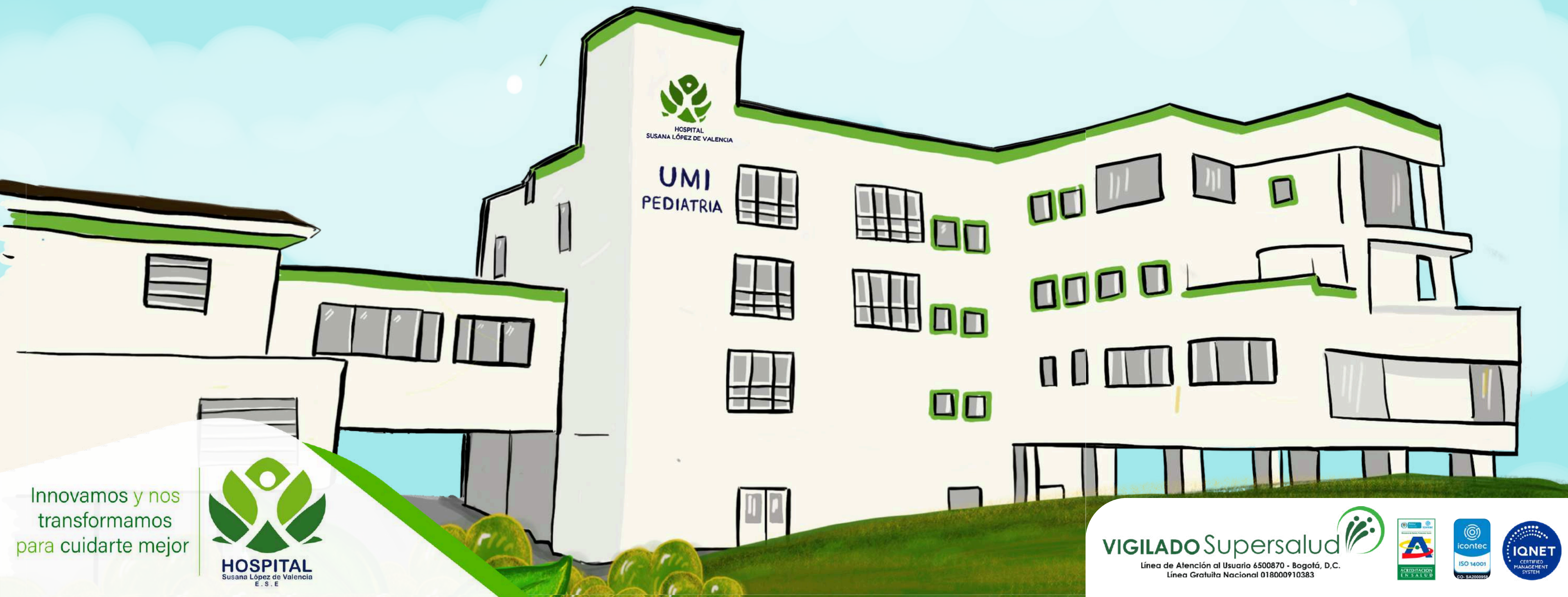


# CARTILLA DE ACREDITACIÓN

VERSIÓN 7.2, 2024



Innovamos y nos  
transformamos  
para cuidarte mejor



VIGILADO Supersalud

Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383



**Mi nombre es:**

**Mi número de celular es:**

**Pertenezco al Proceso de:**

**Del subproceso:**

Trabajo para el mejor hospital de la región, tengo vocación, hago parte de su cultura y me comprometo con los valores institucionales.





# TABLA DE CONTENIDO

CONTENIDO	PÁGINA
Objetivo de la cartilla	5
Ubicación geográfica	6
<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</b>	7
Etapas institucionales	8
Distribución física	9
Personaje institucional	10
Marca institucional	11
Misión	12
Visión	13
Certificación en IAMII	14
Certificación PONSETI	15
Certificación ISO14001:2015	16
Modelo de atención	17
Mapa de procesos y subprocesos	19
Planeación	20
Objetivos estratégicos	21
Objetivos institucionales y sus estrategias	22
Estructura orgánica	25
Código de integridad	26
Lo que hago	27
Lo que no hago	28
Código de buen gobierno	29
Cultura organizacional	30
Elementos de Gestión Clínica HSLV	31
Seguridad y Confidencialidad de historia clínica	32
Ejes de acreditación en salud	33
Equipos de mejoramiento institucional	34
<b>MACROPROCESO MISIONAL</b>	35
Modelo de gestión y cuidado de enfermería	36
Sistema integrado de atención al usuario (SIAU)	37

CONTENIDO	PÁGINA
Derechos	38
Deberes	39
Acceso al SIAU y PQRS	40
<b>RUTAS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL</b>	41
Grupos poblacionales de enfoque diferencial	42
Ruta de atención en salud para población habitante de calle	43
Ruta de atención psicosocial y salud integral a víctimas del conflicto armado - PAPSIVI	44
Ruta de atención en salud para población con discapacidad	45
Ruta de atención en salud con enfoque étnico - RASEE	46
Ruta de atención en salud para población LGBTQ+	47
Ruta de atención en salud de violencia sexual	48
<b>POLÍTICAS INSTITUCIONALES</b>	49
Políticas Institucionales y su clasificación	50
Política de servicios y de calidad	51
Política de administración del riesgo	52
Política de sistema de administración del riesgo del lavado de activos y financiación del terrorismo (PSARLAFT)	53
Política de planeación institucional	54
Política de humanización	55
Modelo de humanización	58
Estrategias humanizadoras por líneas de acción	59
Política de seguridad del paciente	60
Modelo de operación y funcionamiento seguridad del paciente	61
Líneas de acción de la política de seguridad del paciente	62
Programa de vigilancia institucional	63
Definiciones	64
Identificadores del paciente	65
Verificación cruzada de identificación	66
Identificación ante el paciente	67
Comunicación efectiva	68



# TABLA DE CONTENIDO

CONTENIDO	PÁGINA
Comunicación redundante	69
Barreras y defensas de seguridad	70
Garantizar cirugía segura.	71
Triage quirúrgico	72
Barreras y defensas de seguridad	73
Momentos de la higiene de manos	74
Reducir el riesgo de caídas	75
Prevenir úlceras por presión	76
Garantizar la seguridad en la atención del binomio madre –hijo	77
10 Correctos En el uso de Hemocomponentes	79
Garantizar la seguridad con los dispositivos médicos	80
Alerta Visual de Identificación del riesgo clínico	81
Alerta auditiva de Identificación del riesgo clínico	82
Minutos Seguros	84
Reporte de eventos clínicos	85
Como realizar un reporte	86
Política de uso racional de medicamentos	87
Estrategias de uso racional de medicamentos	88
Ruta de conciliación medicamentosa	89
Política de promoción y mantenimiento en salud	90
Ruta de promoción y mantenimiento de la salud	91
Ruta de atención materno perinatal	92
Ruta de atención cardiovascular y metabólica	93
Programas de prevención	94
Educación en autocuidado	95
Política de IAMII	96
Grupos Apoyo	97
Registro Civil de Nacimiento	98
Política de gestión estratégica del talento humano	99
Políticas de gestión del conocimiento, la innovación y de investigación	100
Grupos de investigación HSLV	101

CONTENIDO	PÁGINA
Política de seguridad y salud en el trabajo	102
Pasos para reportar un accidente de trabajo	104
Política de formación y educación continua	105
Política de prevención del acoso laboral	106
Sistema de gestión ambiental	107
Política de gestión ambiental	108
Política de condiciones de silencio	109
Política de no fumador	110
Política de gobierno digital	111
Política de gestión tecnológica	112
Política de gestión documental	113
Política de comunicaciones	114
Política de tratamientos de datos personales	115
Política de participación ciudadana y social en salud	116
Política de responsabilidad social	117
Política de sostenibilidad financiera	118
Política de transparencia	119
SIVIGILA	120
RUAF	121
<b>PLANES INSTITUCIONALES</b>	122
Plan anticorrupción y atención al ciudadano	123
Plan hospitalario de emergencia PHE	124
Preparación antes de la emergencia	125
Preparación durante la emergencia	126
HIMNO “Como una flor de lotto”	127





# Objetivo de la cartilla

Fortalecer el conocimiento de los colaboradores del hospital, contribuyendo en la generación de cultura organizacional



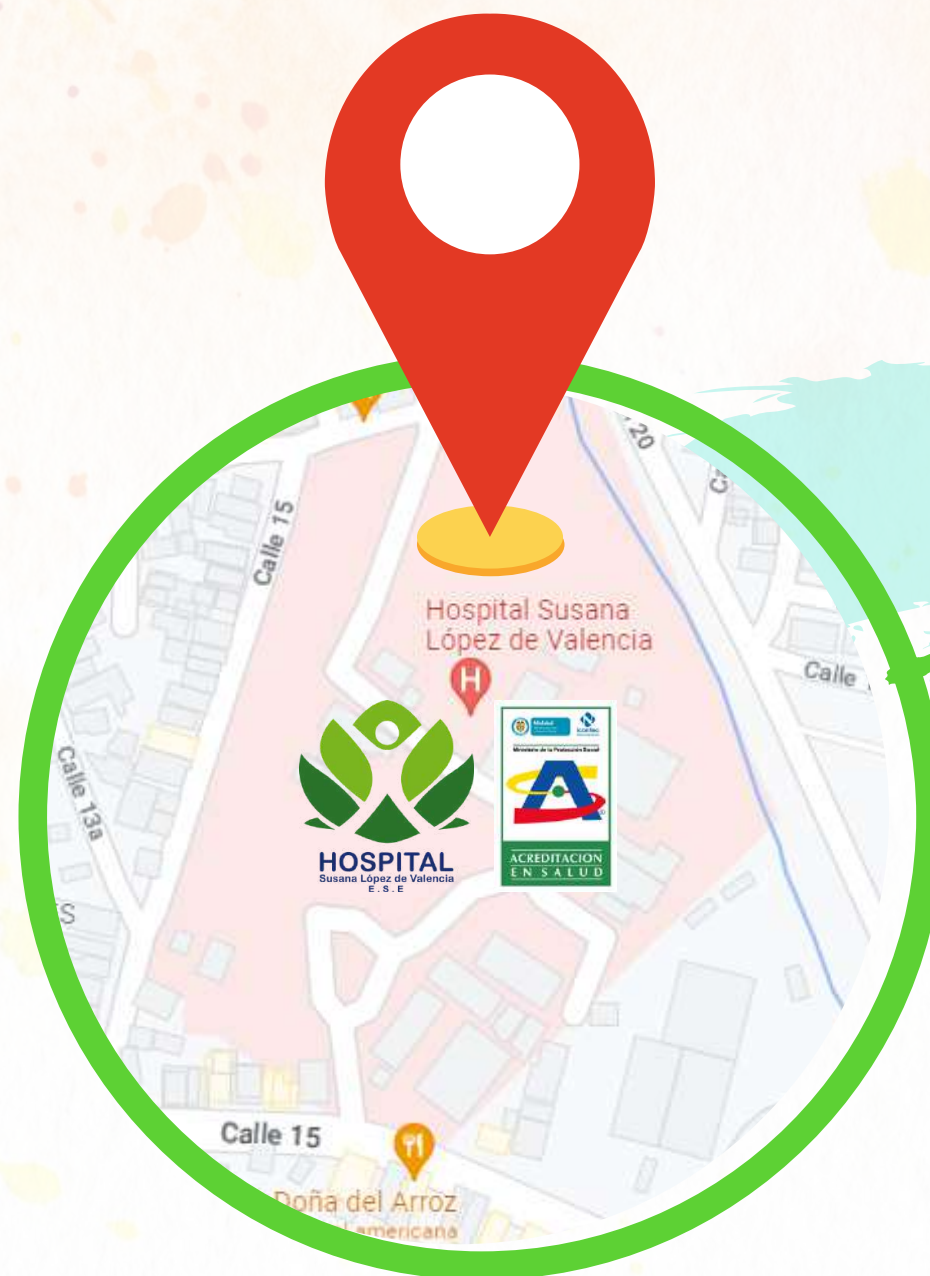
**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383



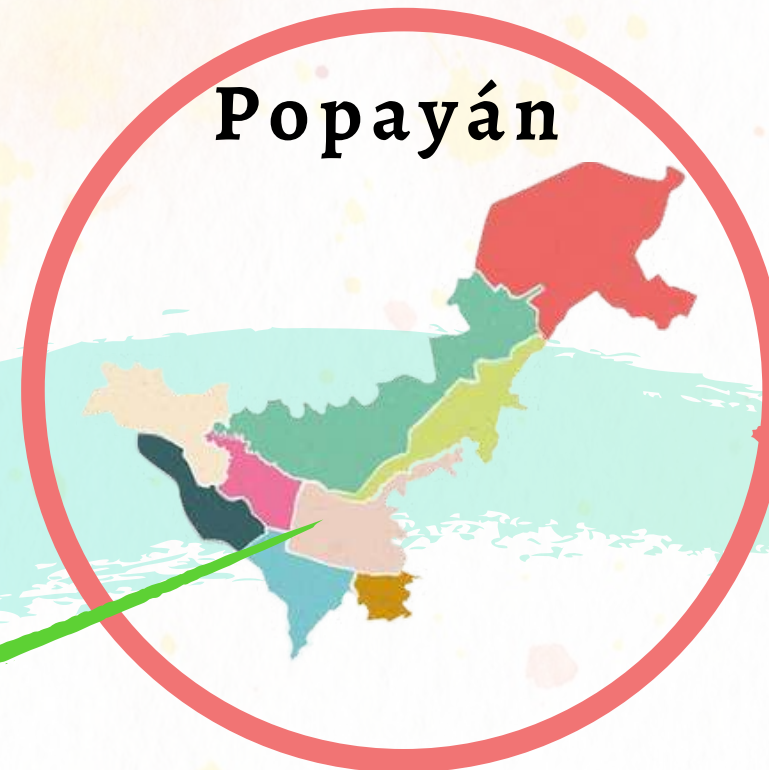


# Ubicación geográfica

Comuna 6



Popayán



En el suroccidente colombiano, en el departamento del Cauca, en la ciudad de Popayán, Comuna N°. 6

Colombia

Cauca



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# Etapas institucionales

Se inicia el proceso de construcción  
Sanatorio antituberculoso

Hospital General

Énfasis materno infantil.  
Inicia camino hacia la excelencia

Se reafirma la acreditación del Hospital 2018.  
Certificación IAMII 2019

Se reafirma la acreditación del Hospital  
Certificación en ISO14001:2015

ETAPA I



AÑO  
1957

ETAPA III



AÑO  
1983

ETAPA V



AÑO  
2007

ETAPA VII



AÑOS  
2018  
2019

AÑO  
1964



ETAPA II

Se inicia funcionamiento

1947

1964

ETAPA IV

Mediana complejidad



AÑO  
1995

ETAPA VI

En el 2011 se inaugura el  
bloque Pediátrico UMI.  
Hospital acreditado 2014



AÑOS  
2011  
2014

Superamos la pandemia  
y aumentamos nuestra capacidad



AÑO  
2021  
2022

AÑO  
2023



**Hospital Susana Lopez de Valencia E.S.E.**

**Hospital de Vías  
Respiratoria**



La denominación del Hospital cambia tras el fallecimiento de la primera dama de la nación, la payanesa Susana López Navia, esposa del expresidente Guillermo León Valencia y se adapta su nombre en honor a ella

Se amplía la capacidad instalada de unidades de cuidados intensivos, donde se implementa plan de contingencia para la atención de COVID 19 ofreciendo una oportunidad ante la vida



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# DISTRIBUCIÓN FÍSICA



Edificio asistencial Adultos



Edificio asistencial Pediátrico



Edificio Central de Gases



Edificio Almacén y Archivo



Edificio UCI adultos



Edificio Servicio de Lavandería



Edificio de Calderas



Edificio Almacenamiento de Residuos



Edificio Auditorio



Edificio Urgencias adulto



Sede ambulatoria San Camilo

**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383







## Personaje Institucional

Susanita, una niña de 9 años que representa el respeto, la honestidad, la ternura y la pulcritud de cada una de las personas que trabajamos en este hospital



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# MARCA INSTITUCIONAL

Representado por un ser humano, el cual es respaldado en la abstracción de una *flor de loto*.

Esta flor está asociada a la longevidad por tener propiedades medicinales, significando tanto fertilidad como pureza.

Por lo tanto este símbolo se asocia a la belleza, la salud y todo lo que es bueno.



**HOSPITAL**  
Susana López de Valencia  
E . S . E



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# MISIÓN

SOMOS REFERENTES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD CON CALIDAD, A TRAVÉS DE UN ENFOQUE INTEGRAL Y HUMANIZADO, FOMENTANDO LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN PARA CUIDAR TU SALUD, LA DE TU FAMILIA Y DEL ENTORNO.





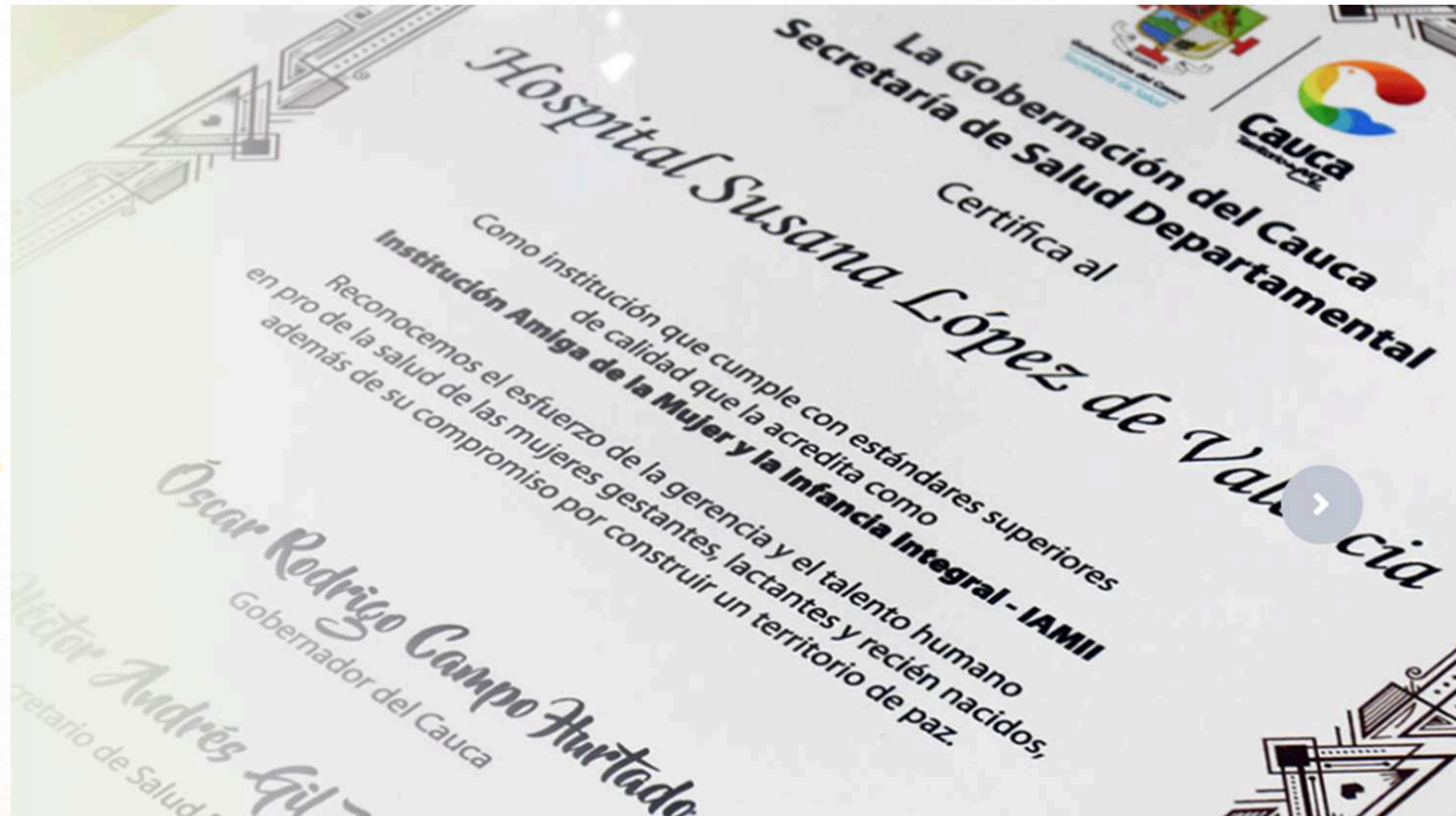
# VISIÓN

SEREMOS UN HOSPITAL UNIVERSITARIO,  
SOSTENIBLE, LÍDER EN GESTIÓN  
DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN  
PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS  
CON EXCELENCIA





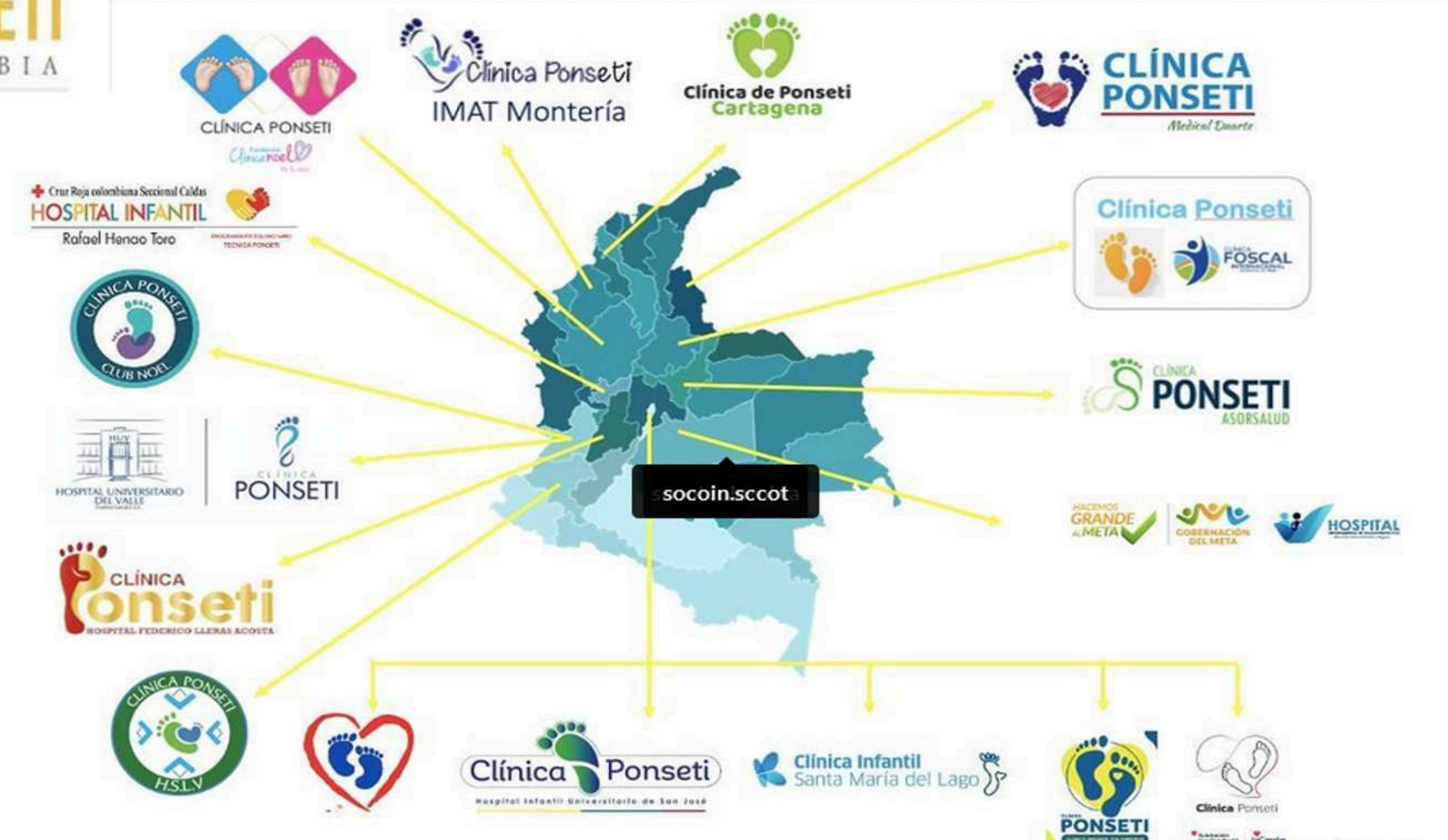
# PRIMER HOSPITAL DEL CAUCA CERTIFICADO EN INSTITUCIÓN AMIGA DE LA MUJER Y LA INFANCIA INTEGRAL - IAMII





# ÚNICO HOSPITAL DEL CAUCA CERTIFICADO EN PONSETI

**PIE  
EQUINOVARO**



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# ÚNICO HOSPITAL DEL CAUCA CERTIFICADO EN ISO14001:2015

 Building trust together.

## Certificate

ICONTEC has issued an IQNet recognized certificate that the organization

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA**

Calle 15 No. 17A-196, Popayán, Cauca, Colombia  
has implemented and maintains a

### Environmental Management System

for the following scope:

Prestación de servicios en salud de mediana y alta complejidad en consulta externa, internación (servicios de cuidado crítico neonatal, pediátrico, adultos, hospitalización general adulta y pediátrica), quirúrgicos, apoyo diagnóstico y complementación terapéutica y atención inmediata.

The provision of healthcare services of medium and high complexity includes outpatient consultations, inpatient care (encompassing neonatal, pediatric, and adult critical care services, as well as general hospitalization for both adults and children), surgical procedures, diagnostic support, therapeutic supplementation, and immediate medical attention.

which fulfils the requirements of the following standard

**ISO 14001:2015**  
Issued on: 2023-12-28  
Expires on: 2026-12-27

This attestation is directly linked to the IQNet Partner's original certificate and shall not be used as a stand-alone document

Registration Number: CO- SA-2000958

  
Alex Stoichitoiu  
President of IQNET

  
Roberto Enrique Montoya Villa  
CEO of ICONTEC





This attestation is directly linked to the IQNET Member's original certificate and shall not be used as a stand-alone document

**IQNET Members:**  
AENOR Spain AFNOR Certification France APCER Portugal CCC Cyprus CISO Italy COC China COM China CQS Czech Republic Cro Cert Croatia DOS Holding GmbH Germany EAGLE Certification Group USA FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia ICS Bosnia and Herzegovina Inspecta Sertifointi Oy Finland INTECO Costa Rica IRAM Argentina JQA Japan KQI Korea LSOA Uruguay MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland NYCE-SIGE Mexico PCBC Poland Quality Austria Austria SII Israel SIQ Slovenia SIRIM QAS International Malaysia SOS Switzerland SRAC Romania TSE Turkey YUOS Serbia

\*The list of IQNET Members is valid at the time of issue of this certificate. Updated information is available under [www.iqnet-certification.com](http://www.iqnet-certification.com)

ICONTEC ES MIEMBRO DE

**ICONTEC Certifica que el Sistema de Gestión de la organización:**  
ICONTEC certifies that the Organization's Management System of:  
**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SUSANA LOPEZ DE VALENCIA**

Calle 15 No. 17A-196, Popayán, Cauca, Colombia  
Véase las actividades cubiertas por el sistema de gestión para cada una de las sedes permanentes diferentes a la sede principal en el anexo

**ha sido auditado y aprobado con respecto a los requisitos especificados en:**  
has been audited and approved based on the specified requirements of:

**ISO 14001:2015**

**Este Certificado es aplicable al siguiente alcance:**  
This certificate is applicable to the following scope:


Prestación de servicios en salud de mediana y alta complejidad en consulta externa, internación (servicios de cuidado crítico neonatal, pediátrico, adultos, hospitalización general adulta y pediátrica), quirúrgicos, apoyo diagnóstico y complementación terapéutica y atención inmediata.




The provision of healthcare services of medium and high complexity includes outpatient consultations, inpatient care (encompassing neonatal, pediatric, and adult critical care services, as well as general hospitalization for both adults and children), surgical procedures, diagnostic support, therapeutic supplementation, and immediate medical attention.

**Esta aprobación está sujeta a que el sistema de gestión se mantenga de acuerdo con los requisitos especificados, lo cual será verificado por ICONTEC**  
This approval is subject to the maintenance of the management system according to the specified requirements, which will be verified by ICONTEC

Certificado: SA-2000958  
Certificate

Fecha de Otorgamiento: 2023-12-28  
Fecha de Vencimiento del Ciclo Previo: 2023-12-28  
Fecha de Inicio del ciclo actual de certificación: 2026-12-27  
Fecha de Auditoría de Recertificación: 2023-12-28  
Fecha de Revisión:

  
Roberto Enrique Montoya Villa  
Director Ejecutivo

ISO/IEC 17021-1:2015  
09-ISO-001

Este certificado es propiedad de ICONTEC, ubicado en la Calle 26N 69-36  
Edificio Elemento, torre 4, pisos 9 y 10 Bogotá D.C., Colombia

F-PS-553 Versión 00

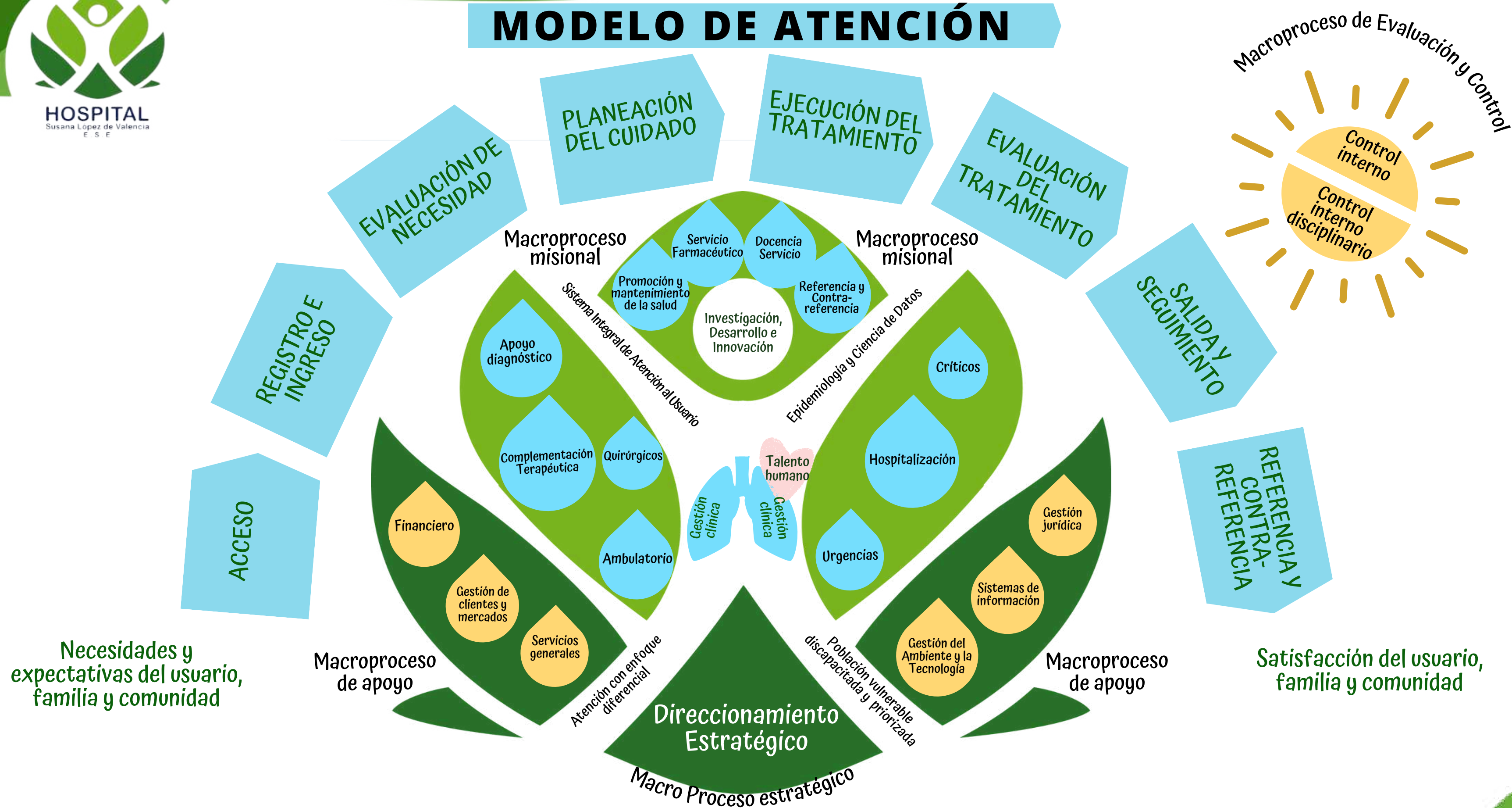


  
**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# MODELO DE ATENCIÓN



## POLÍTICAS INSTITUCIONALES



# MODELO DE ATENCIÓN

El modelo está diseñado bajo una analogía de la flor de loto, buscando reafirmar en cada uno de los colaboradores de nuestra institución, la pureza del cuerpo y del alma, actuando con ética y transparencia que es el reflejo de la entidad pública.

La persona en el centro del modelo, representa que somos una institución humana, trabajamos en beneficio de la comunidad, implementando un modelo integral de atención centrada en el usuario, incluyendo estrategias de atención con enfoque diferencial, de acuerdo con las condiciones territoriales y socioculturales, que se consideran pertinentes y priorizadas.

El modelo contempla la interacción de los macroprocesos estratégico, de apoyo, misional y de evaluación. Dichos macroprocesos se dinamizan a través de los subprocesos.

Las ideas vienen del proceso de investigación, desarrollo e innovación, por medio del cual se analizan y proponen soluciones que le aportan a la transformación de la institución en el marco de la formación diaria para el talento humano que se proyecta como meta un hospital universitario.

Sistema Integrado de Atención al Usuario; Epidemiología y Ciencia de Datos se convierten en los brazos como subprocesos transversales que brindan protección al resto del cuerpo para acercar al usuario al servicio de salud de forma oportuna, segura y accesible y para mejorar el Sistema de Información que nos permite tomar decisiones para mejorar la prestación del servicio.

El talento humano con amor y empatía ofrece atenciones seguras y humanizadas y es el corazón de nuestro Sistema de Gestión Integrado de Calidad.

La oxigenación del modelo la realiza gestión clínica como eje fundamental en la atención y articulación de los procesos, que se unen para dar respuesta a las necesidades y expectativas de los pacientes y su familia, desde su ingreso, pasando por su tratamiento, hasta su salida y seguimiento.

Nuestro entorno se asocia al agua donde crece la planta, que a pesar de las dificultades siempre florece con majestuosa belleza. Las raíces de la flor reflejan las políticas institucionales, obteniendo las directrices y la ayuda para su crecimiento.

El sol representado por control y evaluación; el planear, hacer, verificar y actuar, es la energía renovadora que unidos a los nutrientes generados por los procesos e inyectados por las políticas nacionales e institucionales, permite que la institución crezca, innove y se transforme en el marco del mejoramiento continuo.



# MAPA DE PROCESOS

NECESIDADES  
Y EXPECTATIVAS  
DEL USUARIO,  
FAMILIA Y  
COMUNIDAD.

**Evaluación  
y Control**

Control Interno

Control Interno  
Disciplinario

**Estratégico**

Gobierno Clínico

- Gestión Clínica
- Enfermería

Direccionamiento Estratégico

- Planeación y  
Gestión Integral de Calidad

**SIAU**

Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)

**Misional**

Investigación,  
Desarrollo  
e Innovación

Completamentación  
Terapéutica

- Trabajo Social
- Psicología
- Nutrición
- Atención Terapéutica  
(Fisioterapia, Fonoaudiología  
y Terapia Respiratoria)

Promoción y  
Mantenimiento  
de la Salud

Hospitalización

Servicio Farmacéutico

Críticos

Quirúrgicos

- Cirugía
- Esterilización

Docencia

Ambulatorio

Urgencias

Referencia y  
Contrarreferencia

Apoyo Diagnóstico

- Imágenes Diagnósticas
- Laboratorio Clínico

Epidemiología y Ciencia de Datos

**Apoyo**

Financiero

- Gestión de Presupuesto
- Gestión de Costos
- Gestión de Facturación
- Auditoría
- Contabilidad
- Gestión de Cartera
- Tesorería
- Suministros y Activos Fijos
- Vigilancia y Supervisión  
de Contratos

Gestión del Ambiente  
y la Tecnología

- Gestión de Infraestructura y  
tecnología Industrial
- Gestión Ambiental
- Gestión de la Tecnología  
Biomédica

Gestión Jurídica

- Asesoría Jurídica y  
Contratación

Sistemas de  
Información

- Gestión de Sistemas  
de Información
- Gestión Documental
- Comunicaciones

Servicios  
Generales

- Vigilancia
- Aseo
- Lavandería

Gestión de Clientes  
y Mercados

- Contratación y Venta de  
Servicios
- Mercadeo

Talento Humano

- Gestión de Talento Humano
- Seguridad y Salud en el  
Trabajo

SATISFACCIÓN  
DEL USUARIO,  
FAMILIA Y  
COMUNIDAD.



## Planeación:

Define la ruta estratégica institucional para satisfacer las necesidades de la población, buscando ser la mejor experiencia innovadora en salud, siendo sostenibles y referentes de éxito.



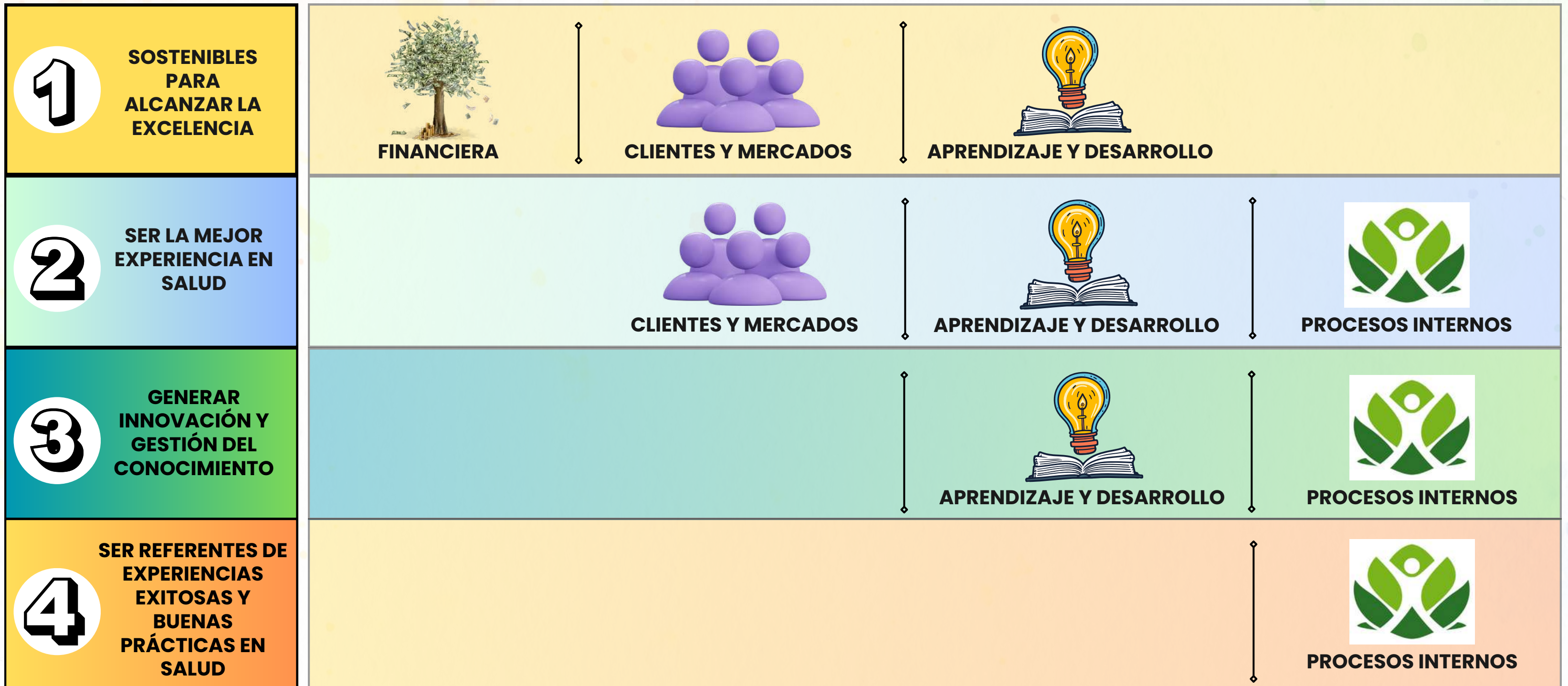
**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# OBJETIVOS ESTRATÉGICOS


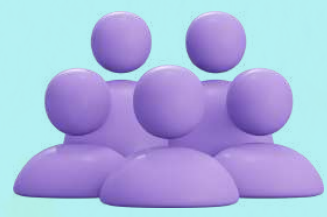

# PERSPECTIVAS





# OBJETIVOS INSTITUCIONALES Y ESTRATEGIAS





Perspectiva	Objetivo	Estrategias
 <b>FINANCIERA</b>	<p>Ser sostenibles para alcanzar la excelencia</p>	<p>Implementar , ejecutar y evaluar un plan de mercadeo</p> <p>Contratacion oportuna con las EAPB</p> <p>Establecer un plan de recaudo, depuración y recuperación de cartera.</p> <p>Implementar políticas de austeridad del gasto</p> <p>Fortalecer el costeo institucional y su sistematización</p> <p>Realizar y ejecutar la planeación de adquisiciones de bienes y servicios</p> <p>Diseñar y hacer seguimiento al plan de inversiones</p>
 <b>CLIENTES Y MERCADOS</b>	<p>Ser sostenibles para alcanzar la excelencia</p> <p>Ser la mejor experiencia en salud</p>	<p>Promover la protección del medio ambiente y aportar al desarrollo sostenible</p> <p>Implementar actividades para el desarrollo del programa de la Red Global de Hospitales Verdes y Saludables</p> <p>Implementar acciones para la responsabilidad social empresarial</p> <p>Definir y Ejecutar el programa de Transparencia y Etica Pública</p> <p>Ampliación del portafolio de servicios de mediana y alta complejidad acorde a la proyección institucional</p> <p>Implementar el modelo de atención centrada en la persona</p> <p>Fortalecer la participación y atención al ciudadano</p> <p>Diseñar, implementar y evaluar el programa de atención con enfoque diferencial</p> <p>Implementar los componentes de la ruta materno perinatal con enofque intercultural, en el marco de las redes fucnionales de servicios obstétricos para el Reconocimiento como referentes de la red funcional de maternidad y servicios obstétricos por parte de la Secretaría de Salud Departamental</p>
 <b>PROCESOS INTERNOS</b>	<p>Generar innovación y gestión del conocimiento</p> <p>Ser Referentes de experiencias exitosas y buenas prácticas en salud</p>	<p>Establecer y ejecutar el plan de gestión del conocimiento y la innovación</p> <p>Estructurar el proceso de trasferencia de conocimiento</p>




# OBJETIVOS INSTITUCIONALES Y ESTRATEGIAS



Perspectiva	Objetivo	Estrategias
 <b>PROCESOS INTERNOS</b>	Ser la mejor experiencia en salud	Continuar fortaleciendo el mejoramiento prospectivo
		Fortalecer y mantener la estrategia IAMII y AIEPI
		Fortalecer la cultura organizacional
		Estructurar el Plan estratégico de adaptación al cambio organizacional (PEACO)
		Implementar estrategias y demás requerimientos para ser un Hospital Seguro y reconocido con el sello Galardón Hospital Seguro
		Fortalecer el Gobierno clínico
 <b>APRENDIZAJE Y DESARROLLO</b>	Generar innovación y gestión del conocimiento	Fortalecer la gestión del conocimiento y la innovación con mecanismos de producción científica
		Fortalecer el proceso de enseñanza y aprendizaje en salud
		Fortalecer la investigación a través de la articulación y convenios de entidades generadoras de conocimiento
		Establecer procesos de investigación que contribuyan a la innovación
		Participar de convocatorias en innovación y gestión del conocimiento
		Estructurar el proceso de investigación del hospital en el marco de la proyección institucional y los criterios del reconocimiento como hospital universitario
		Postulación a Convocatoria Nacional de Actualización y Transición para el Reconocimiento y Medición de Grupos de Investigación, Desarrollo Tecnológico o de Innovación y para el Reconocimiento de Investigadores del Sistema Nacional De Ciencia, Tecnología e Innovación
		Estructurar el proceso para la certificación como centros de excelencia en las especialidades de traumatología y ortopedia y materno infantil
	Ser sostenibles para alcanzar la excelencia	Formular e implementar el plan estratégico de Talento Humano
		Análisis del proceso para la reestructuración de la planta de personal



# OBJETIVOS INSTITUCIONALES Y ESTRATEGIAS

Perspectiva	Objetivo	Estrategias
 <p>APRENDIZAJE Y DESARROLLO</p>	Ser sostenibles para alcanzar la excelencia	Fortalecer las competencias y la gestión del Talento Humano
		Estructurar e implementar el plan para la Certificación como Empresa Familiarmente Responsable bajo la estructura del ICONTEC
		Mantener un proceso de mejoramiento continuo del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo
	Fortalecer el desempeño institucional en salud	
	Ser la mejor experiencia en salud	Estrategia "Hospitales resilientes frente a emergencias de salud y desastres"
		Índice de desempeño institucional y de control interno, dimensión de información y comunicación >90%

“POR LA EXCELENCIA CON INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN INTEGRAL.”

## PLAN ESTRATÉGICO Y DE DESARROLLO 2024-2034





# ESTRUCTURA ORGÁNICA





# CÓDIGO DE INTEGRIDAD

**D**



**Principio.** Cumpro con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

**COM**



**Principio.** 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.

**R**



**Principio.** 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.



**DILIGENCIA**



**COMPROMISO**



**RESPETO**



**DICOMJURHO  
VALORES**



**INNOVACIÓN**



**JUSTICIA**



**HONESTIDAD**

**I**



**Principio.** Generamos valor impulsando nuevas ideas, enfocadas al mejoramiento continuo del entorno y de los procesos institucionales.

**JU**



**Principio.** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

**HO**



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



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# LO QUE HAGO

## DILIGENCIA

Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.

- Cumpro con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es valioso.

- Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.

- Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo.

- Reconocemos las cualidades de cada una de las personas que trabajamos. en el Hospital y entendemos que entre todos conseguimos los mejores resultados.

## INNOVACIÓN

- Optimizamos los resultados a través de la identificación, planteamiento y resolución de problemas de forma alternativa.

- Ofrecemos soluciones originales y eficaces ante problemas o situaciones requeridas por el Hospital.

- Aportamos y aceptamos nuevas ideas, nos gustan los cambios.

- Fomentamos las nuevas ideas y la creación de nuevos proyectos que puedan aportar valor a la organización dentro de nuestro equipo.

## COMPROMISO

- Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía y al país.

- Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas.

- Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de mi servicio y labor.

- Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.

- Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.

- Presto un servicio ágil, amable y de calidad. Somos solidarios en el cumplimiento de metas y en la solución de problemas.

## JUSTICIA

Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.

- Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad. Se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda.

- Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.

## RESPECTO

- Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social económica, religiosa étnica o cualquier otro orden.

- Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro.

- Soy amable todos los días, esa es la clave, siempre.

Establezco pautas que guíen las relaciones con cada uno de los grupos de interés.

## HONESTIDAD

- Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.

- Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad. Se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda.

- Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.

- Denuncio las faltas, delitos o violaciones de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo,

- Apoyo y promuevo los espacios de participación para que los ciudadanos hagan parte de la toma de decisiones que los afecten relacionadas con mi cargo o labor.

- Denuncio situaciones ilegales y sospechosas.

- Declaro mis bienes y rentas.

- Reporto impedimentos y recusaciones.



**VIGILADO Supersalud**

Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# LO QUE NO HAGO



## DILIGENCIA

No malgasto ningún recurso público.

- No postergo las decisiones ni actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que sencillamente no se dejan para otro día.

- No demuestro desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos.

- No evado mis funciones y responsabilidades por ningún motivo.

## INNOVACIÓN

- No me ajusto al cambio.

- No propongo ideas innovadoras.

- No propongo soluciones a las necesidades de mi proceso.

- Me resisto al cambio

## COMPROMISO

- Nunca trabajo con una actitud negativa. No se vale afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.

- No llego nunca a pensar que mi trabajo como servidor es un "favor" que le hago a la ciudadanía. Es un compromiso, un orgullo y un honor de gran responsabilidad.

- No asumo que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.

- Jamás ignoro a un ciudadano y sus inquietudes.

## JUSTICIA

- No promuevo ni ejecuto políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de personas.

- No favorezco el punto de vista de ninguna persona o colectivo sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.

- Nunca permito que odios, simpatías, antipatías, presiones o intereses interfieran en mi criterio, toma de decisión y gestión pública.

## RESPECTO

- Nunca actúo de manera discriminatoria, grosera o hiriente, bajo ninguna circunstancia a los usuarios ni al cliente interno.

- Jamás tomo mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.

- No agredo, ignoro o maltrato de ninguna manera a los usuarios ni al cliente interno.

## HONESTIDAD

No le doy trato preferencial a personas cercanas para favorecerlas en un proceso en igualdad de condiciones.

- No acepto incentivos, favores, ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas.

- No uso recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros).

- No soy descuidado con la información a mi cargo, ni con su gestión.

- No declaro algún tipo de conflicto de interés, así como los impedimentos y recusaciones.

- Omito cualquier conducta frente a situaciones de fraude, opacidad, corrupción y soborno.



# CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Se establecen los compromisos de la alta dirección con las partes interesadas, buscando alinear sus actuaciones para el bienestar de la sociedad, en el marco de la integridad, efectividad y transparencia.





# CULTURA ORGANIZACIONAL

**Un Talento Humano Innovador, comprometido y con vocación para el trabajo.**

**Una Identidad Corporativa fortalecida y unificada.**

**Comunicación oportuna, completa, clara y con empatía**

**Valores y Principios Institucionales compartidos**



**"Pensando en ti, doy lo mejor de mí"**



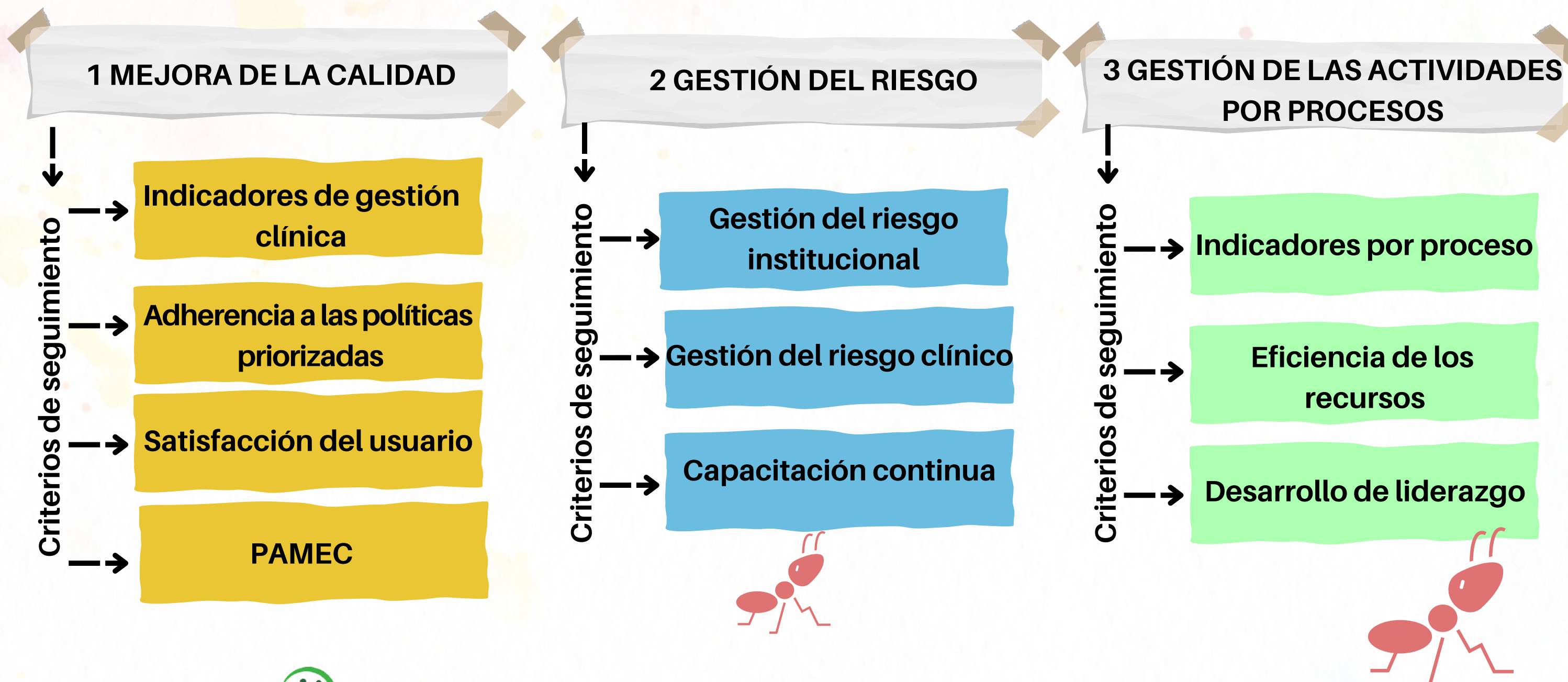
**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# GESTIÓN CLÍNICA

## ELEMENTOS DE LA GESTIÓN CLÍNICA



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





## Seguridad de la HISTORIA CLÍNICA

La historia clínica se concibe como "el documento fundamental y elemental del saber médico, en donde se recoge la información confiada por el enfermo al médico para obtener el diagnóstico, el tratamiento y debe tener la siguientes características:



Resolución 1995 de 1999. Normas para el manejo de la Historia Clínica.

## Confidencialidad de la HISTORIA CLÍNICA

Confidencialidad de la historia clínica

La historia clínica, según la ley 23 de 1981 en su artículo 34, es un documento privado y como privado es un documento confidencial, en consecuencia solo las personas autorizadas por ley pueden tener acceso a la historia clínica.

*Por lo tanto se debe evitar y tener en cuenta las siguientes recomendaciones:*



Art. 295 Código Penal Falsedad Personal



MEJORAMIENTO CONTINUO

MEJORAMIENTO CONTINUO



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383

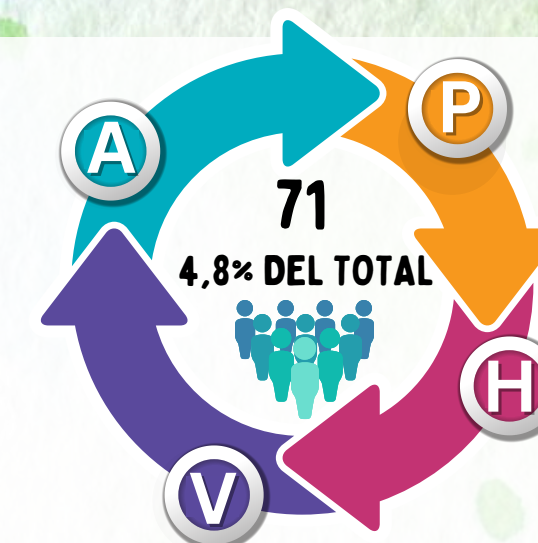


\*Fuente: ICONTEC, 2024





## EQUIPO DE TERCER NIVEL DE MEJORAMIENTO



## EQUIPOS DE SEGUNDO NIVEL DE MEJORAMIENTO



## EQUIPOS DE PRIMER NIVEL DE MEJORAMIENTO





# MACROPROCESO MISIONAL





# MODELO DE GESTIÓN DE CUIDADO DE ENFERMERÍA AL PACIENTE Y FAMILIA



**Marjory Gordon  
Virginia Henderson**



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# SISTEMA INTEGRADO DE ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

Susanita más cerca de ti



Susanita comparte con tu familia un café para verificar si tu proceso de atención cumple con tus expectativas y apoyar en las posibles soluciones que requieran tu y tu familia

Susanita te escucha



Susanita te visita durante tu proceso de atención para escucharte y tratar de satisfacer tus expectativas



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# Derechos



**Nam chish esik amenai yamerasre untak tēka utēntrei, incha momera yu asrwan asinu lata ketre untak tēka purukuntra.**

**1** Acceder a los servicios, tecnologías de salud y a los medicamentos que le garanticen una atención integral y de calidad.



**Nam chi kuantre kēpen tēka kēpene tēr eshkamik, srēna trumar chi kalē pumentrail.**

**2** Recibir información oportuna y comprensible sobre su estado de salud que le permitan tomar decisiones sobre los procedimientos que le vayan a practicar y sus riesgos.



**Chish esik amenai yamerasre wam mēresrepe, chiwantēkucha latre tērwan eshkamik.**

**3** Recibir información, solicitar explicación o rendición de cuentas de los costos de atención.



**namui asr chis amēnamikwan ashipelan lata, chu pumikwan lata paya maramik lata paya maramik.**

**4** Elegir libremente al médico y a la institución para su atención.



**Atsi inchime lata untak tēka purukuntra, nam isuilan, trektēwaimumai maramikwan.**

**5** Recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos.



**Nam chiwan kēpen wam mēresreilan tapik wan lata pesrik wan lata, namun kucha peste lētēntrei.**

**6** Expresar y recibir respuesta de las quejas, reclamos y sugerencias.



**Namui asryu chi kēpen mur pusrkuei ampen, mēntra chine paimēte peste purukuntra.**

**7** Acceder a los servicios de urgencias, sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los de ley.



**Munkēpen asr pērap ashipikwan katēle paya mēramik chiyu kēpen tēr kēmpene.**

**8** A la intimidad y la confidencialidad de la historia clínica.



**Namui asryu chi kēpen murtik eshkapikwane mun kēpen wam pirichimēntrei.**

**9** A recibir una segunda opinión por parte de un profesional de la salud cuando lo considere pertinente.



**Namui asr umpu elanne pure untak tēka kēmik, pininpalsre mu kēpachip kēmontra.**

**10** A que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley.



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# Deberes



**Chis esik amenam purukupele isunanilan pesnname nak kukyu kutri, petokatan elan lata ter srua kemik**

1

Propender por su autocuidado, el de su familia, comunidad y atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.



**Chis esik amenai yamerasre ampen munukutra chipene, tapmeite munukumik.**

4

Actuar de buena fe frente al sistema de salud usando adecuada y racionalmente las presentaciones ofrecidas y cumpliendo las normas del sistema de salud



**Chu kopen isuite kopen untak toka kan latrete purukup ampamik**

2

Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas



**Chis esik amenai yamerasre chi kuiwan tapmeite eshkopen namkutri kucha unta toka marep ampamik**

5

Suministrar de manera voluntaria, oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio.



**Chis esik amenai yau purukupelan KeriK pala kemik**

3

Respetar al personal responsable de la presentación y administración de los servicios de salud



**Nam kitau pusra kuntatikpe chu nepui katic untaram purumik**

6

Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.



# ¿CÓMO ACCEDER AL SIAU?



**SIAU**  
Servicio de Información y Atención al Usuario

¿Cómo puedo acceder al SIAU?

Si tienes una petición, queja, reclamo o solicitud relacionada con nuestros servicios de salud puedes comunicarte a través del correo:

Peticionesquejasreclamos@hosusana.gov.co

Línea de atención: **3188211483**

De lunes a viernes de 7:00 am a 5:00pm

Página web <https://www.hosusana.gov.co/> en el enlace de PQRS

Personalmente en la oficina de atención al usuario en la sede hospital Calle 15 No 17a - 196 La Ladera.

# ¿CÓMO INTERPONER UNA PQRS?



También puedes realizarlo por el botón en nuestra página web: <https://acortar.link/HDmMd2>



# RUTAS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL





# ENFOQUE DIFERENCIAL

LAS POBLACIONES Y ASPECTOS PRIORIZADOS CON ENFOQUE DIFERENCIAL EN SALUD SON:

**1. HABITANTE DE CALLE**



**2. LGTBIQ+**



**3. VIOLENCIA SEXUAL**



**4. VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO**



**5. POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD**



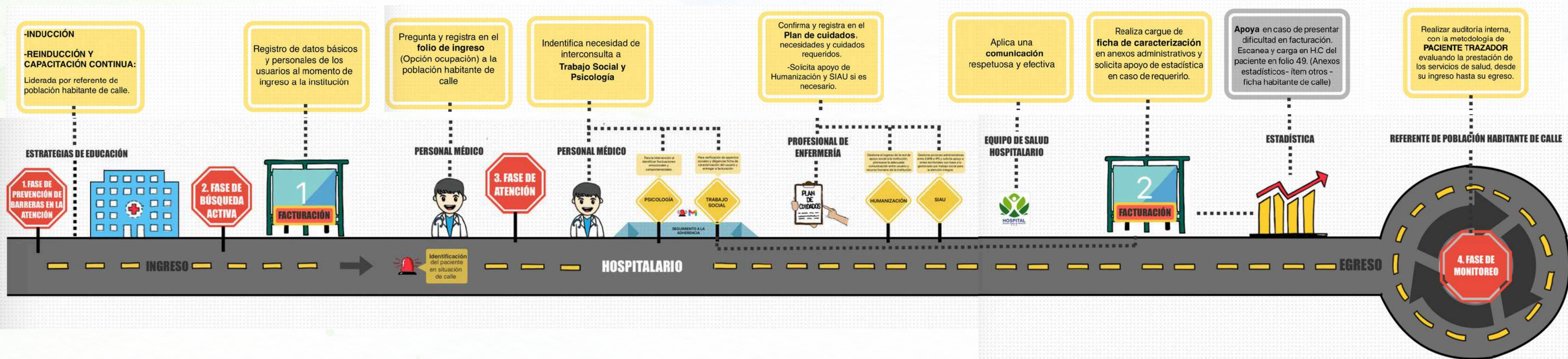
**6. ENFOQUE ÉTNICO**



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383







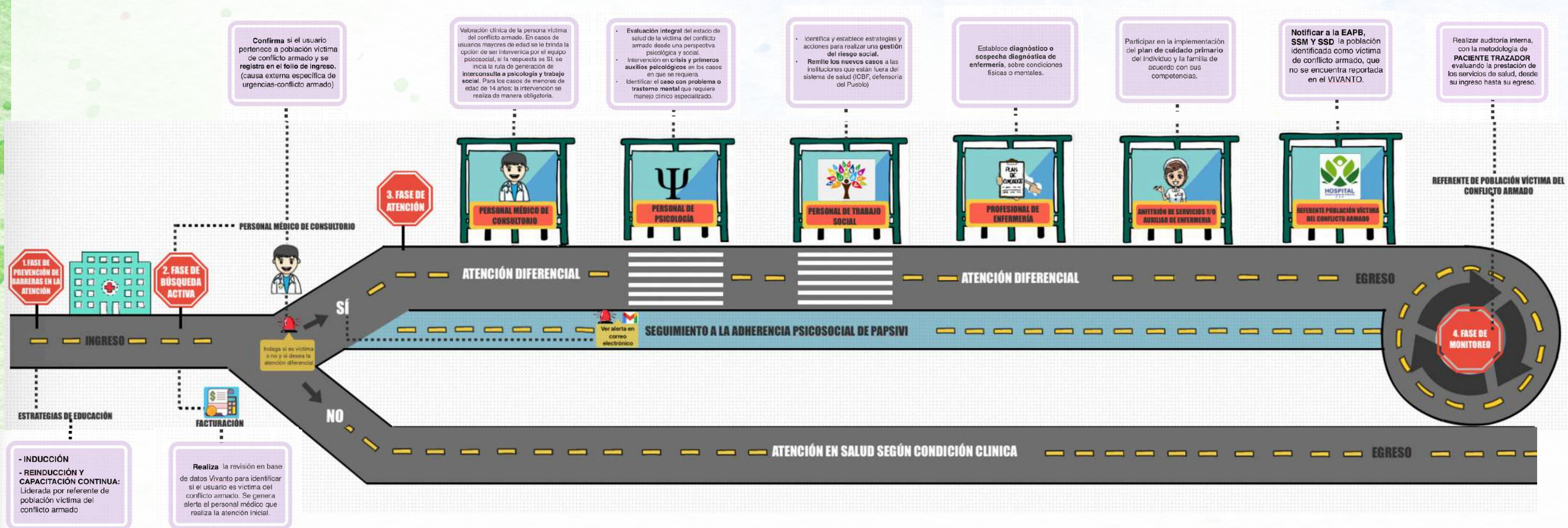
## RUTA DE ATENCIÓN EN SALUD PARA POBLACIÓN HABITANTE DE CALLE



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383







## RUTA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL Y SALUD INTEGRAL A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO - PAPSIVI

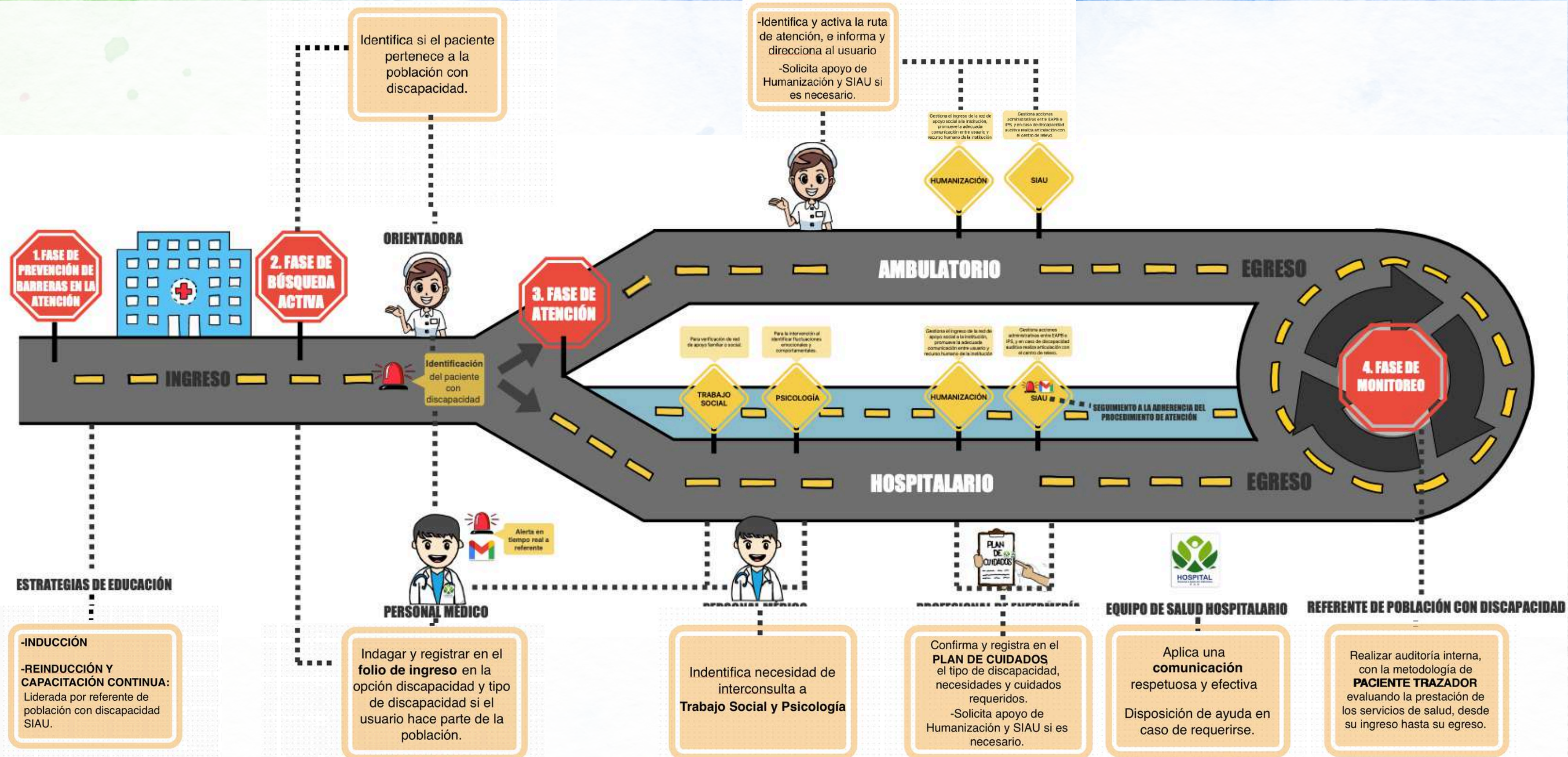


**VIGILADO Supersalud**

Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383



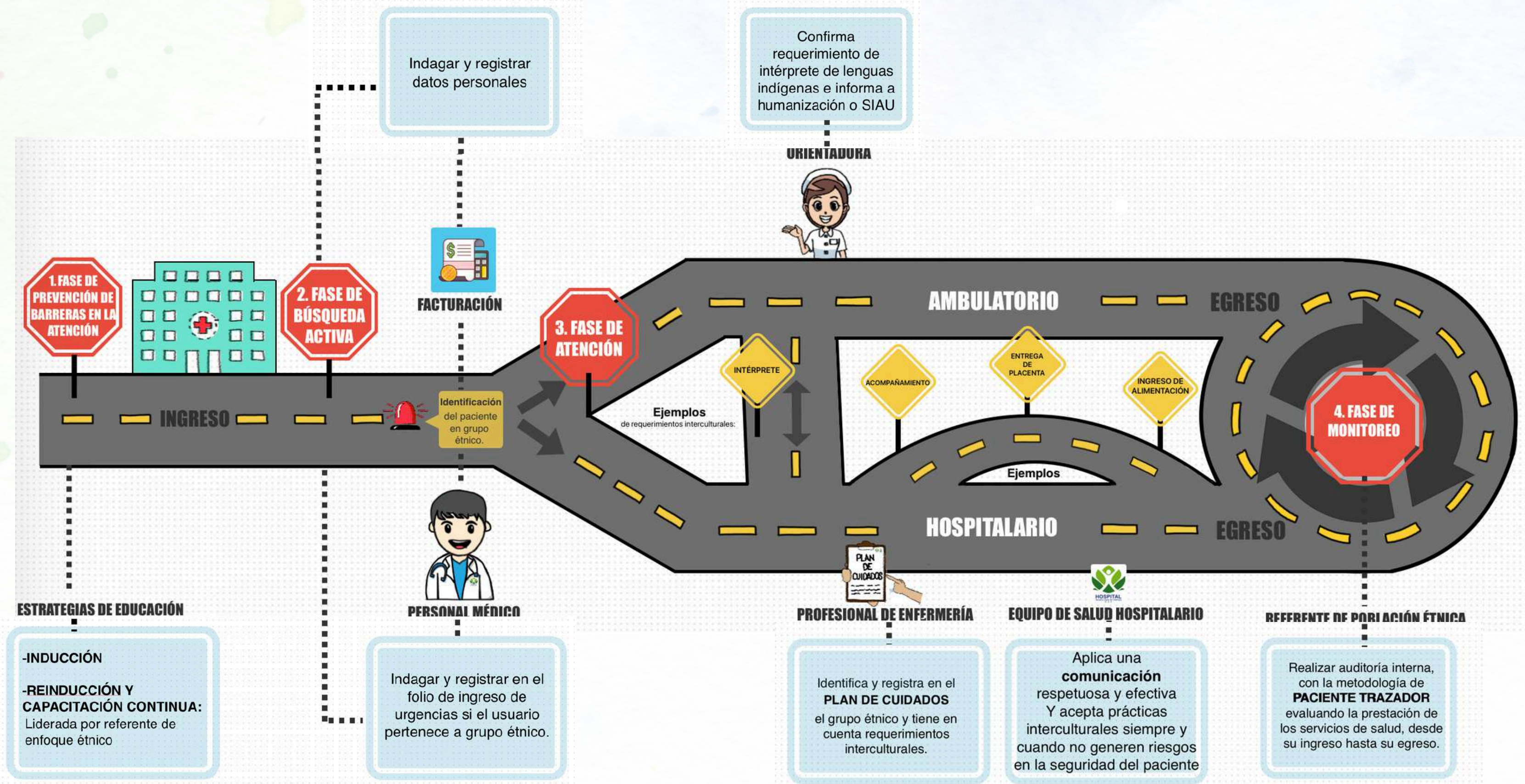




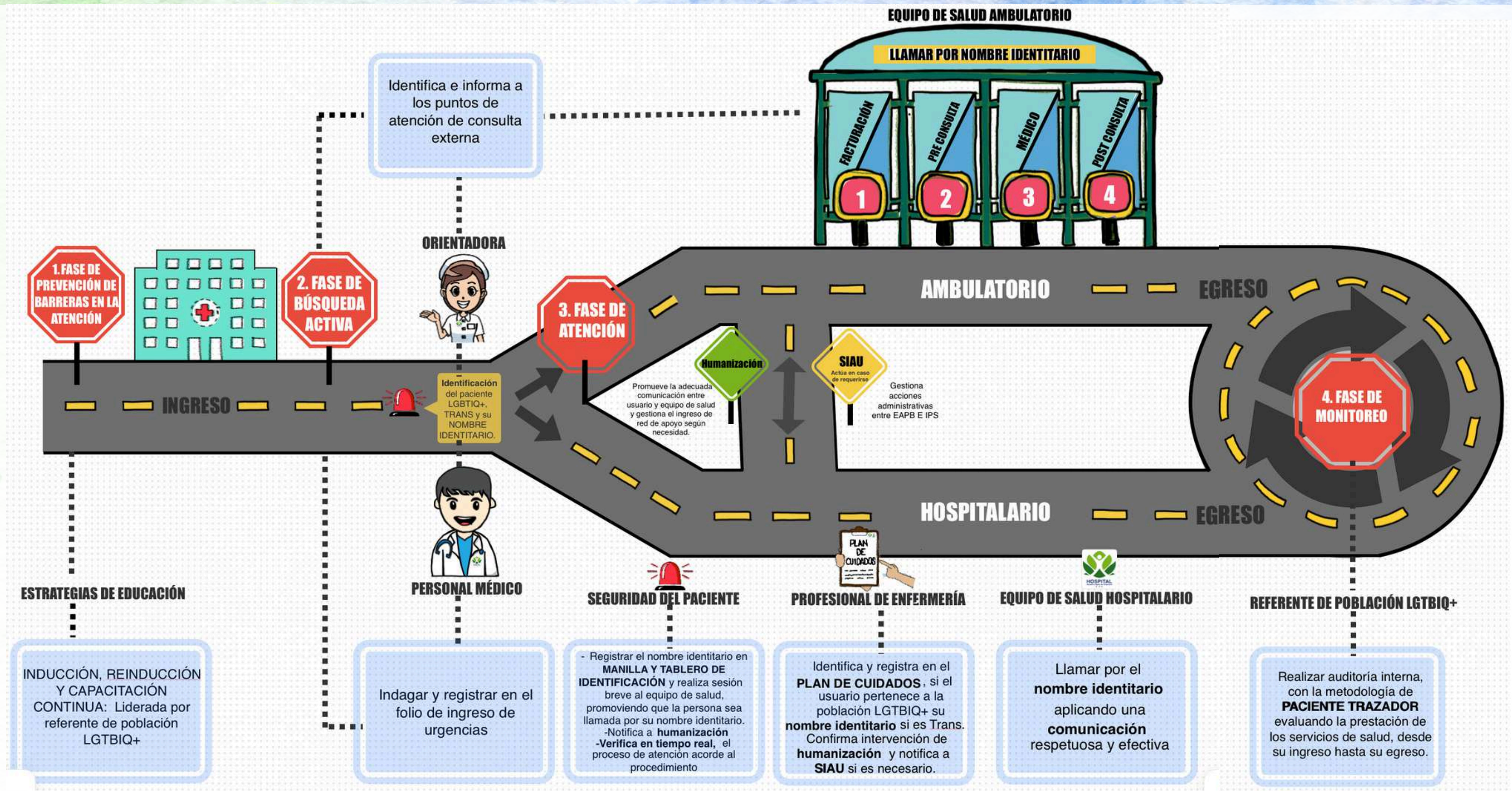
## RUTA DE ATENCIÓN EN SALUD PARA POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD







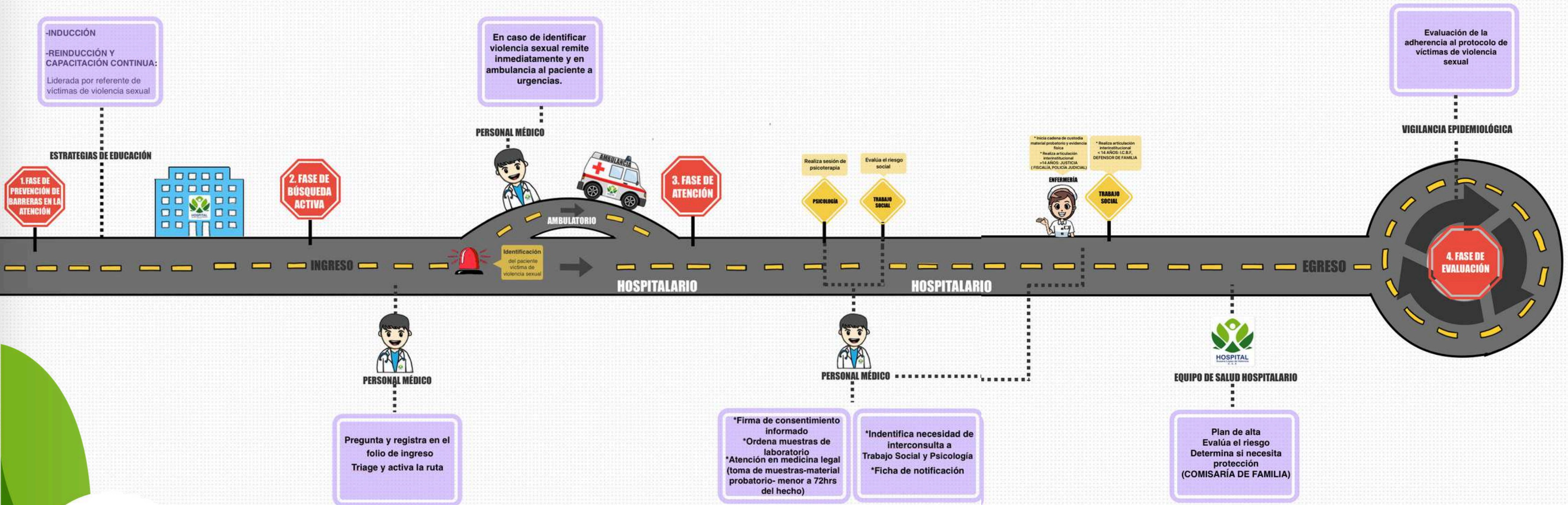








# RUTA DE ATENCIÓN EN SALUD DE VIOLENCIA SEXUAL





# POLÍTICAS INSTITUCIONALES



**VIGILADO Supersalud**

Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y SU CLASIFICACIÓN

## GESTIÓN CLÍNICA, EXCELENTE Y SEGURA

- Seguridad del Paciente
- Uso racional de medicamentos
- Para definir Suficiencia Cobertura Complejidad y Amplitud de los servicios que se han de proveer

## ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO

- Prestación de Servicios y de Calidad
- Prevención de Promoción y Mantenimiento de la Salud
- IAMII (Institución Amiga de la Mujer y la Infancia Integral).

## TRANSFORMACIÓN CULTURAL

- Formación y Educación Continuada
- Investigación
- Gestión del conocimiento y la innovación
- Gestión Estratégica del Talento Humano
- Prevención del Acoso Laboral
- Comunicaciones
- Planeación Institucional
- Seguridad y Salud en el Trabajo
- Prevención de Sustancias Psicoactivas Lícitas y No Lícitas
- No Fumador

## EJES DEL MEJORAMIENTO\*

## RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Gestión Ambiental
- Participación Ciudadana y Social en Salud
- Responsabilidad Social

## HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN

- Humanización.
- Condiciones de Silencio y Reducción de Contaminación Auditiva

## GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA

- Gestión de la Tecnología

## ENFOQUE Y GESTIÓN DEL RIESGO

- Administración del Riesgo
- Racionalización de Trámites
- Transparencia
- Tratamiento de Datos Personales
- Política de Gobierno Digital
- Política de Seguridad de la Información
- Gestión de la Información estadística
- Gestión Documental
- Prevención del Daño Antijurídico
- Sostenibilidad Financiera
- Sistema Integral de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT)



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383



\*La clasificación de las políticas se enmarcan en el Sistema Único de Acreditación en Salud y se complementan con MIPG y normatividad vigente.



# POLÍTICA DE SERVICIOS Y DE CALIDAD



Ser sostenible para  
alcanzar la excelencia



Ser la mejor experiencia  
en salud



Generar innovación y  
gestión del conocimiento



Ser referentes de  
experiencias exitosas y  
buenas practicas en salud

**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383



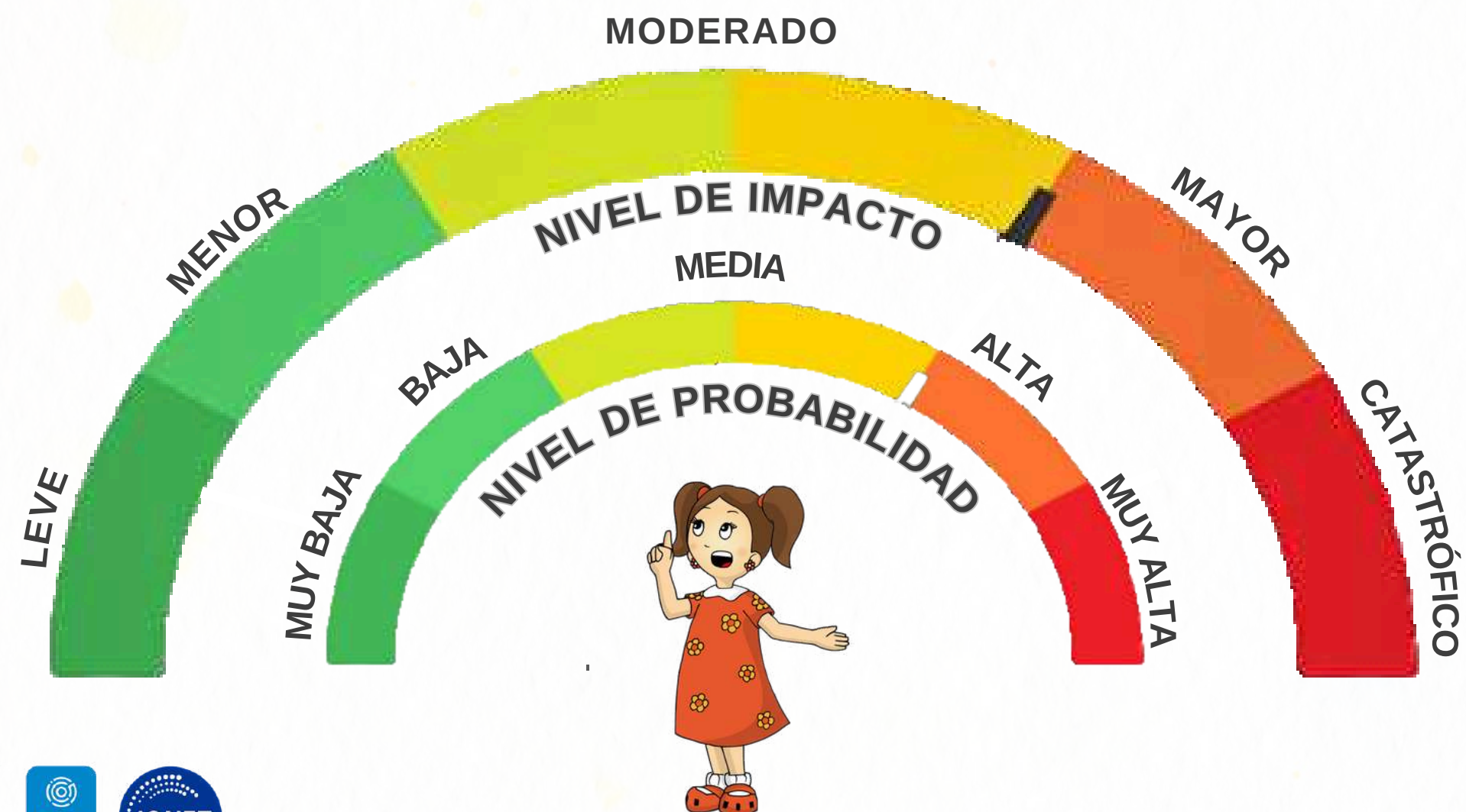


# POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO (PAR)

## Clasificación de los riesgos:

Riesgos de gestión, corrupción, fiscales, ambientales, lavado de activos, seguridad digital y fuga del capital intelectual.

**Línea de acción:** Establecemos el contexto, identificamos, valoramos, tratamos y monitorizamos los riesgos.



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# POLÍTICA DE SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO (PSARLAFT)

## OBJETIVO

Establecer los lineamientos necesarios para realizar una adecuada administración de los riesgos de la entidad relacionados con Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) aplicando lo normativo establecido por la Superintendencia Nacional de Salud y dar cumplimiento a los objetivos institucionales con tratamiento eficaz y efectivo.

## LÍNEA DE ACCIÓN

Establecemos el contexto, identificamos, valoramos, tratamos y monitoreamos, los riesgos relacionados con el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# POLÍTICA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL (PPI)



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

## Líneas de Acción

1. Atender a nuestros pacientes con empatía



2. Apoyamos emocionalmente y espiritualmente el proceso de enfermedad y el final de la vida.



3. Manejamos el dolor



4. Somos conscientes de la importancia de la familia en la recuperación del paciente



5. Comprendemos a nuestro personal





# MODELO DE HUMANIZACIÓN



VIGILADO Supersalud

Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# 1. Atendemos a nuestros pacientes con empatía



## Música Vibrando en ti

Apoyamos la recuperación de nuestros pacientes a través de musicoterapia

## Sanar leyendo con el libro viajero



Generamos estrategias para involucrar la lectura y actividades relacionadas para la recuperación del paciente

## Susanita educa

Programa que busca impactar en la población infantil con el reforzamiento escolar.



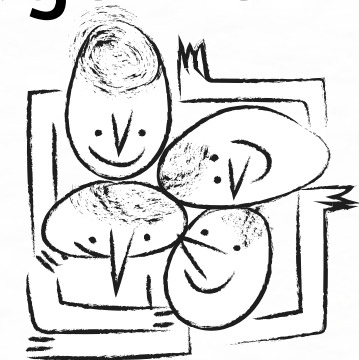
## Susanita confidencial

Fortalecer la confidencialidad de la información al usuario



## Susanita incluyente

Estrategia de divulgación para una atención con enfoque diferencial



## Educamos en DyD

Apoyamos el programa institucional de educación reforzando temas y aclarando las dudas de los pacientes relacionado con su estancia



## Burbujas que sanan

Estrategia que surge después de la pandemia para distensionar el ambiente hospitalario con el clown terapéutico





## 2. Apoyamos emocional y espiritualmente el proceso de enfermedad y el final de la vida

### Apoyo espiritual

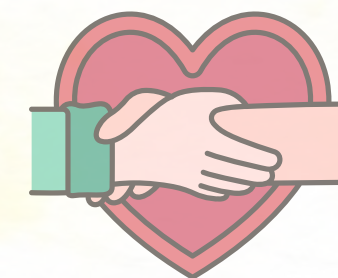
Apoyo desde lo espiritual para el abordaje integral del paciente



Ser luz para otros

### Apoyo emocional

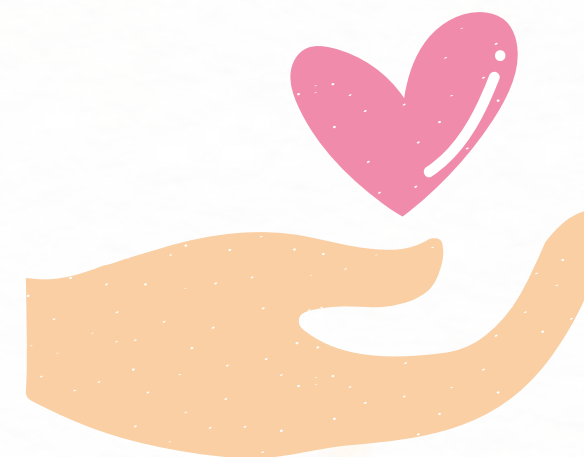
Contención emocional para familiares y/o pacientes dentro del proceso hospitalario.



## 3. Manejo del dolor

### Alivia

Apoyo en el manejo del dolor no farmacológico.



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





## 4. Reconocemos la importancia de la familia en la recuperación del paciente

### Ruta del sol



Estrategia que permite al paciente según criterio médico realizar recorridos con los anfitriones de servicios y sus familias por las zonas verdes

### Celebra la vida



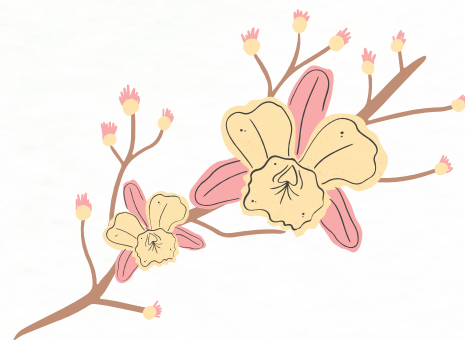
Estrategia en la que celebramos los cumpleaños de los pacientes con sus seres queridos



Acompañamientos al paciente crítico y su familia

**Lazos de Amor**

## 5. Comprendemos a nuestro personal



### Spa Hospitalario

Estrategia innovadora que minimiza el riesgo de estrés psicosocial en el colaborador

### Educación con



Estrategia para fortalecer buenas prácticas en el colaborador

**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE (PSP)

La Seguridad del Paciente es una **prioridad** institucional

Caracterizada por ser:

**Educativa**  
**No punitiva**  
**Responsable**

**Objetivo:**  
**Minimizar el riesgo**

**Reforzar e implementar barreras y defensas en seguridad del paciente**

**A través**  
**Prevención**  
**Identificación**  
**Gestión del riesgo relacionado con la atención**

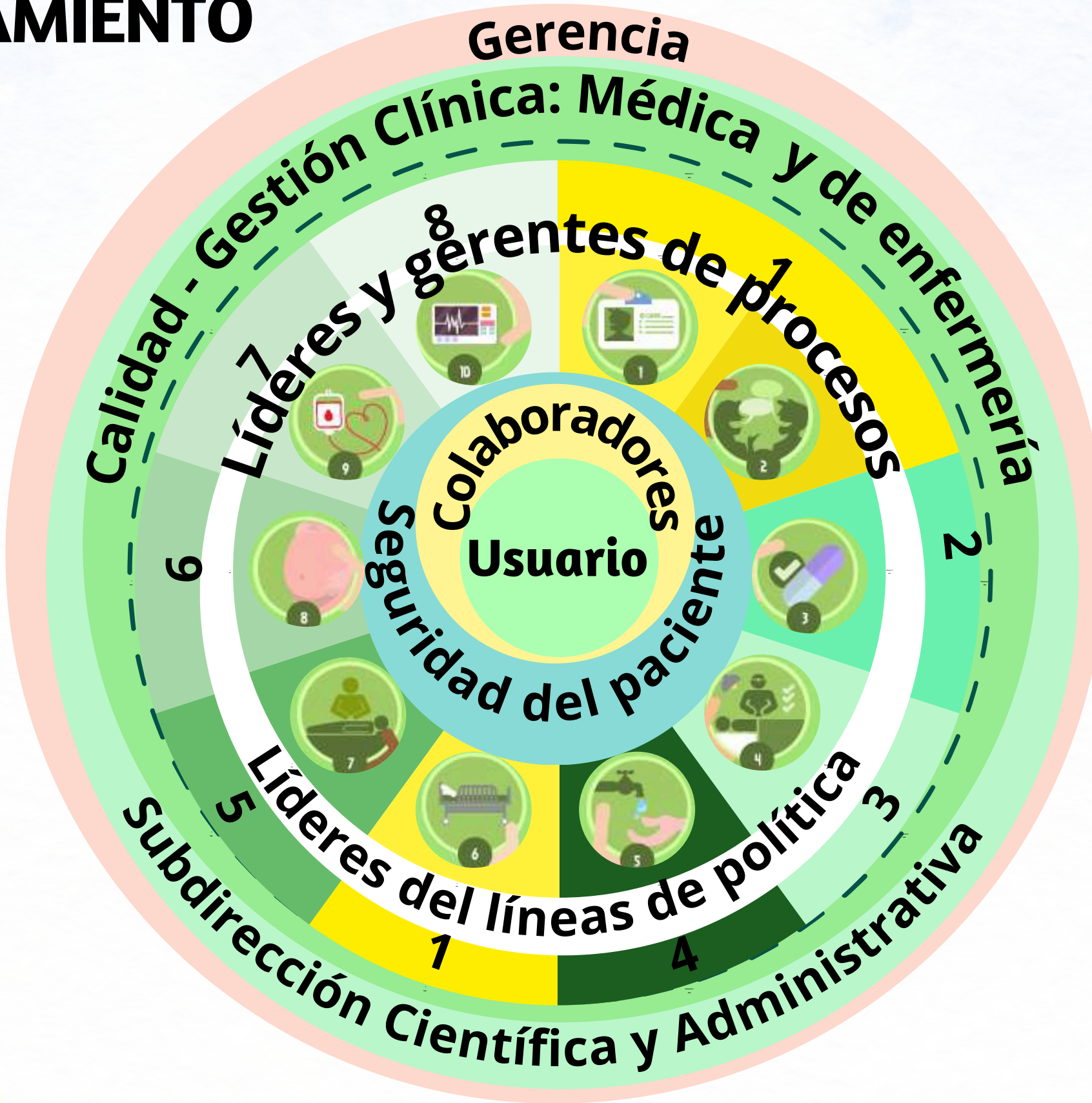


**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# MODELO DE OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO SEGURIDAD DEL PACIENTE





# LÍNEAS DE ACCIÓN POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE



**1**  
**IDENTIFICAR**  
correctamente al  
paciente



**2**  
Mejorar la  
**COMUNICACIÓN**  
efectiva.



**3**  
Mejorar la seguridad  
de los  
**MEDICAMENTOS**



**4**  
Garantizar  
**CIRUGÍA** segura.



**5**  
Reducir el riesgo de  
**INFECCIONES** asociadas a la  
atención en salud.



**6**  
Reducir el riesgo de  
**CAÍDAS**



**7**  
Prevenir **ÚLCERAS POR**  
**PRESIÓN**



**8**  
Garantizar la seguridad en  
la atención del **BINOMIO**  
madre –hijo.



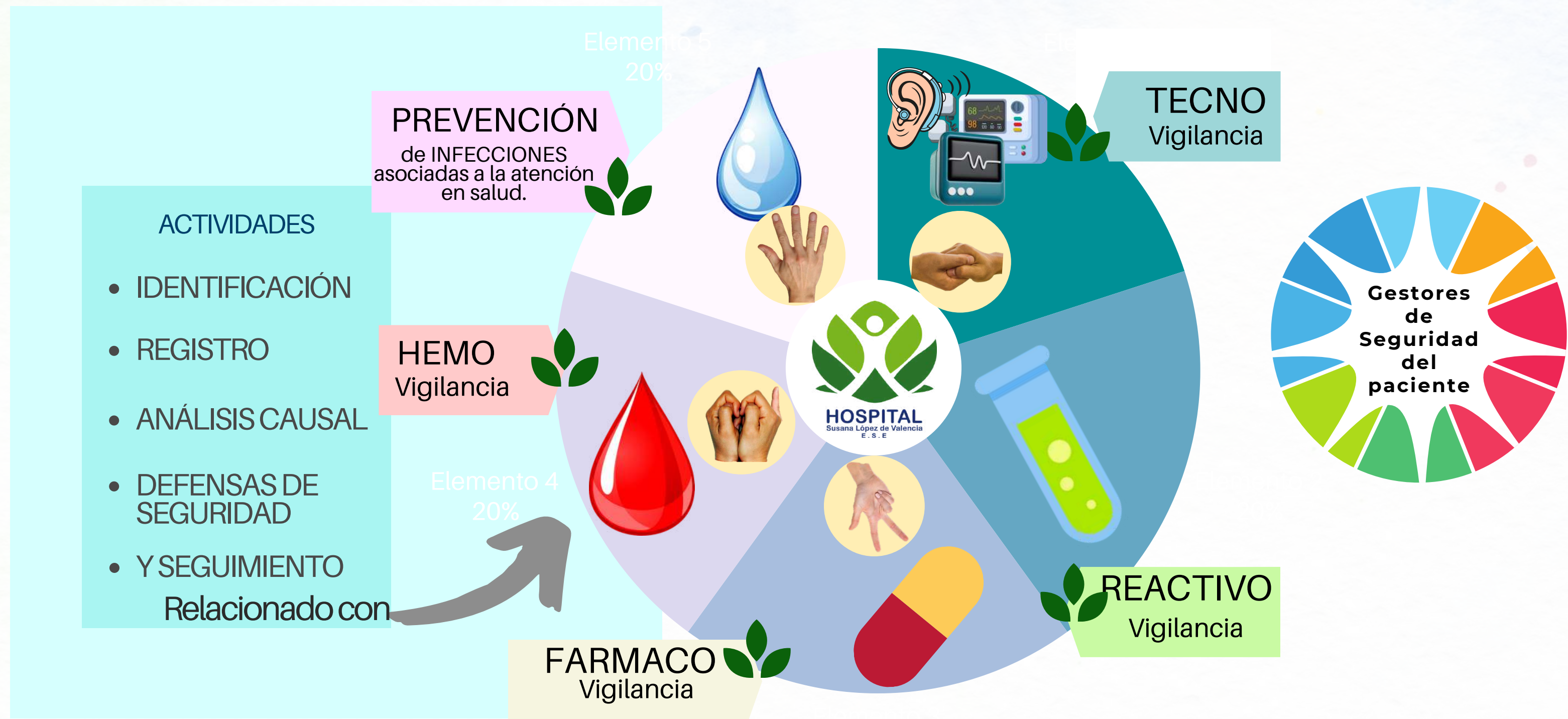
**9**  
Garantizar la seguridad en la  
administración de  
**HEMOCOMPONENTES.**



**10**  
Garantizar la seguridad con  
los **DISPOSITIVOS** médicos.



# PROGRAMAS DE VIGILANCIA INSTITUCIONAL





# DEFINICIONES:

## RIESGO

Probabilidad de que se produzca un **evento adverso** durante la atención en salud

## FALLA

Acciones u omisiones involuntarias que generan **riesgo** de la ocurrencia de un **evento adverso** durante la atención en salud

## INCIDENTE

Es involuntario, ocurre durante el proceso de atención en salud y **no causa daño**



## EVENTO ADVERSO

Prevenible -No prevenible

Es **involuntario**, ocurre durante el proceso de **atención en salud** y **Causa daño**

LEVE	MODERADO	GRAVE	CENTINELA
<b>Daño de mínima gravedad que NO amerita tratamiento médico o quirúrgico</b>	<b>Daño moderado que amerita tratamiento médico o quirúrgico</b>	<b>Daño severo que amerita tratamiento médico o quirúrgico para salvar la vida.</b>	<b>Daño severo de carácter permanente o muerte.</b>
Ej. Caída que genera pequeña laceración	Ej. Caída que genera fractura proximal de humero la cual requiere un procedimiento o quirúrgico con posterior recuperación	Ej. Caída que genera Trauma Cráneo encefálico que requiere intervención quirúrgica para salvar su vida y presenta una posterior recuperación.	Ej. Caída que genera Trauma Cráneo Encefálico severo con secuelas neurológicas permanentes





# IDENTIFICAR correctamente al paciente

## Identificadores del paciente:

- NOMBRE completo
- Fecha de NACIMIENTO
- Documento de identificación

## Mecanismos de identificación:

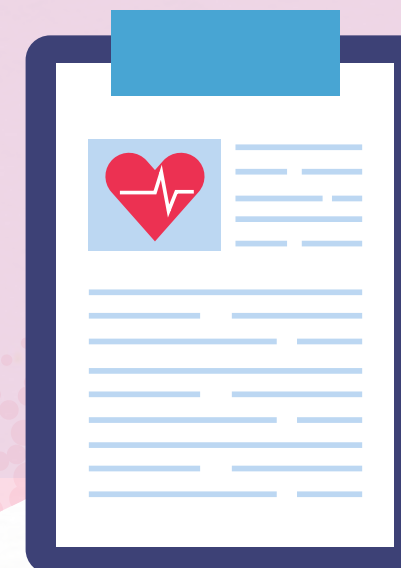
- Tablero de identificación



- Manilla de identificación



- Historia clínica



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# IDENTIFICAR correctamente al paciente



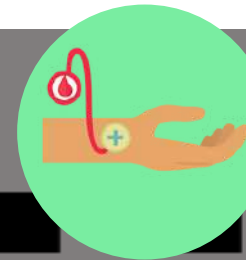
- Comparación de DOS mecanismos
- Durante todo el ciclo de atención

1

## Verificación cruzada de identificación:

2

Antes de cada  
**PROCEDIMIENTO**



3

Antes de la  
administración de  
**MEDICAMENTOS**



4

Antes de la  
**CIRUGÍA**



5

Antes y después de  
**TRASLADAR** / recibo y  
entrega de turno



6

Antes de  
**TOMAR MUESTRAS**



7

Antes de  
**TRASFUNDIR**



8

**EGRESO**  
del paciente

**INGRESO** del  
paciente al  
consultorio o  
recién nacido

**VIGILADO Supersalud**

Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# Identificación ante el paciente

Al ingreso del  
paciente

En la revista y entrega de  
turno

En las rondas clínica de los  
servicios

- Lo saludo
- Le digo mi nombre
- Identifico mi profesión

**MUY BUEN DÍA DON PEPITO PEREZ  
MI NOMBRE ES FULANITO MUÑOZ Y SOY SU  
MÉDICO DE TURNO**



## IDENTIFICAMOS correctamente al paciente



Todos los funcionarios del hospital independiente de su labor u oficio deben identificarse con su carnet, el cual es de uso obligatorio. Además de saludar amablemente y dirigirse de manera cordial y respetuosa al usuario y su familia.



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# MEJORAR LA COMUNICACIÓN EFECTIVA



## LAS 4C'S DE LA COMUNICACIÓN EFECTIVA

**CORDIAL**  
Porque la amabilidad abre puertas



**CLARA**  
Para que se entienda



**COMPLETA**  
Para brindar satisfacción



**CONFIRMADA**  
Efectividad de la información



## COMUNICACIÓN REDUNDANTE

Confirmar en voz alta la indicación en órdenes verbales, durante procedimientos, en resultados de imágenes o laboratorios alterados o cuando se brinda educación a pacientes o familiares

## COMUNICACIÓN TELEFÓNICA- CLIENTE INTERNO



### SALUDO:

Se recomienda saludar amablemente al colaborador que esta al otro lado de la línea y/o responder al saludo



### SOLICITAR:

Describir el motivo de la solicitud de forma clara y concisa



### IDENTIFICACIÓN:

Es importante que el personal se identifique con su nombre, cargo y servicio



### CONFIRMAR:

Se debe confirmar la información que se da o recibe para que ambas partes queden satisfechas

## MODELO DE COMUNICACIÓN ENTORNO, PERCEPCIÓN DEL PACIENTE, INVITACIÓN, COMUNICAR, EMPATÍA Y ESTRATEGIA- EPICEE (SABER DAR MALAS NOTICIAS)

Grupo de comunicación de eventos adversos graves o centinelas



*Escuela*  
PARA PACIENTES Y CUIDADORES

Encuentros mensuales a cuidadores para educar en temas de seguridad del paciente

**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# RESULTADOS CRÍTICOS DE LABORATORIO CLÍNICO O IMAGENOLOGÍA APLICANDO COMUNICACIÓN REDUNDANTE

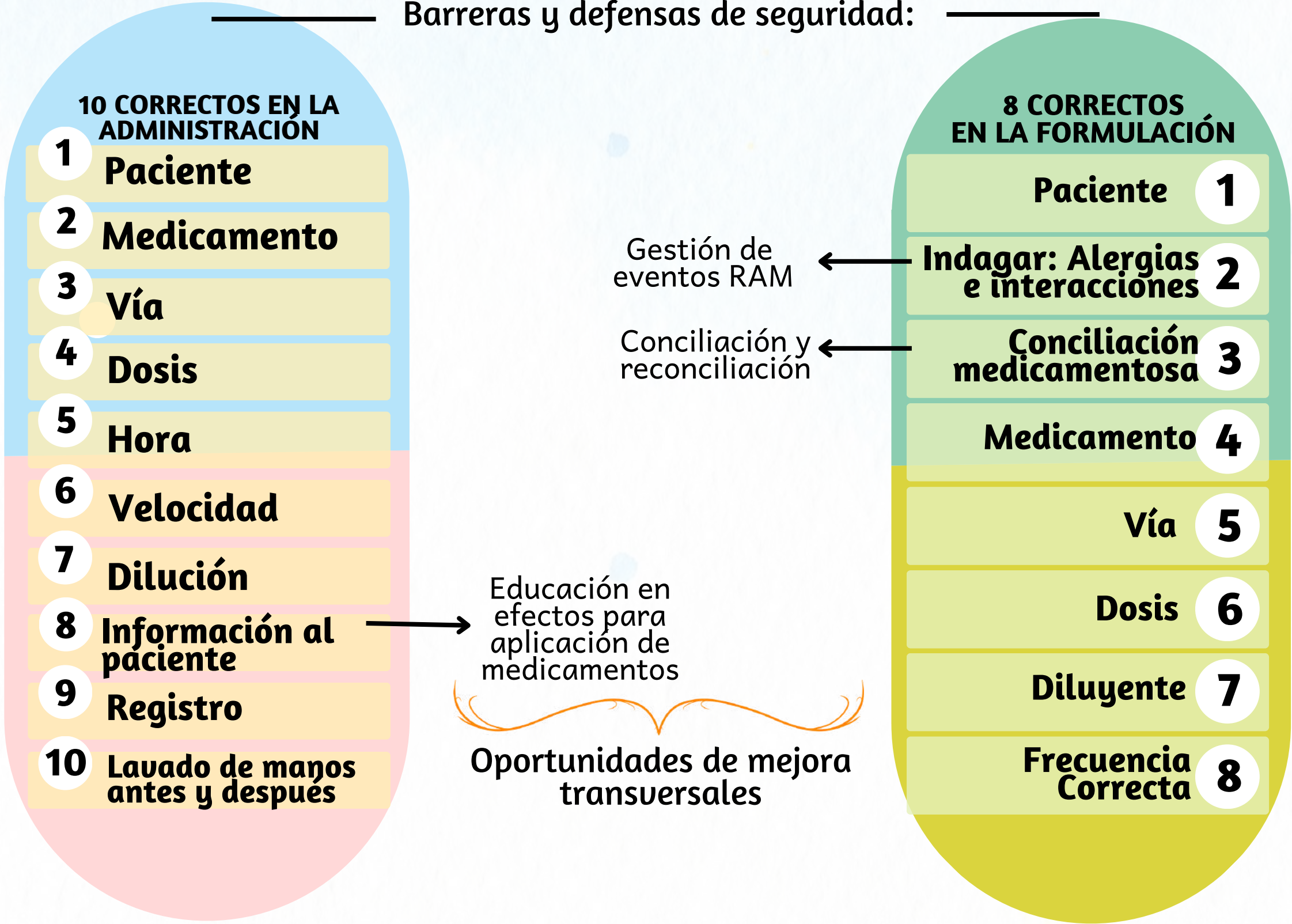




# Mejorar la seguridad de los MEDICAMENTOS



Barreras y defensas de seguridad:



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





- Aplique los 4 YO en el consentimiento informado: informo, diligencio, firmo, me responsabilizo.
- Confirmar la adecuada preparación pre quirúrgica del paciente.
- Marcar la zona operatoria con participación activa del paciente con un SI
- Garantizar la disponibilidad de medicamentos, dispositivos y equipos biomédicos.
- Lavado de manos quirúrgico
- Verificar que el equipo quirúrgico esté completo para dar inicio a la lista de chequeo de cirugía Segura.
- Proporcionar información a los familiares del paciente una vez terminado el procedimiento.

## Garantizar CIRUGÍA segura



Aplique los 3 correctos

**1 Paciente correcto**

**2 Procedimiento correcto**

**3 Lugar correcto**



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# Garantizar CIRUGÍA segura



## DEFINICIÓN DE TRIAGE QUIRÚRGICO:

Proceso de clasificación de oportunidad y prioridad quirúrgica según el estado de salud del paciente. La persona encargada de la clasificación inicial es directamente el médico especialista.



**VIGILADO Supersalud**

Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383



## TRIAJE QUIRÚRGICO

**Prioridad 1**



Atención inmediata

**Prioridad 2**



Atención de 30 minutos a 6 horas

**Prioridad 3**



Atención de 6 a 12 horas

**Prioridad 4**



Atención de 12 a 24 horas

**Prioridad 5**



Programado intra hospitalario

Dónde se diligencia?  
**FOLIO HC0082 ó FOLIO HC0086**





## Barreras y defensas de seguridad:

- Realizar una correcta higiene de manos en los 5 momentos
- Solicitud por parte del cuidador al personal de salud del lavados de manos antes de ser atendidos
- Involucrar al personal de salud, paciente, cuidador o visitante en las medidas preventivas
- Realizar una correcta identificación de pacientes con indicación de aislamiento durante el traslado intra o extra institucional colocando una bata color morado
- Adherirse a guías, protocolos y procedimientos, relacionados con (IAAS)



## Reducir el riesgo de INFECCIONES asociadas a la atención en salud



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# 5 Momentos de la higiene de manos



1

Antes de tocar al paciente.

2

Antes de realizar una tarea limpia y/o aséptica



3

Después del riesgo de exposición a o fluidos corporales.

4

Después de tocar al paciente.

5

Después del contacto con el entorno del paciente

Oportunidades de mejora transversales

Fortalecer la adherencia en cada uno de los momentos

VIGILADO Supersalud

Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





**Barreras y defensas de seguridad:**

Identificación del riesgo: escala de Dawnton, stiker azul y abrazo de seguridad

Cero barandas abajo

Acompañante permanente

Pisos limpios y secos

Pasamanos

Traslado en silla de ruedas o camilla

Educación al paciente y familiar en prevención del riesgo.

Fomentar el uso del timbre de llamado

**VIGILADO Supersalud**

Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383



## Reducir el riesgo de CAÍDAS





# Prevenir LESIONES (ÚLCERAS) POR PRESIÓN



Reloj de cambios de posición



Valoración e identificación del riesgo:

Escala de BRADEN, BRADEN Q, N-SRAS, stiker NARANJA, abrazo de seguridad

Utilizar película protectora de piel (Spray o toallita protectora)

Uso de apósitos de espuma con adhesivo de silicona en prominencias óseas

Remover adhesivos con toallita removedoras

Mantener piel limpia y seca

Hidratar piel con ácidos grasos hiperoxigenados

Cambios de posición cada 2 horas

Barreiras y defensas de seguridad:

VIGILADO Supersalud  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# Garantizar la seguridad en la atención del BINOMIO madre –hijo



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383



Se incluyen en barreras y defensas de seguridad:

- 1 Guías y protocolos institucionales.
- 2 Educar a la gestante sobre signos que alarmen sobre la existencia de complicaciones.
- 3 Brindar una atención oportuna y pertinente, acorde a lo establecido en el protocolo de CÓDIGO ROJO.
- 4 Garantizar VIGILANCIA ESTRICTA de la gestante o de la mujer en el postparto inmediato, por equipo asistencial para detectar tempranamente posibles complicaciones.
- 5 ATENDER OPORTUNAMENTE a la gestante independientemente de las dificultades administrativas.
- 6 NO realizar maniobra de KRISTELLER por los riesgo que esta conlleva.
- 7 Verificar con lista de chequeo si se DISPONE DE INSUMOS para el manejo inicial de las emergencias obstétricas
- 8 Asegurar la atención del parto y el puerperio por PERSONAL CALIFICADO.
- 9 Realizar el CONSENTIMIENTO INFORMADO, ya que al ser un procedimiento medico no esta exento de riesgos.
- 10 Aplicar los criterios clínicos para el ingreso a la UCI NEONATAL.
- 11 Adherirse a la ESTRATEGIA IAMII Y AIEPI implementada en la institución.



Se incluyen en barreras y defensas de seguridad:

# 10 Correctos En el uso de Hemocomponentes

Garantizar la seguridad en la administración de HEMOCOMPONENTES.

1 Paciente Correcto

2 Hemocomponente Correcto

3 Consentimiento Correcto

4 Compatibilidad Correcto

5 Aplicación Correcto

6 Volumen Correcto

7 Velocidad Correcta

8 T° Correcta

9 Monitorización Correcta

10 Registro Correcto



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





## Garantizar la seguridad con los **DISPOSITIVOS médicos.**



### Barreras y defensas de seguridad:



**VIGILADO Supersalud**

Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# Garantizar la seguridad con los DISPOSITIVOS médicos.

## Estrategias a aplicar por personal asistencial para minimizar y/o mitigar el riesgo con los dispositivos médicos



Educar al paciente y/o familiar sobre los riesgos, los cuidados y la no manipulación de los dispositivos médicos.



Seleccionar el dispositivo médico adecuado para el paciente y el procedimiento a realizar.



Verificar la funcionalidad y estado físico del dispositivo médico previo a su uso.



Verificar que el dispositivo médico se encuentre debidamente empacado, sellado y rotulado.



Llevar registro y control de Temperatura y Humedad en los lugares de almacenamiento de los Dispositivos médicos.



Llevar lista de control de cantidades en los lugares de almacenamiento de los dispositivos médicos.



Dar un solo uso a los dispositivos médicos desechables.



Verificar que los equipos biomédicos se encuentren cargados y/o conectados al toma de energía.



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# Identificación del riesgo clínico



RIESGOS CLÍNICOS

Alerta visual mediante uso de sticker

RIESGO	UPP			CAÍDAS	ALERGIA	SUICIDIO	FUGA	MAL NUTRICIÓN	RIESGO CARDIOVASCULAR
ESCALA	N-SRAS	Braden Q	Braden	Downton	INSTITUCIONAL	PLUTCHIK	INSTITUCIONAL	FERGUNSON	FRAMINGHAM
EDAD	-1 MES	1 Mes a 14 años	+14 años	General	General	+14 Años	General	+ 18 Años	+18 AÑOS (Con reporte de HDL y LDL)
Puntos de riesgo	= ó - 17	= ó - 14	= ó - 14	= ó + 2	= ó + 1	= ó + 6	= ó + 1	+ 2 puntos	>5%



VIGILADO Supersalud  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# Abrazo de Seguridad



Se realiza diariamente después de la entrega y recibo de turno



Se hacen preguntas estandarizadas de acuerdo a los riesgos clínicos potenciales del subproceso en un espacio máximo de 10 minutos.

## Alerta auditiva de identificación del riesgo clínico

¿Cómo y cuándo se desarrolla la estrategia "Abrazo de Seguridad"?

Generando un espacio en el que se informan: Riesgos clínicos de los pacientes y las Barreras de seguridad a implementar

1

2

3

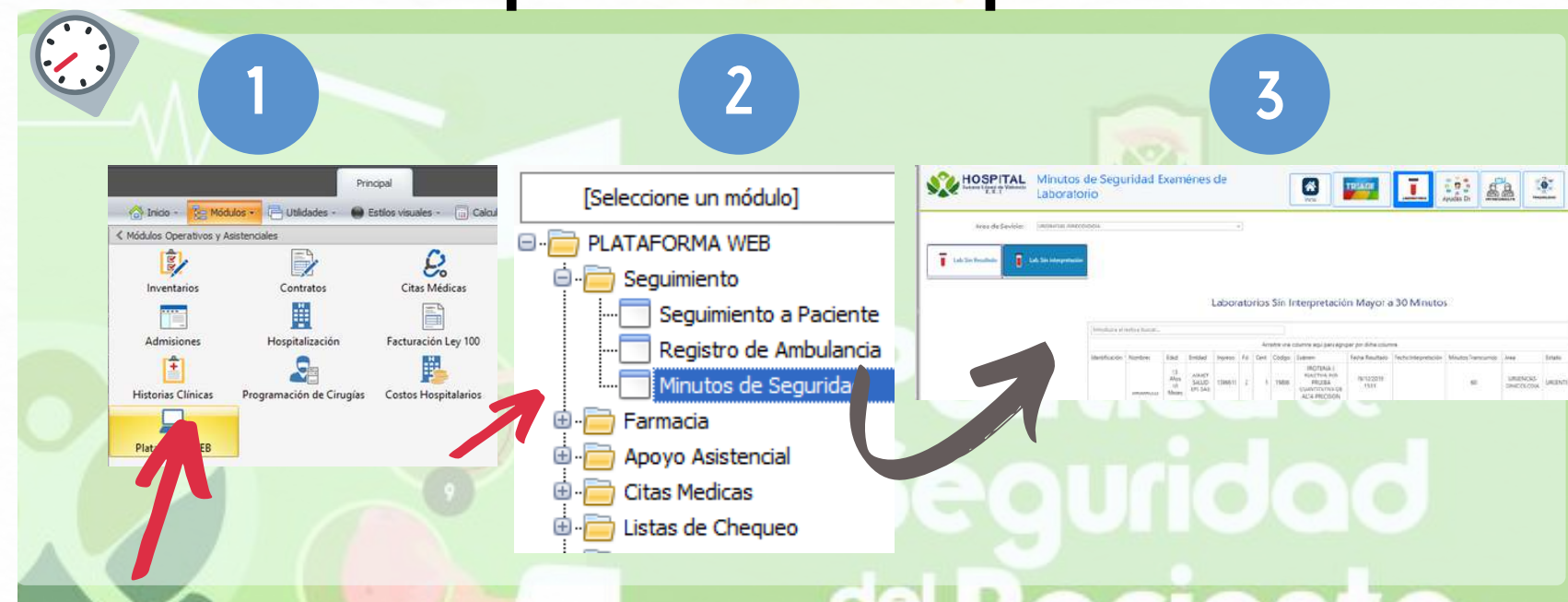
Es realizado por TODO el equipo de salud que recibe turno y liderado por el personal médico



**Objetivo:** mejorar la comunicación entre el equipo de salud, frente a los riesgos clínicos potenciales en la atención y las barreras de seguridad a implementar, para prevenir eventos adversos en el paciente



# Alerta visual de OPORTUNIDAD “Minutos seguros” Ruta para acceder al aplicativo



## Alertas en Tiempos que puedes Visualizados

	Control	Regular	Prioritario	Urgente	Muy Urgente	Extremadamente Urgente
Interconsulta medicina especializada		6 horas	4 horas	2 horas		
laboratorio clínico	De acuerdo a la hora establecida por el médico			2 horas	1 hora	
Toma de imágenes diagnósticas	De acuerdo a la hora establecida por el médico			30 min	20 min	Inmediato
Lectura de imágenes diagnósticas	6 horas Urgencias	12 horas Hospitalización	72 horas Cons Externa	Lunes a Viernes		
TAC	→ 2 horas en URGENCIAS y CRÍTICOS → 6 horas en HOSPITALIZACIÓN					
Interpretación: Laboratorios / imágenes diagnósticas / TAC	30 minutos					

## MINUTOS SEGUROS





## Reporte de eventos clínicos



## REPORTAR nos permite mejorar!

1 Ingrese a la historia clínica electrónica

1



2 Click en módulos operativos y asistenciales

2

3 Click en plataforma web

4 Click en Eventos clínicos

5 Click en registro de Eventos clínicos

6 Digite el evento clínico identificado

El análisis causal de eventos adversos se realiza aplicando protocolo de Londres.





Reporte de eventos clínicos



Bot Wathsap "Susanita Súper Segura"

# REPORTAR nos permite mejorar!

HOSPITAL SU SANA LÓPEZ DE VALENCIA  
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

NIT. 891.501.678-1  
POPAYÁN

Departamento del Cauca

Formato para reporte de eventos Adversos/ incidentes/ fallas institucionales

Datos básicos del paciente			
Nombre de completo:		Número de historia clínica:	
Diagnostico principal:			
Información a consignar por el reportante			
Fecha de ocurrencia del evento adverso/incidente/ falla		Fecha del Reporte:	
Servicio de ocurrencia:		Servicio reportante:	
Descripción del evento adverso/incidente/ falla			
Descripción del medicamento/dispositivo médico (diligenciar en este campo si se trata de RAM y fallo terapéutico)			
Nombre del medicamento/dispositivo médico			
Forma farmacéutica (medicamentos)		Concentración (medicamentos)	
Laboratorio fabricante		Lote/ Fecha de vencimiento	
Registro INVIMA			
Indique el /los ítem/s que apliquen			
Muerte		Hospitalización prolongada	
Daño que amenaza la vida		Intervención médica o quirúrgica	
Daño de una estructura corporal		No hubo daño	
Afectación de alguna función		Otro ¿cuál?	
Identificación del reportante			
Nombre de quien reporta			
Cargo			
Anónimo			

Ubicada en los  
buzones de  
sugerencias

Hoja Rosada



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# Reporte de eventos clínicos



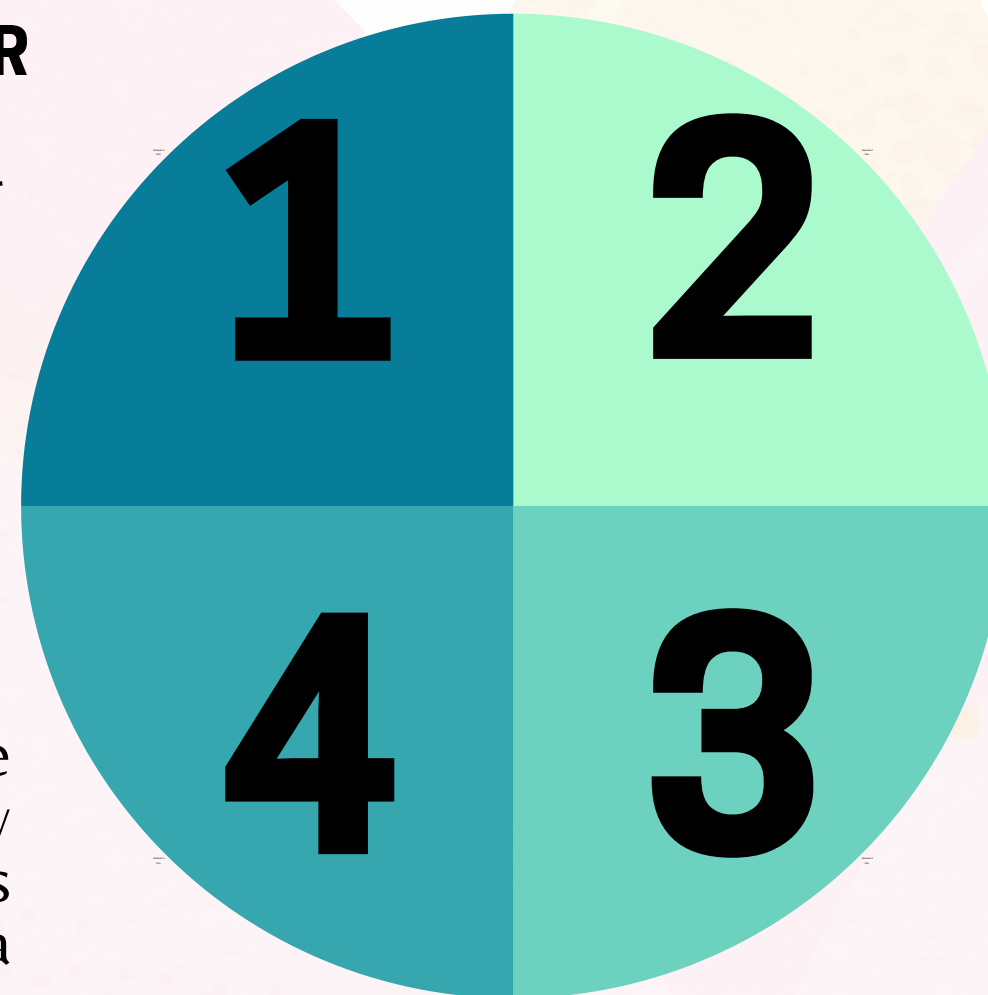
## REPORTAR nos permite mejorar! ¿Cómo realizar un reporte?

### HORA FECHA Y LUGAR

Es importante mencionar el lugar dentro del servicio donde ocurren (cama habitación, sala, quirófano).

### LENGUAJE

Escriba el reporte de manera clara, efectiva y breve, identificando las acciones que usted ha hecho primero para mitigar la falla.



### IDENTIFICAR EL RIESGO

Sea claro, identifique y escriba cuál es la falla, agregue detalles que sean relevantes y relacionados con la falla que reporta.

### NO OLVIDAR

Si bien SIEMPRE se guardará la confidencialidad o usted puede hacerlo de manera anónima recuerde que es mas importante el reporte que quien lo reporta.



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# POLÍTICA DE USO RACIONAL DE MEDICAMENTOS (PURM)

## OBJETIVO

Garantizar el acceso, oportunidad, seguridad, efectividad y pertinencia en el uso racional de los medicamentos.

## LÍNEAS DE ACCIÓN

1. Suministro de medicamentos con calidad, seguridad, eficacia y efectividad para el paciente.
2. Detectar, identificar y prevenir problemas relacionados con los medicamentos.
3. Disminuir los riesgos en el uso de medicamentos:  
-> Gestión de Eventos RAM
4. Educar al paciente para el uso adecuado y seguro de los medicamentos.



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# POLÍTICA DE USO RACIONAL DE MEDICAMENTOS (PURM)

## ESTRATEGIAS TRANSVERSALES

Seguimiento farmacoterapéutico intrahospitalario

Rondas asistenciales de farmacovigilancia

Monitoreo de administración de medicamentos con bombas inteligentes

Autorondas de servicio farmacéutico

Educación al paciente y el cuidador a través de la escuela de pacientes

Gestión de eventos clínicos

Cápsulas informativas sobre uso racional de medicamentos

Conciliación medicamentosa al ingreso y egreso del paciente



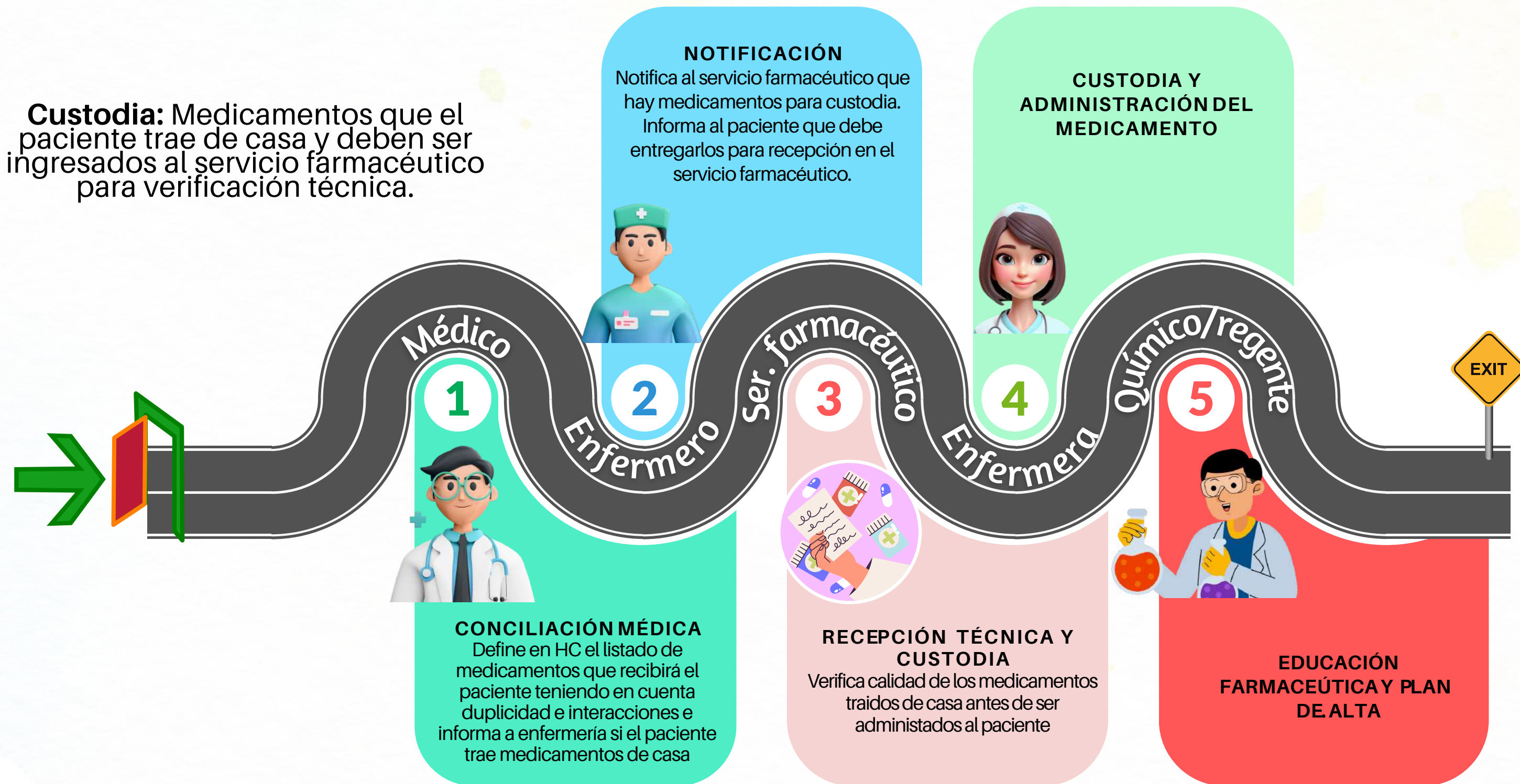
**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# RUTA DE CONCILIACIÓN MEDICAMENTOSA

**Custodia:** Medicamentos que el paciente trae de casa y deben ser ingresados al servicio farmacéutico para verificación técnica.





# POLÍTICA DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD (PYMS)

## LÍNEAS DE ACCIÓN

1.Brindamos procesos formativos al personal del hospital Susana López de Valencia E.S.E., en promoción y mantenimiento de la salud.



3.Identificamos y canalizamos a los usuarios, de acuerdo al ciclo de vida, a programas de protección específica, detección temprana, consulta médica general y especializada.

2.Estimulamos la adopción de hábitos y estilos de vida saludables en los pacientes ambulatorios y hospitalarios.



4.Contribuimos a prevenir la enfermedad, detener su avance y atenuar sus consecuencias, a través de la identificación e intervención de los factores de riesgo y condiciones propias de cada uno de nuestros pacientes.

*Fortalecer el conocimiento y entendimiento del paciente y su familia en el autocuidado relacionado con los riesgos individuales*

**OPORTUNIDAD DE MEJORA TRANSVERSAL**

**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





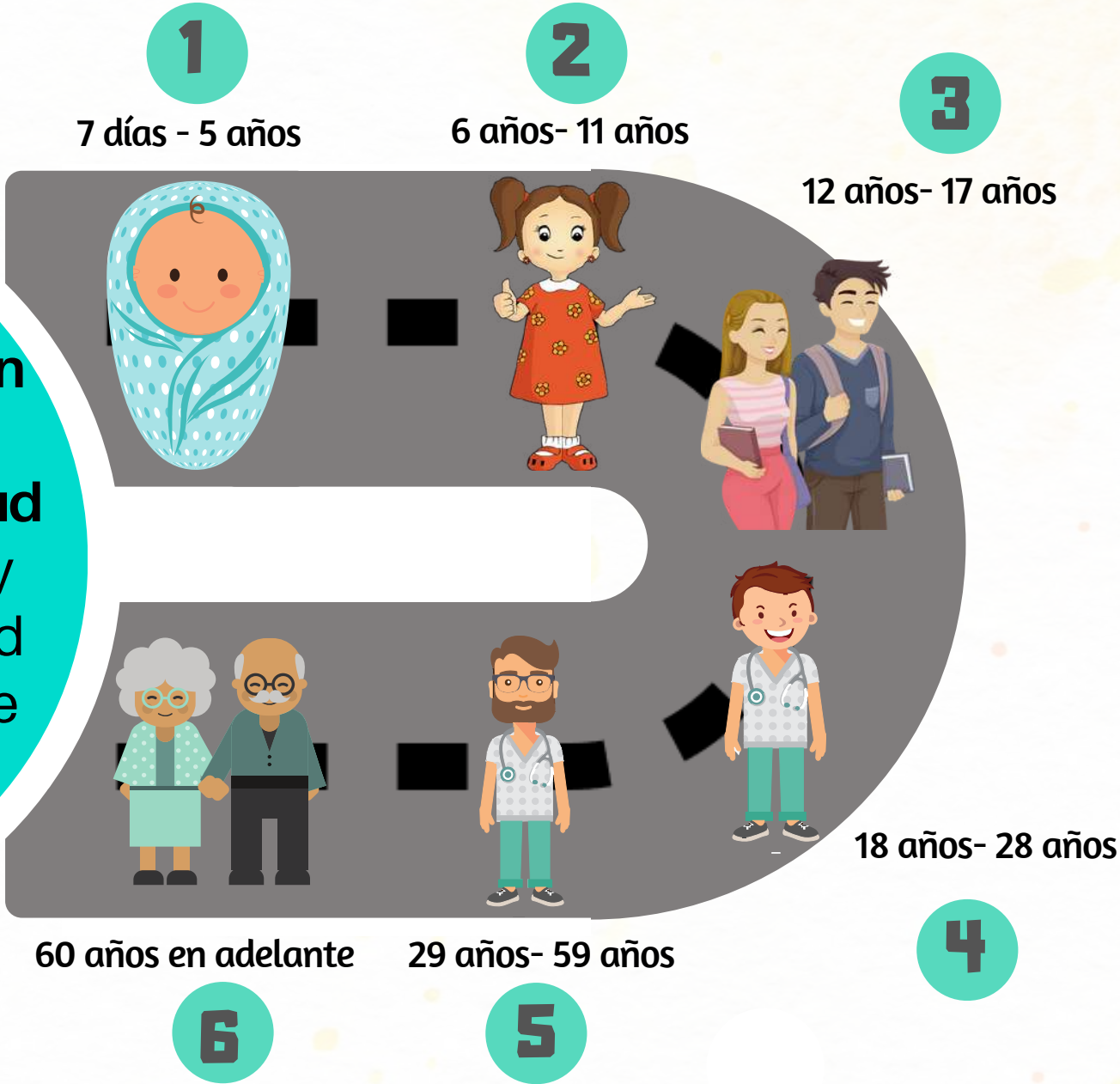
# RUTA DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD

## DEMANDA INDUCIDA

Son todas las acciones encaminadas a informar, educar y orientar a la población afiliada a las actividades, procedimientos e intervenciones de protección específica y detección temprana que correspondan según su edad



**Ruta integral de atención para la promoción y mantenimiento de la salud**  
Acciones de promoción y mantenimiento de la salud realizadas según curso de vida



Mediante la innovación de nuestra cabina "Susanita contigo, promueve tu salud" brindamos educación a la comunidad en promoción y mantenimiento de la salud y realizamos demanda inducida según su curso de vida.



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# RUTA DE ATENCIÓN MATERNO PERINATAL

INTERVENCIONES DE LA RUTA A LA POBLACIÓN MATERNA  
EN EL HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.

Consulta  
ambulatoria  
especializada de  
gineco-obstetricia



INGRESO A  
URGENCIAS  
TRIAGE GINECO-  
OBSTÉTRICO



Valoración con el  
especialista en  
ginecoobstetricia

Atención del  
parto



Atención del  
puerperio



Atención del  
emergencias  
obstétricas

Atención de  
complicaciones  
al recién nacido

Atención del recién  
nacido: valoración por  
pediatría , tamizajes  
neonatales  
- Vacunación

Asesoría de  
planificación  
familiar e inicio de  
método post evento  
obstétrico

EGRESO  
del paciente



Paciente  
gineco-  
obstétrica

Atención de la  
Interrupción  
Voluntaria del  
Embarazo

VIGILADO Supersalud  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# RUTA DE ATENCIÓN CARDIOVASCULAR Y METABÓLICA



**Valoración del riesgo cardiovascular.**  
La historia clínica capta las variables que se requieren para la identificación del riesgo cardiovascular



 Visualización de la alerta del riesgo cardiovascular en el tablero de control.



Priorización del riesgo cardiovascular moderado y alto, por el proceso de promoción y manteniendo de la salud para realizar intervenciones.

## Intervenciones:



- ✓ Educación individual, según el riesgo priorizado.
- ✓ Intervención por nutricionista a pacientes identificados con IMC>30
- ✓ Remisión de la información del riesgo cardiovascular a las respectiva EAPB del paciente.
- ✓ Seguimiento telefónico a una muestra de pacientes con patologías crónicas.



# PROGRAMAS DE PREVENCIÓN

## PREVENCIÓN PRIMARIA

Son medidas orientadas a evitar la aparición de una enfermedad o problema de salud mediante el control de factores causales y los factores predisponentes o condicionales.

### ESTRATEGIAS

- Vacunación
- Educación
- Demanda inducida
- Cabina - Susanita contigo promueve tu salud

## PREVENCIÓN SECUNDARIA

Va encaminada a detectar la enfermedad en estadios precoces impidiendo su progresión. Significa la búsqueda de enfermedades en sujetos "aparentemente sanos" lo más precozmente posible (Pruebas de Screening).

### ESTRATEGIAS

- Tamizajes Neonatales
- Tamizaje para ITS
- Tamizaje CA cuello uterino.
- Tamizaje Riesgo cardiovascular
- Canalización: Articulación con EAPB

## PREVENCIÓN Terciaria

Comprende aquellas medidas dirigidas al tratamiento y a la rehabilitación de una enfermedad para ralentizar su progresión y con ello la aparición o el agravamiento de complicaciones e invalidades e intentando mejorar la calidad de vida de los pacientes

### ESTRATEGIAS

- Rehabilitación física
- Educación, control y tratamiento de las enfermedades crónicas no transmisibles.
- Escuela de cuidadores y pacientes.
- Seguimiento telefónico



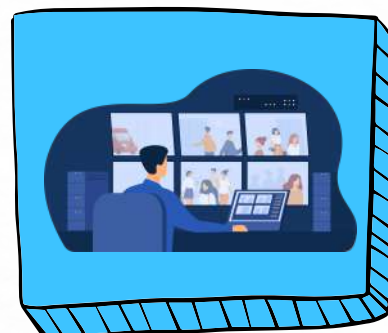
# EDUCACIÓN EN AUTOCUIDADO

## Al Paciente y familiar



### 01. Registro

Se registra en historia clínica los factores de riesgo del usuario



### 02. Tablero de control

Se genera alertas para intervención según la necesidad



### 03. Análisis de Información

Se Identifican las alertas por las diferentes políticas y procesos (PYMS, Seguridad del Paciente, Farmacovigilancia, Tecnovigilancia e IAAS) y se priorizan usuarios para intervención



### 04. Educación

Se brinda educación personalizada a pacientes y familiares con identificación de riesgo priorizado por parte del personal asistencial de procesos hospitalarios y ambulatorios.



### 05. Evaluación

Garantizamos el entendimiento aplicando comunicación redundante



### 06. Monitoreo

Se realiza monitoreo mensual a través de indicadores



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# POLÍTICA IAMII



## LÍNEAS DE ACCIÓN

- 1 Voluntad Política Institucional
- 2 Armonización conceptual y práctica del personal de salud en torno a salud y nutrición materna e infantil
- 3 Empoderamiento de las mujeres y sus familias para el cuidado
- 4 Las mejores condiciones para el nacimiento.
- 5 Ayuda efectiva para iniciar el cuidado del recién nacido y de la puérpera.
- 6 Promoción, protección y apoyo efectivo en la práctica de la lactancia operación
- 7 Favorecer el alojamiento y el acompañamiento.
- 8 Seguimiento sistemático al crecimiento y desarrollo de los niños y las niñas.
- 9 La institución de salud como un entorno protector y un espacio amigable.

**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# Grupos Apoyo

**Contamos con grupos comunitarios madres FAMI,  
asociación de usuarios, ICBF, comité IAMII**



**LÍNEA AMIGA**  
**Funciona 24 horas, los 7 días**  
**de la semana**  
**TEL: 302-2917122**



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# Registro Civil de Nacimiento

## HORARIO DE ATENCIÓN DE REGISTRO CIVIL

Lunes a Viernes  
8a.m a 11a.m.  
2 p.m a 3p.m

## REQUISITOS

- **Fotocopia de cédula del padre y la madre**
- **Certificado de nacido vivo original (diligenciado correctamente por personal médico)**



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# POLÍTICA DE GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL TALENTO HUMANO (PGETH)



## LÍNEAS DE ACCIÓN

1

Ruta de la felicidad: la felicidad nos hace más productivos

2

Ruta del conocimiento: liderando talento

3

Ruta del servicio: al servicio de los ciudadanos

4

Ruta de la calidad: “Pensando en ti, doy lo mejor de mí”

5

Ruta del análisis de datos: conociendo el talento



# POLÍTICAS I+D+i

Compartimos y preservamos el conocimiento estratégico.

Cultura de innovación para la productividad.

Gestionamos un ecosistema estratégico para el fortalecimiento de las capacidades CTel.



Fomentamos y apoyamos la formulación y desarrollo de proyectos de investigación científica; de desarrollo tecnológico y/o innovación.

Identificamos y fortalecemos el ecosistema estratégico para la investigación institucional.

Generamos y fortalecemos la producción científica.

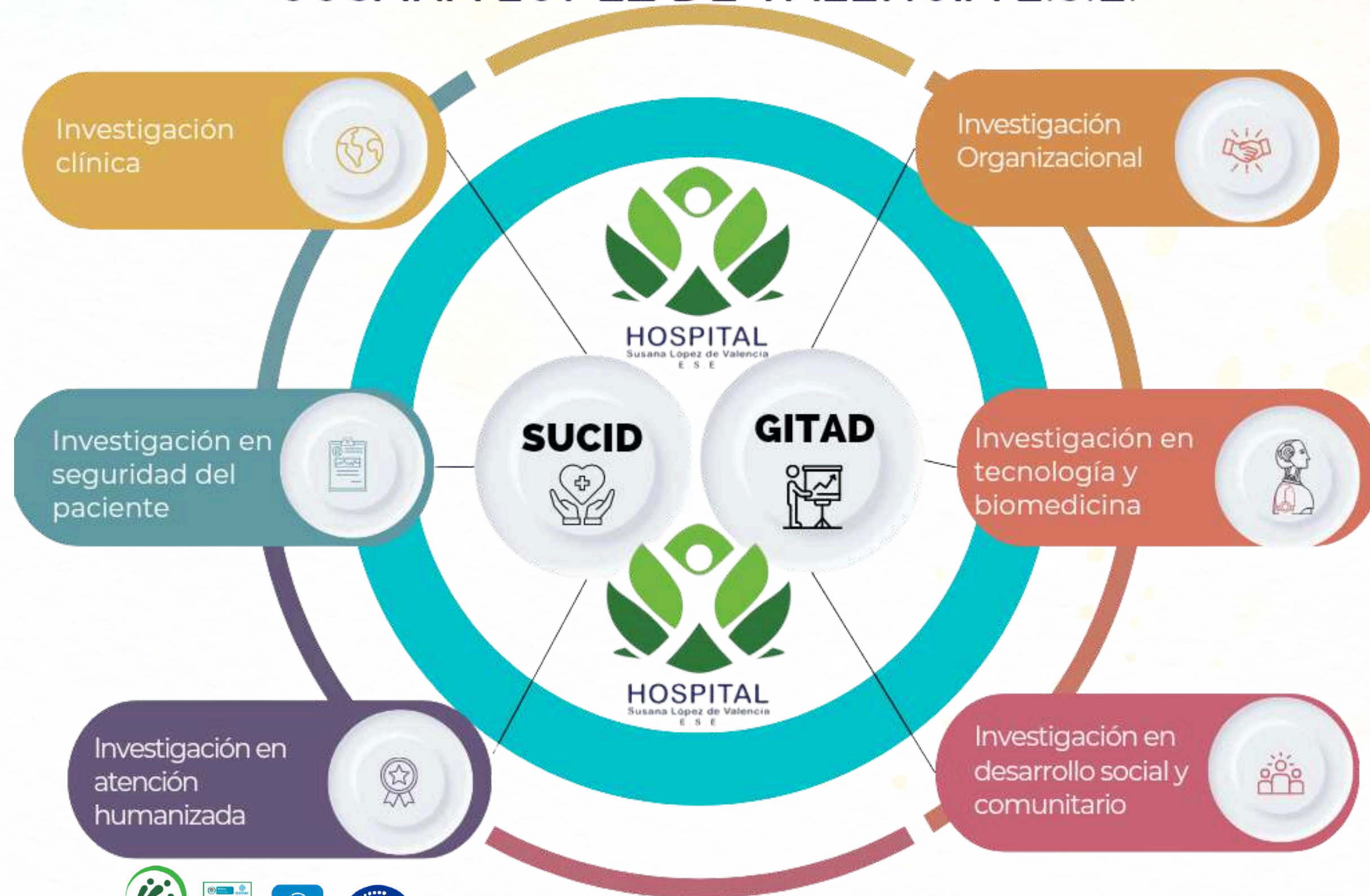


**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# GRUPOS DE INVESTIGACIÓN HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.

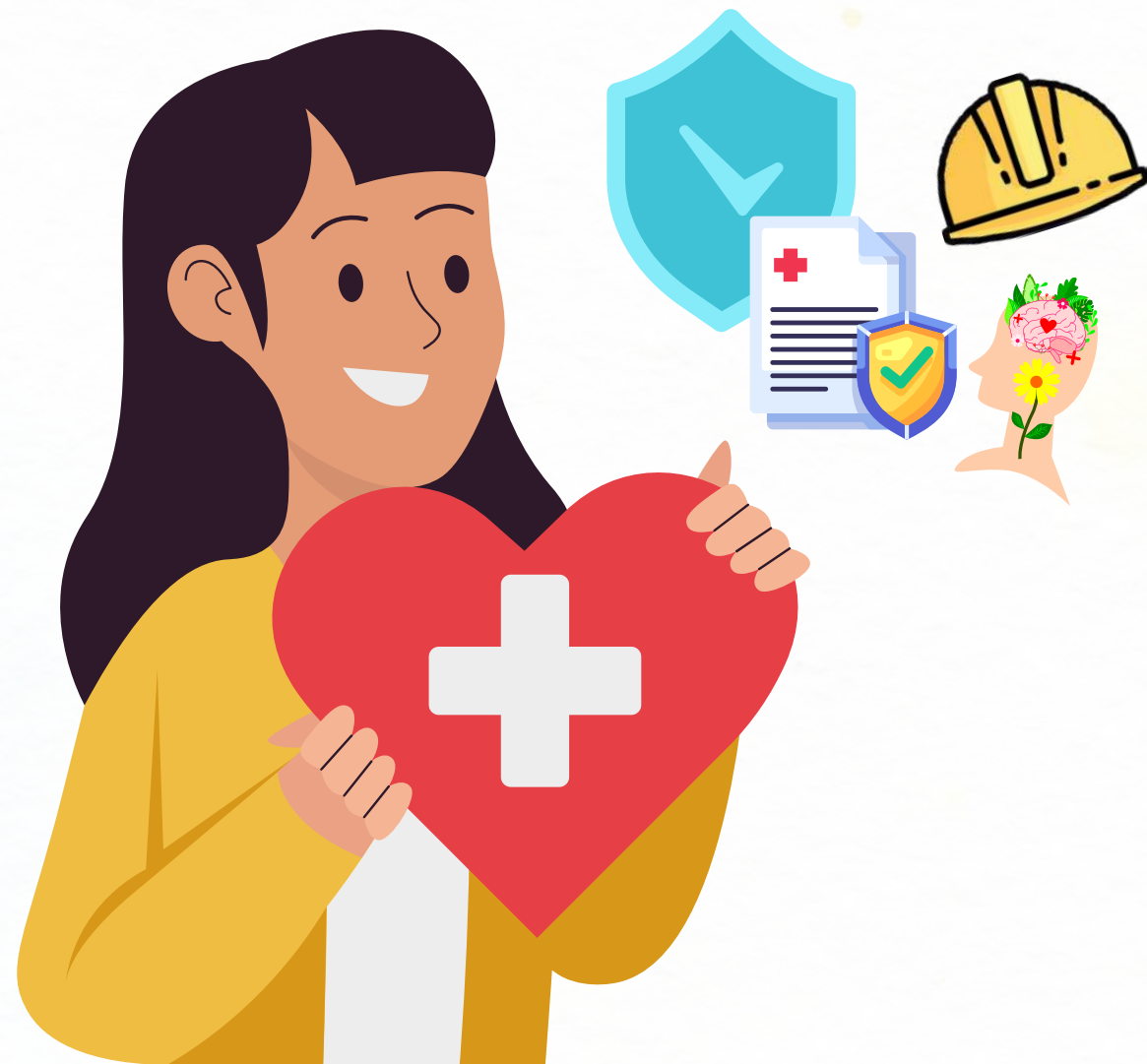


**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (PSST)



## LÍNEAS DE ACCIÓN

- 1 Identificamos los riesgos laborales, evaluamos, valoramos y establecemos los respectivos controles
- 2 Protegemos la seguridad y salud de todos los trabajadores mediante la mejora continua.
- 3 Cumplimos la normatividad nacional vigente en materia de riesgos laborales.



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383







# POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

## Estrategias

- Programa de prevención de desordenes músculo esqueléticos (DME).
- Pausas activas.
- Sesiones breves en prevención del riesgo biomecánico.

- Programa de prevención de riesgo biológico.
- Manual de normas de bioseguridad.
- Inspecciones de bioseguridad.

- Programa de prevención del riesgo psicosocial.
- Programa de estilos de vida saludable.
- Política de prevención del acoso laboral.
- Política de prevención del consumo de sustancias psicoactivas lícitas e ilícitas.
- Sesiones breves en prevención del riesgo psicosocial.



# PASOS PARA REPORTAR UN ACCIDENTE DE TRABAJO

## LÍNEAS GRATUITAS

**COLMENA**  
**018000919667 Desde**  
**Celular # 833**

**POSITIVA**  
**018000111170**

**EQUIDAD**  
**018000919538**

Realizar primeros auxilios

1



Informar al Jefe Inmediato. (Líder del proceso)

2



3



Solicitar atención en el proceso de urgencias

5



4



Reportar al Coordinador del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, de manera inmediata

Reportar a la línea efectiva 018000 correspondiente a la ARL

**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# POLÍTICA FORMACIÓN Y EDUCACIÓN CONTINUA (PFEC)

## LÍNEAS DE ACCIÓN

1. Establecer convenio docencia servicio, definiendo las responsabilidades entre las partes y cumplimiento de las mismas.
2. Desarrollo de prácticas y seguimiento al personal en formación.



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL (PPAL)

## OBJETIVO

Construir un ambiente laboral armónico, seguro, sano, libre de discriminación, coerción y maltrato, que promueva la sana convivencia laboral, la vivencia de los valores, favoreciendo la resolución de conflictos y diferencias y erradicando el acoso laboral.

## LÍNEAS DE ACCIÓN

1. Desarrollar actividades de prevención frente a casos de acoso laboral.
2. Desarrollar actividades para mejorar las relaciones interpersonales entre los colaboradores.



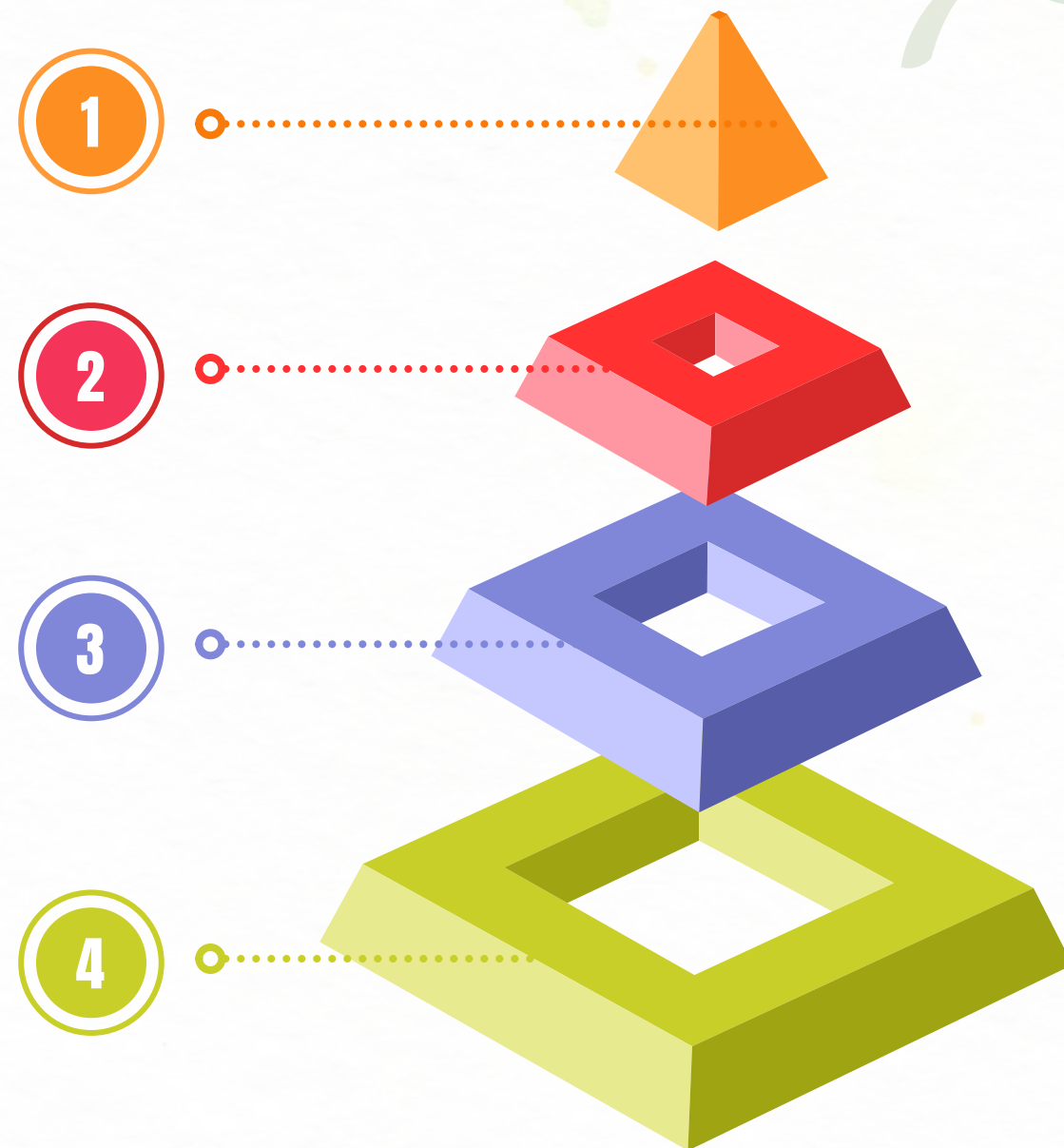
**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

SALUD Y CUIDADO AMBIENTAL PARA LA SOSTENIBILIDAD



## OBJETIVO 1

Gestionar los residuos generados en la atención en salud desde la producción hasta su disposición final

## OBJETIVO 2

Realizar control y uso eficiente del consumo de los recursos agua y energía necesarios para la prestación de servicios de salud y sus servicios de apoyo

## OBJETIVO 3

Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero en los procesos del hospital para alcanzar la Carbono Neutralidad

## OBJETIVO 4

Generar ambientes hospitalarios amigables y seguros al cliente interno y externo



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL (PGA)

## LÍNEAS DE ACCIÓN



**OPORTUNIDAD DE MEJORA TRANSVERSAL** Reducir la huella ecológica y promover la salud ambiental.

**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# POLÍTICA PROMOCIÓN DE CONDICIONES DE SILENCIO Y REDUCCIÓN DE CONTAMINACIÓN AUDITIVA (PPCSRCA)

## OBJETIVO

Promover condiciones de silencio en los diferentes espacios del Hospital Susana López de Valencia para alcanzar una cultura que contribuya a la recuperación del paciente en su estancia, generando ambientes de calma y serenidad, garantizando en los usuarios y su familia una estadía más confortable.

## LÍNEA DE ACCIÓN

**1** Promovemos condiciones de silencio.



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





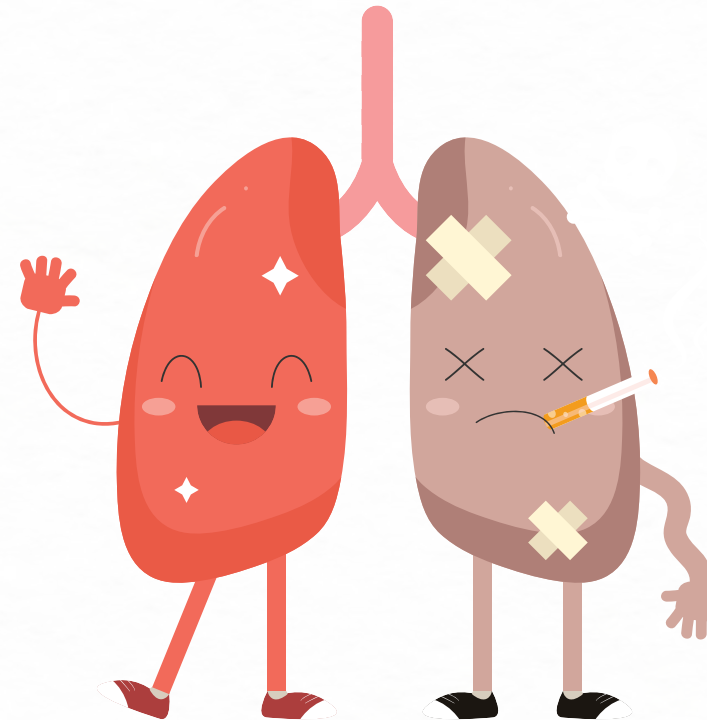
# POLÍTICA DE NO FUMADOR (PNF)

## OBJETIVO

Brindar a nuestros colaboradores, usuarios y sus familias un ambiente seguro y saludable, libre de humo de tabaco.

## LÍNEAS DE ACCIÓN

- Promovemos el no consumo de tabaco
- Promovemos una cultura de conservación del ambiente saludable



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# POLÍTICA DE GOBIERNO DIGITAL

**OBJETIVO** Definir y desarrollar estrategias que mejoren la gestión institucional y calidad de vida de los ciudadanos a través de las TIC, construyendo un estado eficiente, transparente, innovador y participativo que genere valor público a los grupos de interés en un entorno de transformación digital.

## LÍNEAS DE ACCIÓN

### LINEA 1

Estrategias Transversales

### LINEA 2

Decisiones Basadas en Datos

### LINEA 3

Estado Abierto

### LINEA 4

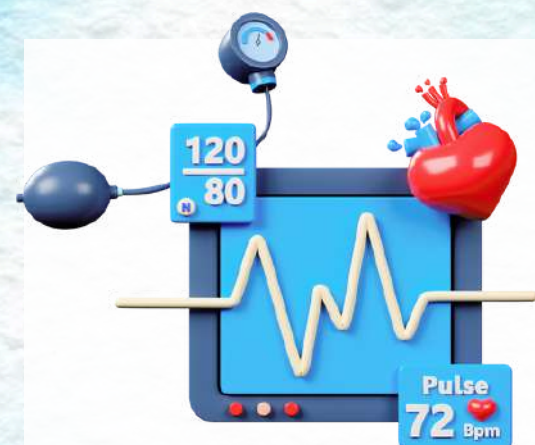
Iniciativas Dinamizadoras e Innovadoras



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383







# POLÍTICA DE GESTIÓN TECNOLÓGICA

## LÍNEAS DE ACCIÓN Y ESTRATEGIAS

1

Tecnología pertinente

- Aplicamos la guía de adquisición de tecnología.
- Validamos la tecnología antes de incorporarse al servicio
- Se mide anualmente el nivel de obsolescencia tecnológica

2

Tecnología segura

- Se gestiona el programa de tecnovigilancia
- Se ejecuta el Plan anual de mantenimiento preventivo.
- Se gestiona el programa de capacitación de tecnología
- Se documentan las hojas de vida de los equipos biomédicos e industriales
- Se ejecutan diariamente las rondas de seguridad a los servicios
- Gestionamos el plan de reposición de tecnología.
- Se calibran los equipos

3

Uso adecuado de la tecnología

- Se gestiona el programa de capacitación de tecnología
- Se documentan las guías rápidas de manejo de equipos

4

Contingencia de la tecnología

- Se cuenta con plan de contingencia para la operación de la dotación e infraestructura

5

Cultura de gestión de tecnología

**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# POLÍTICA DE GESTIÓN DOCUMENTAL (PGD)

## LÍNEAS DE ACCIÓN



- 1** Plan institucional de archivo (PINAR)
- 2** Herramientas tecnológicas para la gestión y administración de los documentos electrónicos y digitales
- 3** Estrategias para la conservación y preservación de los documentos

Deben garantizar:

- La seguridad física y electrónica de la información.
- Custodia, organización y gestión de archivos documentales.
- Fidelidad de la información, asegurando la satisfacción de sus clientes internos y externos.
- El soporte necesario a los responsables de las áreas productoras para la conservación y migración de documentos físicos.

**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# POLÍTICA DE COMUNICACIONES (PC)



## LÍNEAS DE ACCIÓN

1. Comunicación interna
2. Comunicación externa
3. Trazabilidad, transparencia e identidad institucional.



# POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES (PTDP)

## LÍNEAS DE ACCIÓN

- 1 Se recolecta, almacena, procesa, usa y transmite o transfiere los datos personales, garantizando la seguridad y confidencialidad ordenados por la norma.
- 2 Registro de la información de los datos en las bases del Hospital con la finalidad de evaluar y generar información sobre el estado de salud de los pacientes, así como generar indicadores, para la formulación de políticas en el sector salud.
- 3 Registro de la información en las bases de datos del hospital con la finalidad de realizar procesos administrativos
- 4 Envío de información a entidades gubernamentales o judiciales por solicitud expresa de las mismas.



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SOCIAL EN SALUD (PPCSS)



## LÍNEAS DE ACCIÓN

1. Fortalecimiento institucional para la participación social en salud.
2. Fomentamos el empoderamiento de la comunidad y las organizaciones sociales en salud.
3. Impulsamos una cultura de salud en la comunidad
4. Promovemos el control social en salud.
5. Incluimos a los ciudadanos en los procesos de planeación y mejoramiento institucional.
6. Rendimos cuentas para generar transparencia y confianza en la comunidad.



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL (PRS)



## LÍNEAS DE ACCIÓN

1. Susanita social y comunitaria
2. Comprometidos con un ambiente sano para todos

## Actividades de Responsabilidad Social



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# POLÍTICA DE SOSTENIBILIDAD FINANCIERA (PSF)

## LÍNEAS DE ACCIÓN

1. Contratamos con EAPB's seguras y confiables
2. Realizamos el registro contable de todas nuestras actuaciones
3. Facturamos todos nuestros servicios oportunamente
4. Recaudamos efectivamente nuestras cuentas.
5. Racionalizamos nuestros costos y gastos efectivamente



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383

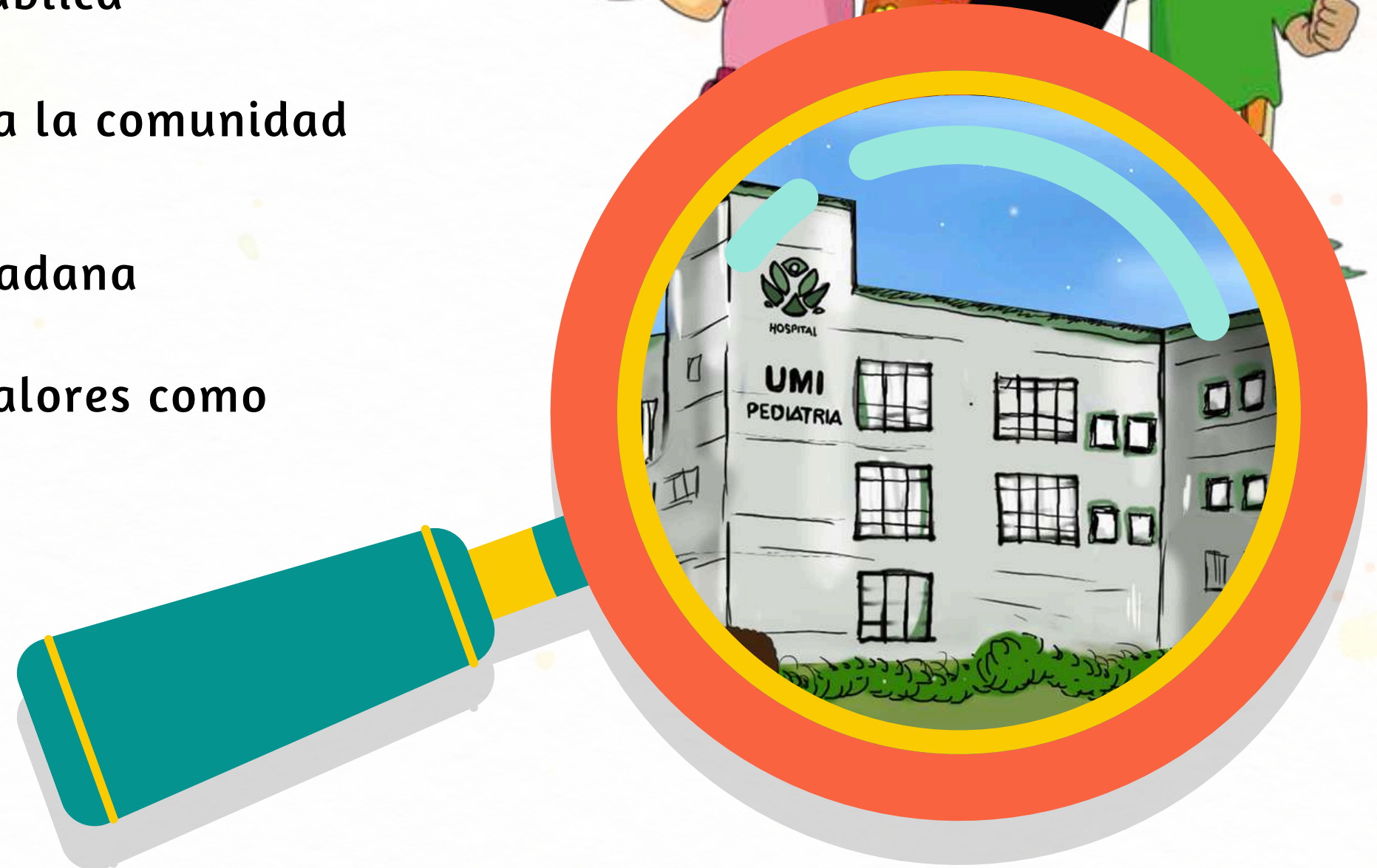




# POLÍTICA DE TRANSPARENCIA (PT)

## LÍNEAS DE ACCIÓN

1. Generar y entregar información pública
2. Rendimos cuentas por procesos y a la comunidad
3. Promovemos la participación ciudadana
4. Aplicamos nuestros principios y valores como medio para prevenir la corrupción



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA

## SIVIGILA

Sistema Nacional de Vigilancia en Salud Pública -SIVIGILA, se ha creado para realizar la vigilancia de los eventos que afecten o puedan afectar la salud de la población Colombiana

Todas las fichas de notificación deben ir acompañadas de cara de datos básicos (a) y complementarios (b), excepto varicela y parotiditis, que solo se diligencian cara de datos básicos

En la carpeta de SIVIGILA, que se encuentra en la carpeta de HSLV en cada PC, encontrará las fichas que son de reporte inmediato (reporte dentro de las 24 horas posteriores al evento) y de reporte semanal (reporte dentro de los 7 días posteriores al evento)

**"Recordar todo evento de interés en salud pública debe notificarse"**



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# ESTADÍSTICAS VITALES



EL Ministerio de la Protección Social desarrolló el Registro Único de Afiliados – RUAF, del cual hace parte el módulo de nacimientos y defunciones.

---

Todo certificado de nacido vivo y defunción debe ser reportado dentro de las 24 horas posteriores al evento (nacimiento/defunción) para cumplir con la oportunidad frente a las entidades territoriales.

---

En caso de contingencia por caída del sistema RUAF se utilizarán los certificados manuales que se encuentran en cada servicio, dispuestos en una carpeta para tal fin.

---



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# PLANES INSTITUCIONALES





# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Contiene las estrategias para la prevención de hechos de corrupción, mejorar la atención a las necesidades de los ciudadanos y la efectividad del control de la gestión institucional, distribuidos en los siguientes componentes:



Gestión del riesgo de corrupción

Racionalización de trámites

Rendición de cuentas

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Iniciativas adicionales



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# PLAN HOSPITALARIO DE EMERGENCIA Y DESASTRES (PHED)

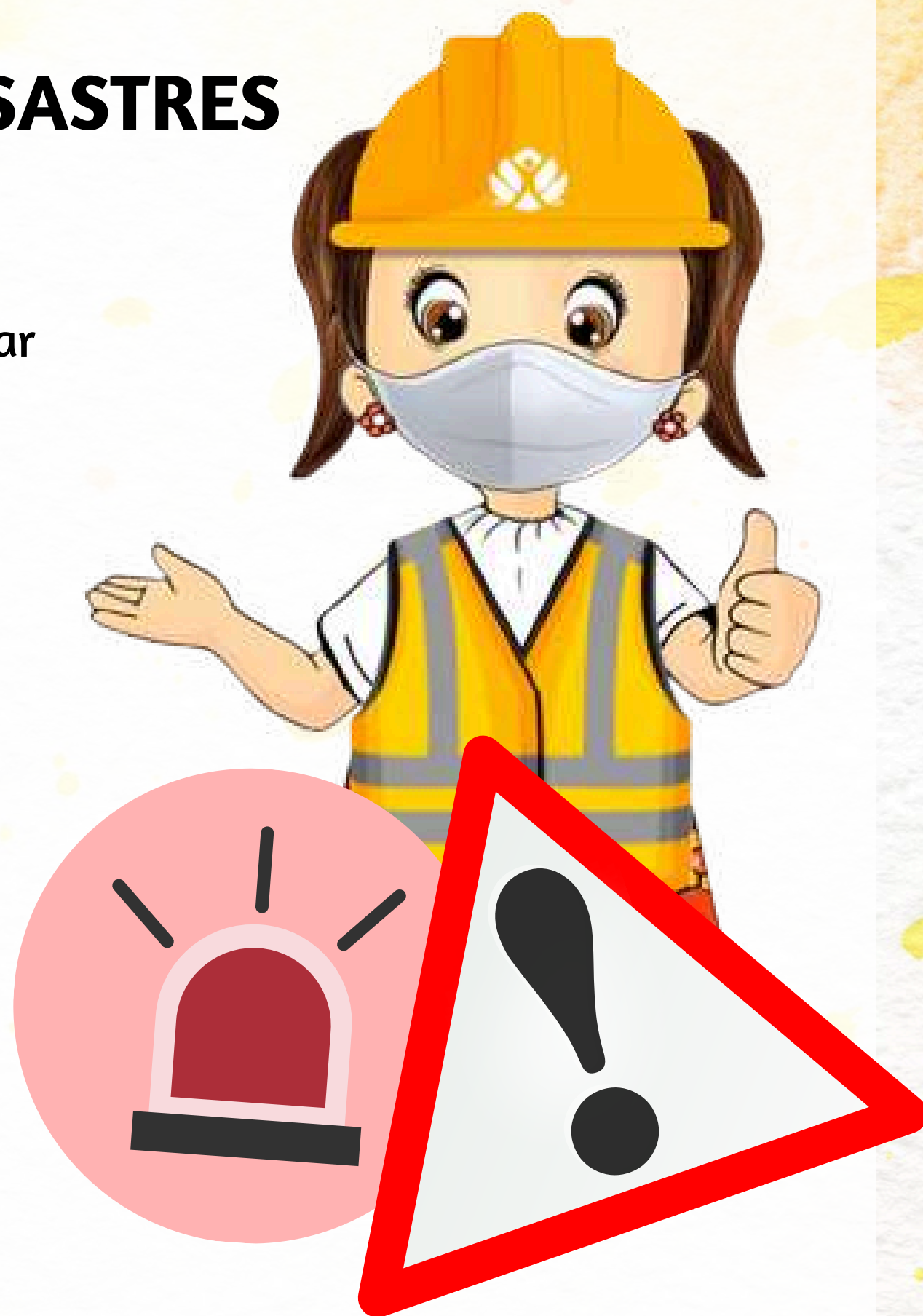
El PHE del Hospital gestiona las posibles emergencias que puedan generar afectaciones a la institución; dichas emergencias pueden ser:

**Internas (eje: accidentes)**

**Externas eje: llegada masiva de víctimas**

**Se gestionan a través de los objetivos del PHED:**

- Determinar la conformación y actuación del comité hospitalario de emergencias institucional.
- Diseñar estrategias generadoras de respuesta adecuada en caso de emergencia (antes, durante y después de una emergencia).
- Evitar o minimizar lesiones y complicaciones postraumáticas que puedan sufrir los ocupantes del Hospital Susana López de Valencia E.S.E., como consecuencia de una emergencia.



**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383





# Preparación antes de la emergencia

**Señalética de emergencia,** siempre te guiará a la salida mas cercana, su color es verde por normativa internacional



**Rutas de evacuación** Ilustran la ruta mas rápida desde el lugar donde se encuentra ubicado, hasta la salida mas cercana

**Inspección anual de seguridad,** por parte del cuerpo de bomberos voluntarios



**Realizamos simulacros de emergencia**



**Grupo de brigadistas activos,** son los primeros en responder ante una emergencia



# Preparación durante la emergencia



**Una vez escuche la alarma de evacuación:**



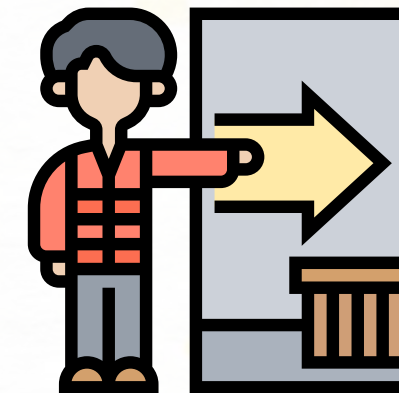
Mantenga la calma.



Busque la salida de emergencia mas cercana.



Siga las indicaciones del brigadista o personal encargado.



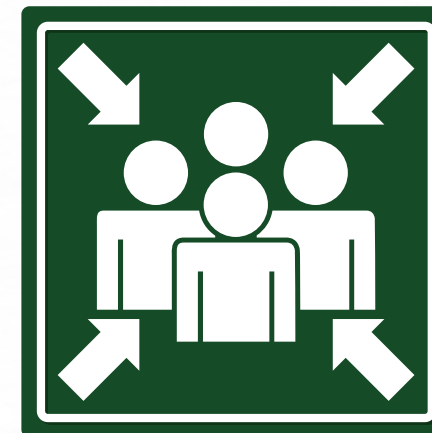
Camine por su derecha, siguiendo la ruta de evacuación.



No corra, no utilice ascensor, ni intente regresar por objetos.



No usar teléfonos o elementos que generen distracción.



Diríjase al punto de encuentro más cercano.



Repórtese ante el coordinador de servicio y o brigadista e informe las novedades.



# COMO UNA FLOR DE LOTTO - HIMNO

AQUÍ ESTOY PARA CUIDARTE,  
DARTE LA MANO Y ESCUCHARTE.  
PARA QUE CUANDO ESTÉS CONMIGO  
SEPAS QUE AQUÍ HAY UN AMIGO  
Y UN BASTÓN PARA APOYARTE.

VIVE TU VIDA A PLENITUD Y SÉ FELIZ,  
CUIDA A LOS TUYOS Y CUIDA TAMBIÉN DE TI.  
NO OLVIDES NUNCA SONREIR,  
NO SABES CUANTO ALIVIARÁ  
UNA SONRISA A UN ALMA TRISTE.

CORO:

COMO UNA FLOR DE LOTTO,  
POR TI Y POR NOSOTROS  
YO TE ABRO EL CORAZÓN,  
POR UN MUNDO MEJOR,  
COMO UNA FLOR DE LOTTO.

COMO UNA FLOR DE LOTTO,  
POR TI Y POR NOSOTROS  
ABRE TU CORAZÓN,  
POR UN MUNDO MEJOR  
COMO UNA FLOR DE LOTTO.  
PORQUE PENSANDO EN TI  
DOY LO MEJOR DE MI.

CARLOS RIVAS  
COMPOSITOR





# *¡Pensando en tí, doy lo mejor de mí!*



HOSPITAL  
SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA  
E.S.E.

UMI  
PEDIATRIA



HOSPITAL  
Susana López de Valencia  
E. S. E.

Innovamos y nos  
transformamos  
para cuidarte mejor

VIGILADO Supersalud

Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional 018000910383

