoger el procesional, ser informado de su patologia, tratamiento y riesgos. Para LOS DERECHOS : ***A conocer, Elegir y Recibir.*** Para LOS DEBERES: ***Informar, Cumplir y Respetar.***
24. En la Subred Sur Occidente contamos con diferentes mecanismos de escucha de los usuarios por los cuales realizamos recepción, trámites y respuesta a PQR, mencione cuales son.	Buzones de sugerencias • Correspondencia física en sede administrativa Asdincgo • Redes sociales de la Subred Sur Occidente • WhatsApp del Defensor del Ciudadano • Correo electrónico contactenos@subredsuroccidente.gov.co • Sistema Distrital Bogotá te Escucha, diseñado para registrar PQRSD

Repasando y Acreditando ando



Nuestra Subred

Síguenos en nuestras cuentas

www.subredsuroccidente.gov.co

- Subred Sur Occidente
- @subredsuroccident
- @SubRedSurOcci
- subredsuroccidente
- Subred Sur Occidente
- subred-sur-occidente-ese

¡Únete a Suroccito te cuenta!







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

BOGOTÁ