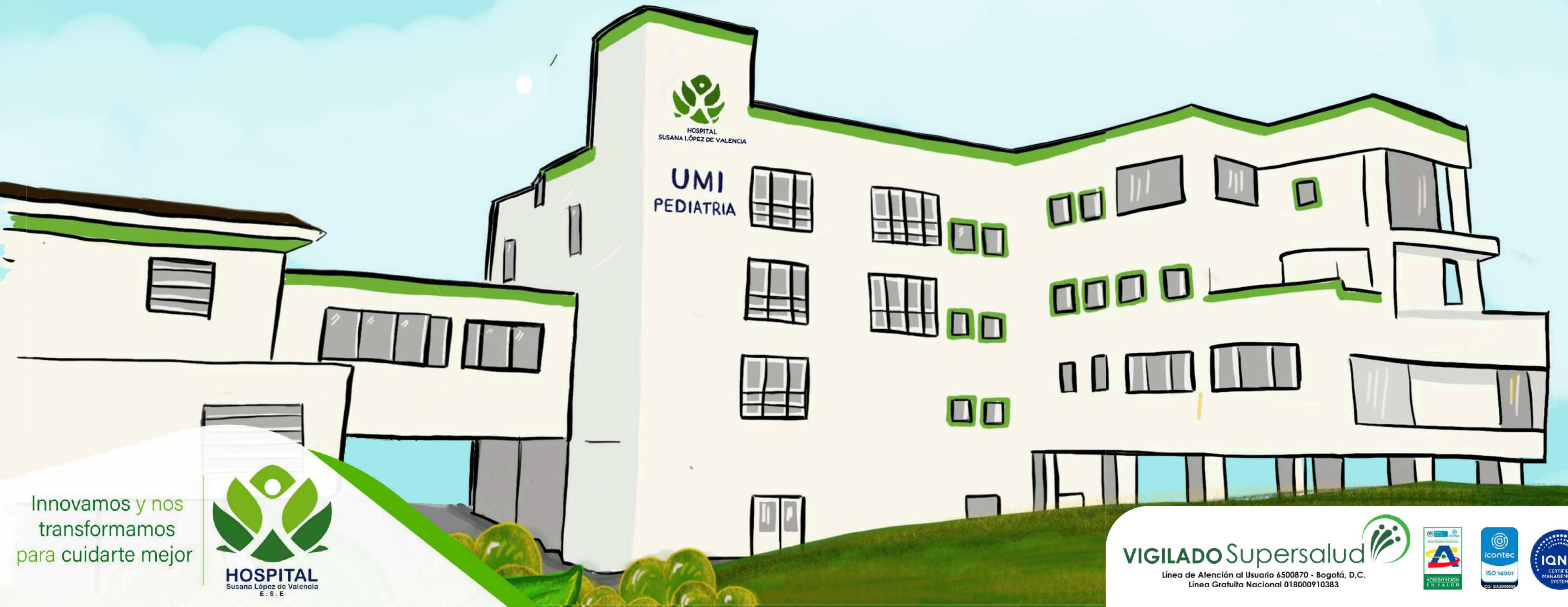


CARTILLA DE ACREDITACIÓN

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

<u>CONTENIDO</u>	<u>PÁGINA</u>	<u>CONTENIDO</u>	<u>PÁGINA</u>
Objetivo de la cartilla _____	5	Derechos _____	38
Ubicación geográfica _____	6	Deberes _____	39
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO _____	7	Acceso al SIAU y PQRSD _____	40
Etapas institucionales _____	8	RUTAS DE ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL _____	41
Distribución física _____	9	Grupos poblacionales de enfoque diferencial _____	42
Personaje institucional _____	10	Ruta de atención en salud para población habitante de calle _____	43
Marca institucional _____	11	Ruta de atención psicosocial y salud integral a víctimas del conflicto armado - PAPSIVI _____	44
Misión _____	12	Ruta de atención en salud para población con discapacidad _____	45
Visión _____	13	Ruta de atención en salud con enfoque étnico - RASEE _____	46
Certificación en IAMII _____	14	Ruta de atención en salud para población LGBTIQ+ _____	47
Certificación PONSETI _____	15	Ruta de atención en salud de violencia sexual _____	48
Certificación ISO14001:2015 _____	16	POLÍTICAS INSTITUCIONALES _____	49
Modelo de atención _____	17	Políticas Institucionales y su clasificación _____	50
Mapa de procesos y subprocessos _____	19	Política de servicios y de calidad _____	51
Planeación _____	20	Política de administración del riesgo _____	
Objetivos estratégicos _____	21	Política de sistema de administración del riesgo del lavado de activos y financiación del	52
Objetivos institucionales y sus estrategias _____	22	terrorismo (PSARLAFT) _____	53
Estructura orgánica _____	25	Política de planeación institucional _____	54
Código de integridad _____	26	Política de humanización _____	55
Lo que hago _____	27	Modelo de humanización _____	58
Lo que no hago _____	28	Estrategias humanizadoras por líneas de acción _____	59
Código de buen gobierno _____	29	Política de seguridad del paciente _____	60
Cultura organizacional _____	30	Modelo de operación y funcionamiento seguridad del paciente _____	61
Elementos de Gestión Clínica HSLV _____	31	Líneas de acción de la política de seguridad del paciente _____	62
Seguridad y Confidencialidad de historia clínica _____	32	Programa de vigilancia institucional _____	63
Ejes de acreditación en salud _____	33	Definiciones _____	64
Equipos de mejoramiento institucional _____	34	Identificadores del paciente _____	65
MACROPROCESO MISIONAL _____	35	Verificación cruzada de identificación _____	66
Modelo de gestión y cuidado de enfermería _____	36	Identificación ante el paciente _____	67
Sistema integrado de atención al usuario (SIAU) _____	37	Comunicación efectiva _____	68

TABLA DE CONTENIDO

CONTENIDO	PÁGINA	CONTENIDO	PÁGINA
Comunicación redundante _____	69	Política de seguridad y salud en el trabajo _____	102
Barreras y defensas de seguridad _____	70	Pasos para reportar un accidente de trabajo _____	104
Garantizar cirugía segura. _____	71	Política de formación y educación continua _____	105
Triage quirúrgico _____	72	Política de prevención del acoso laboral _____	106
Barreras y defensas de seguridad _____	73	Sistema de gestión ambiental _____	107
Momentos de la higiene de manos _____	74	Política de gestión ambiental _____	108
Reducir el riesgo de caídas _____	75	Política de condiciones de silencio _____	109
Prevenir ulceras por presión _____	76	Política de no fumador _____	110
Garantizar la seguridad en la atención del binomio madre -hijo _____	77	Política de gobierno digital _____	111
10 Correctos En el uso de Hemocomponentes _____	79	Política de gestión tecnológica _____	112
Garantizar la seguridad con los dispositivos médicos _____	80	Política de gestión documental _____	113
Alerta Visual de Identificación del riesgo clínico _____	81	Política de comunicaciones _____	114
Alerta auditiva de Identificación del riesgo clínico _____	82	Política de tratamientos de datos personales _____	115
Minutos Seguros _____	84	Política de participación ciudadana y social en salud _____	116
Reporte de eventos clínicos _____	85	Política de responsabilidad social _____	117
Como realizar un reporte _____	86	Política de sostenibilidad financiera _____	118
Política de uso racional de medicamentos _____	87	Política de transparencia _____	119
Estrategias de uso racional de medicamentos _____	88	SIVIGILA _____	120
Ruta de conciliación medicamentosa _____	89	RUAF _____	121
Política de promoción y mantenimiento en salud _____	90	PLANES INSTITUCIONALES _____	122
Ruta de promoción y mantenimiento de la salud _____	91	Plan anticorrupción y atención al ciudadano _____	123
Ruta de atención materno perinatal _____	92	Plan hospitalario de emergencia PHE _____	124
Ruta de atención cardiovascular y metabólica _____	93	Preparación antes de la emergencia _____	125
Programas de prevención _____	94	Preparación durante la emergencia _____	126
Educación en autocuidado _____	95	HIMNO "Como una flor de lotto" _____	127
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		

Objetivo de la cartilla

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



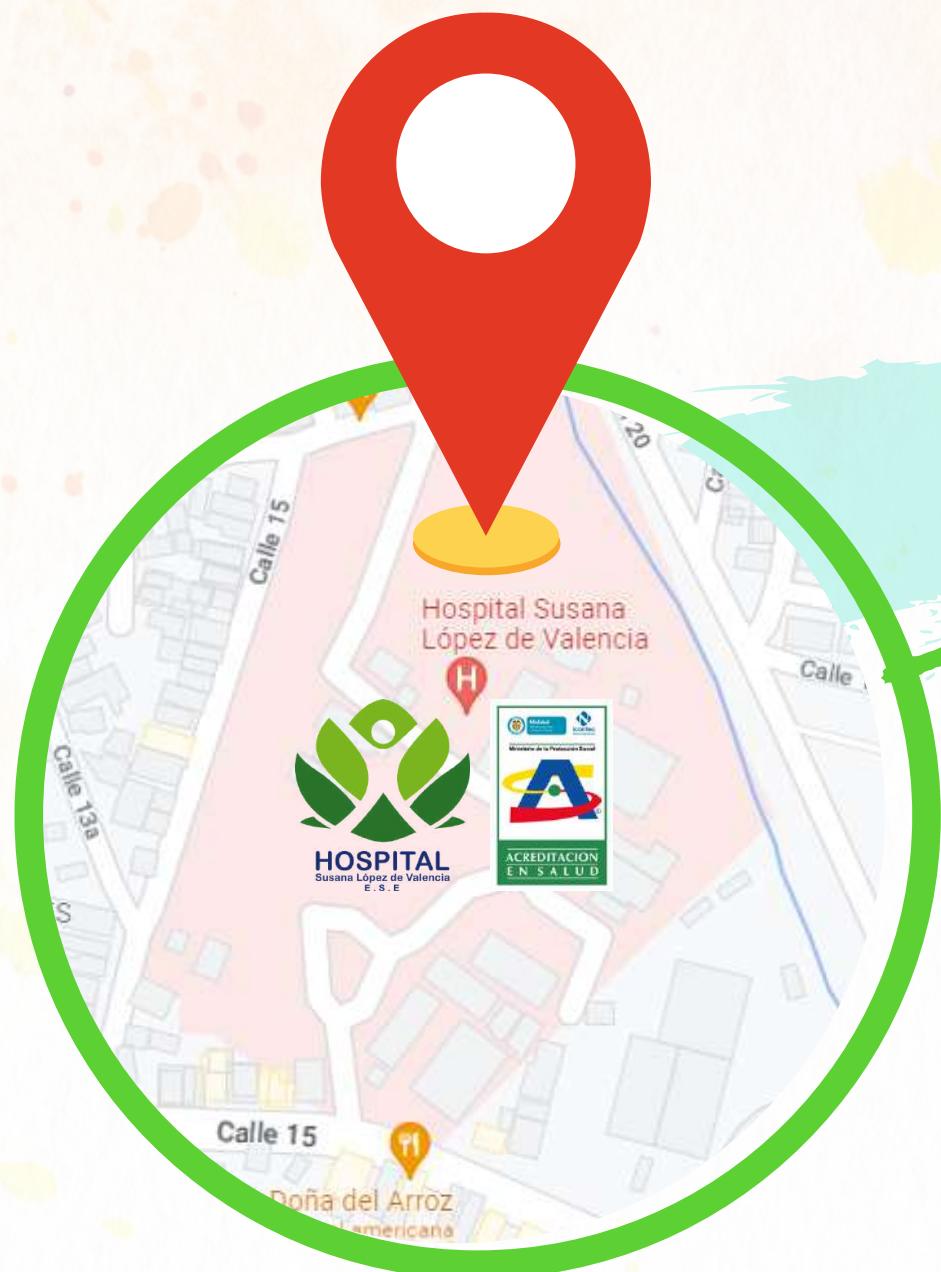
VIGILADOSupersalud

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

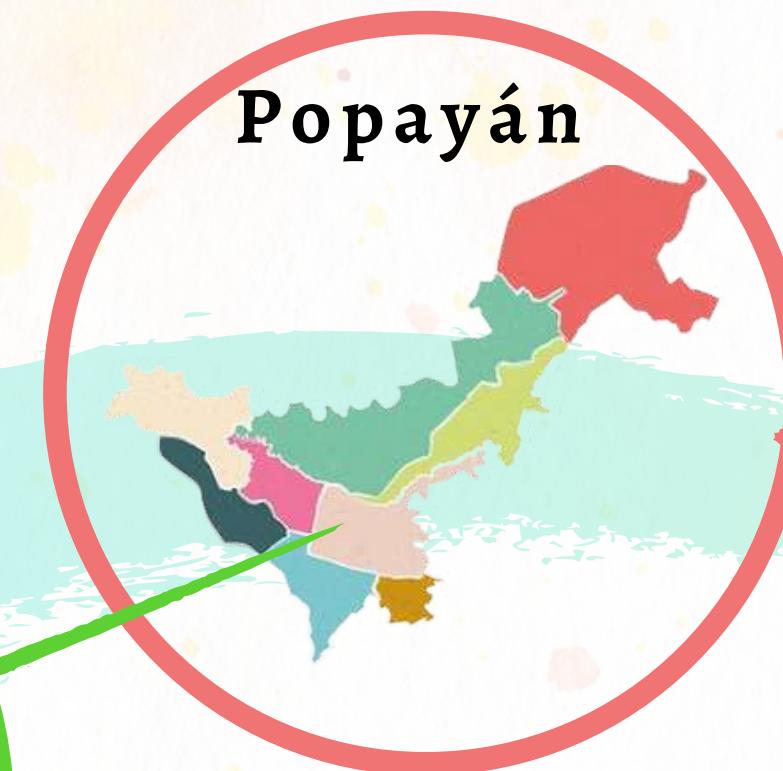


Ubicación geográfica

Comuna 6



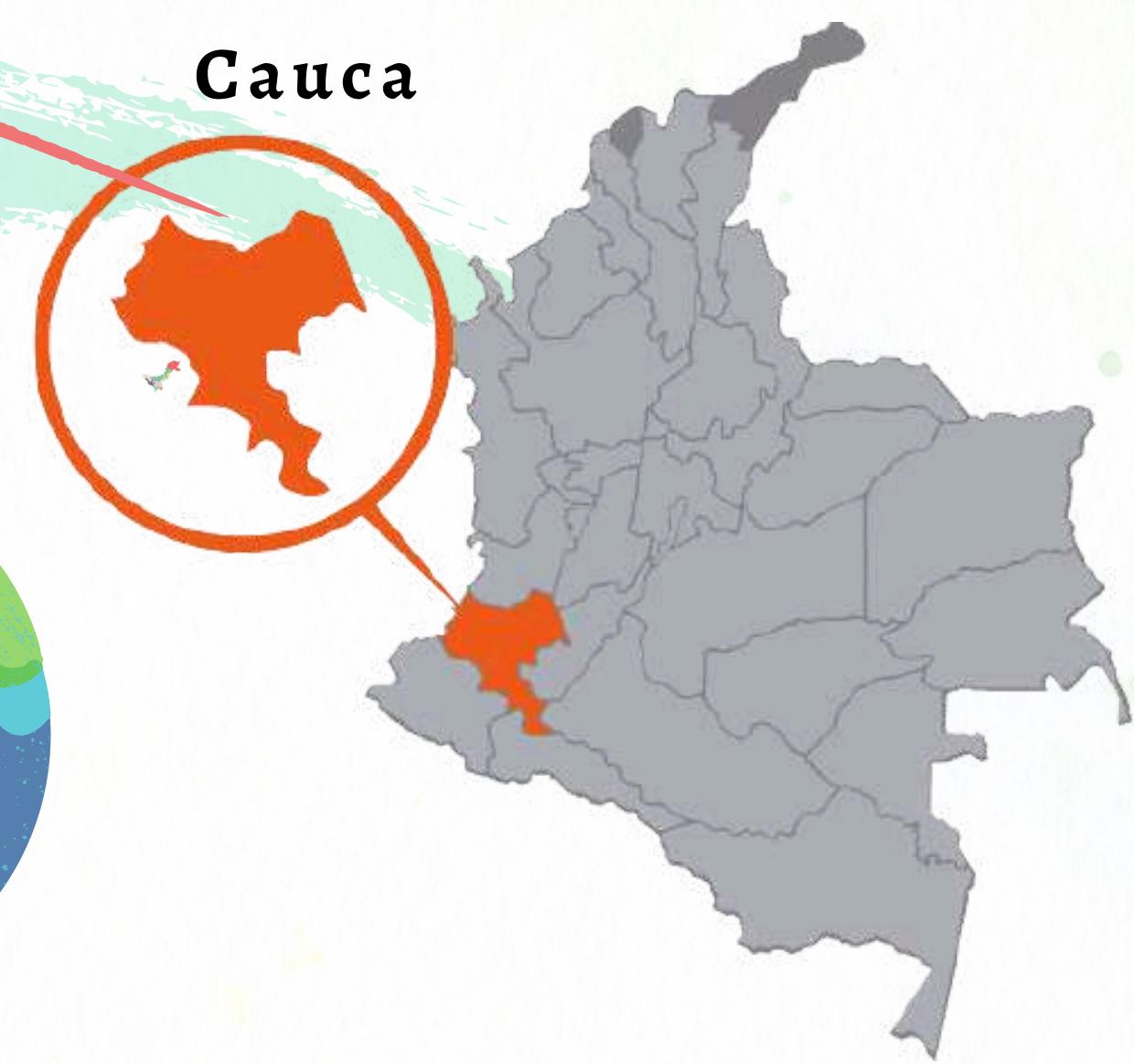
Popayán



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

Colombia

Cauca



DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

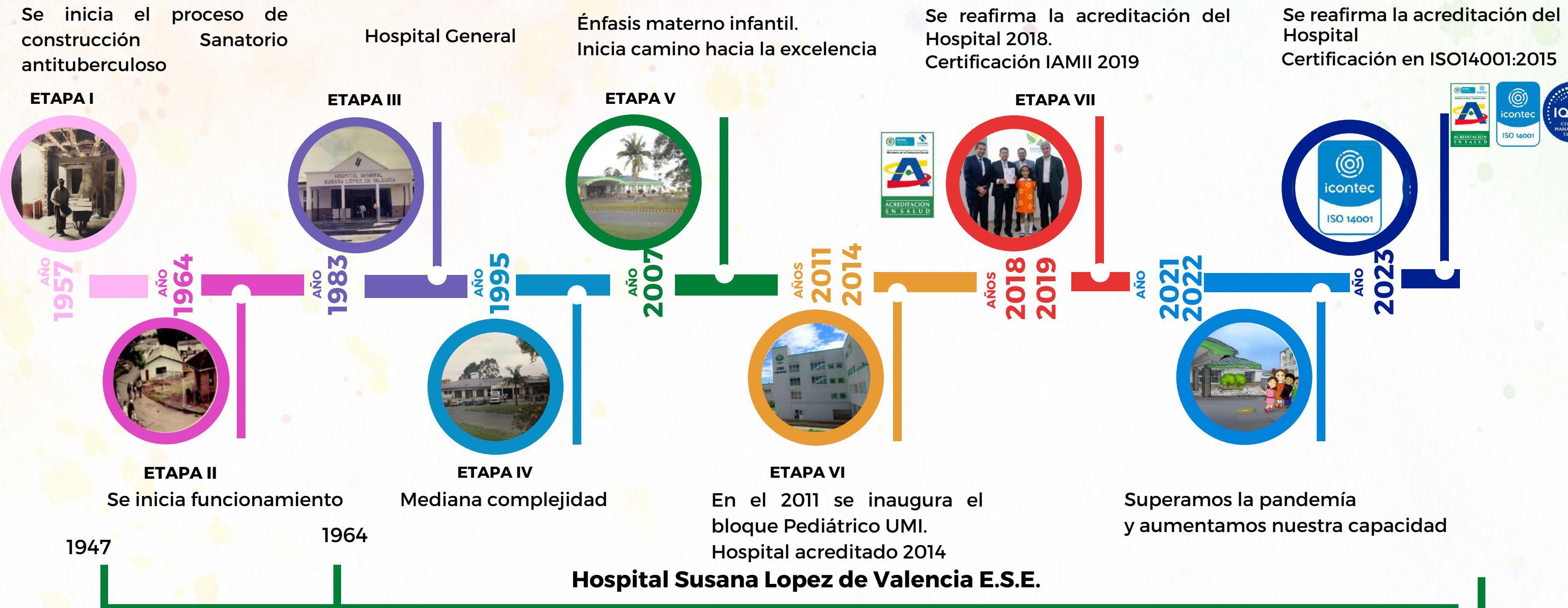


VIGILADOSupersalud

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



Etapas institucionales



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



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



DISTRIBUCIÓN FÍSICA





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



VIGILADOSupersalud

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.



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.

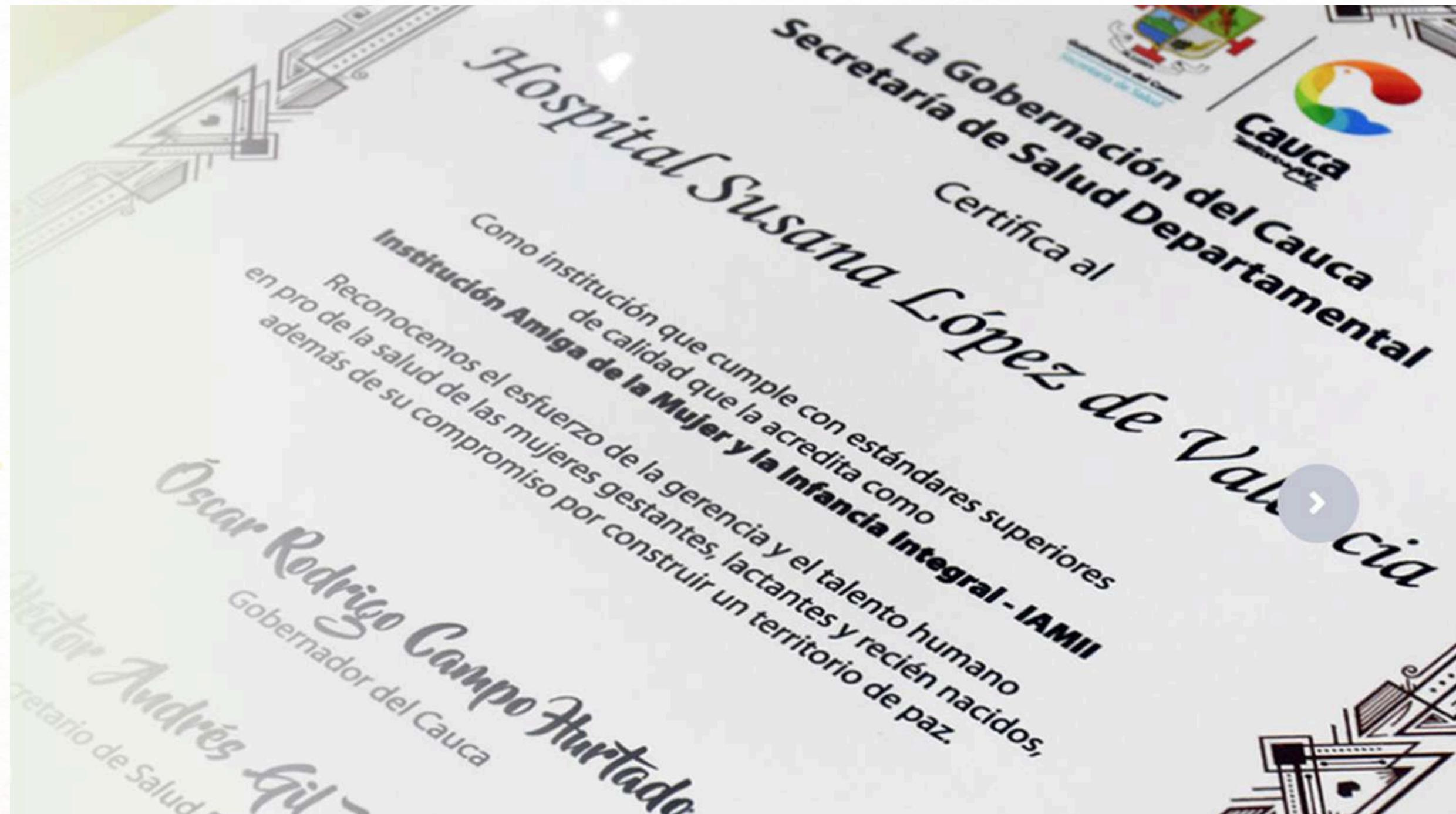




VISIÓN

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



VIGILADO Supersalud

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

Línea Gratuita Nacional 018000910383



ACREDITACIÓN
EN SALUD



iconotec



ISO 14001

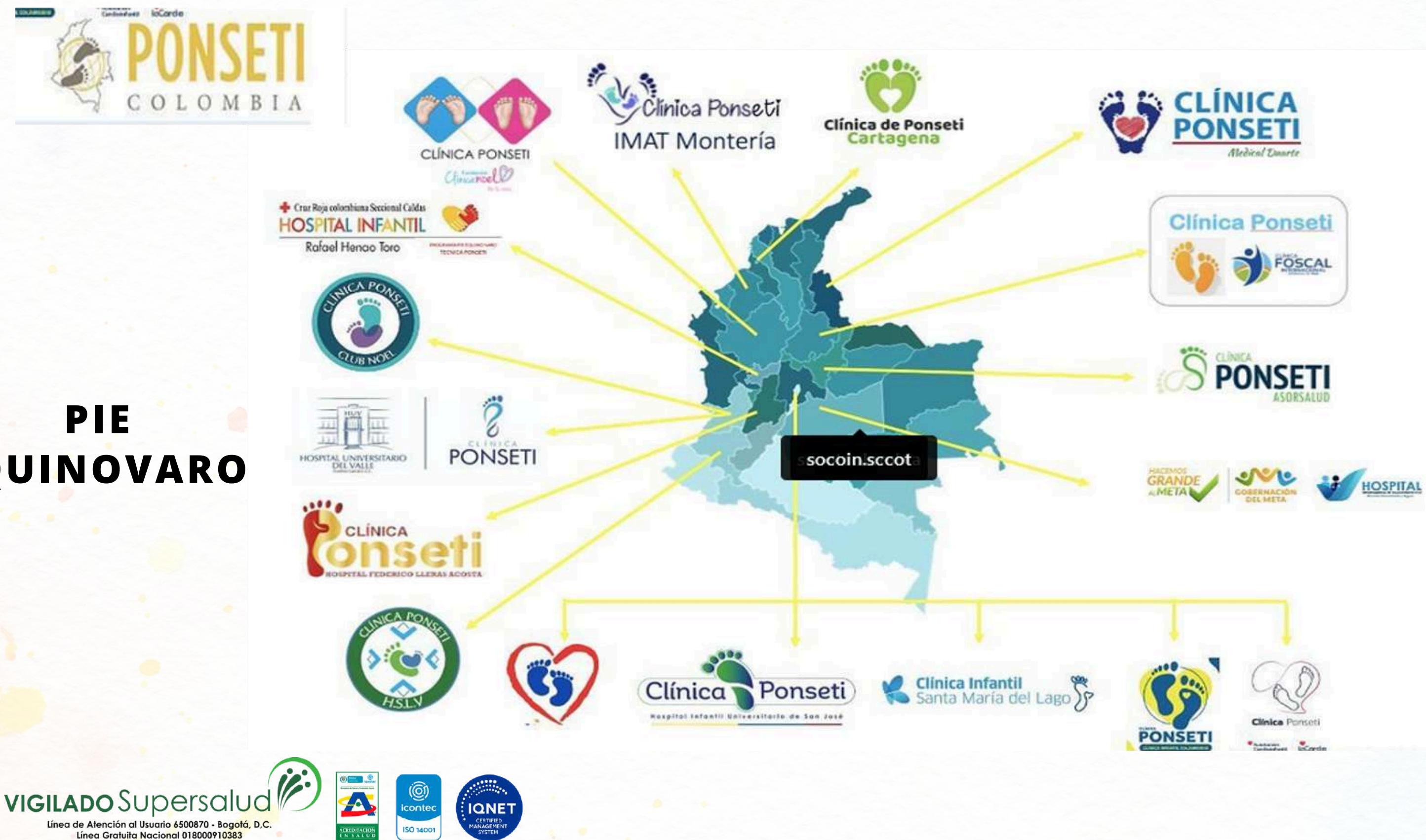


IQNET

CERTIFIED
MANAGEMENT
SYSTEM

ÚNICO HOSPITAL DEL CAUCA CERTIFICADO EN PONSETI

PIE EQUINOVARO



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.

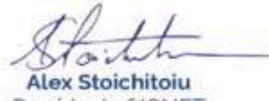
The provision of healthcare services of medium and high complexity includes outpatient consultations, inpatient care (encompassing neonatal, pediatric, and adult critical care services, as well as general hospitalization for both adults and children), surgical procedures, diagnostic support, therapeutic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

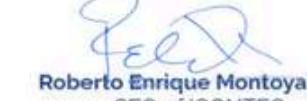
which fulfills the requirements of the following standard

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 CISQ Italy CQC China CQM China CGS Czech Republic Cro Cert Croatia DQS Holding GmbH Germany EAGLE Certification Group USA FCAV Brazil FONDONORMA Venezuela ICONTEC Colombia ICS Bosnia and Herzegovina Inspecta Sertifointti Oy Finland INTECO Costa Rica IRAM Argentina JQA Japan KPG Korea LSGQ Uruguay MIRTEC Greece MSZT Hungary Nemko AS Norway NSAI Ireland NYCE-SIGE México PCBC Poland Quality Austria Austria SII Israel SIQ Slovenia SIRIM QAS International Malaysia SQS Switzerland SRAC Romania TSE Turkey YUQS 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.

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


Roberto Enrique Montoya Villa
Director Ejecutivo




ICONTEC


ONAC
ACREDITADO


IAF
MEMBER OF MULTILATERAL
RECOGNITION ARRANGEMENT

Este certificado es propiedad de ICONTEC, ubicado en la Calle 16N #9-76
Edificio Elemento, Torre A, piso 9 y 10, Bogotá D.C., Colombia

F-PS-553 Versión 00

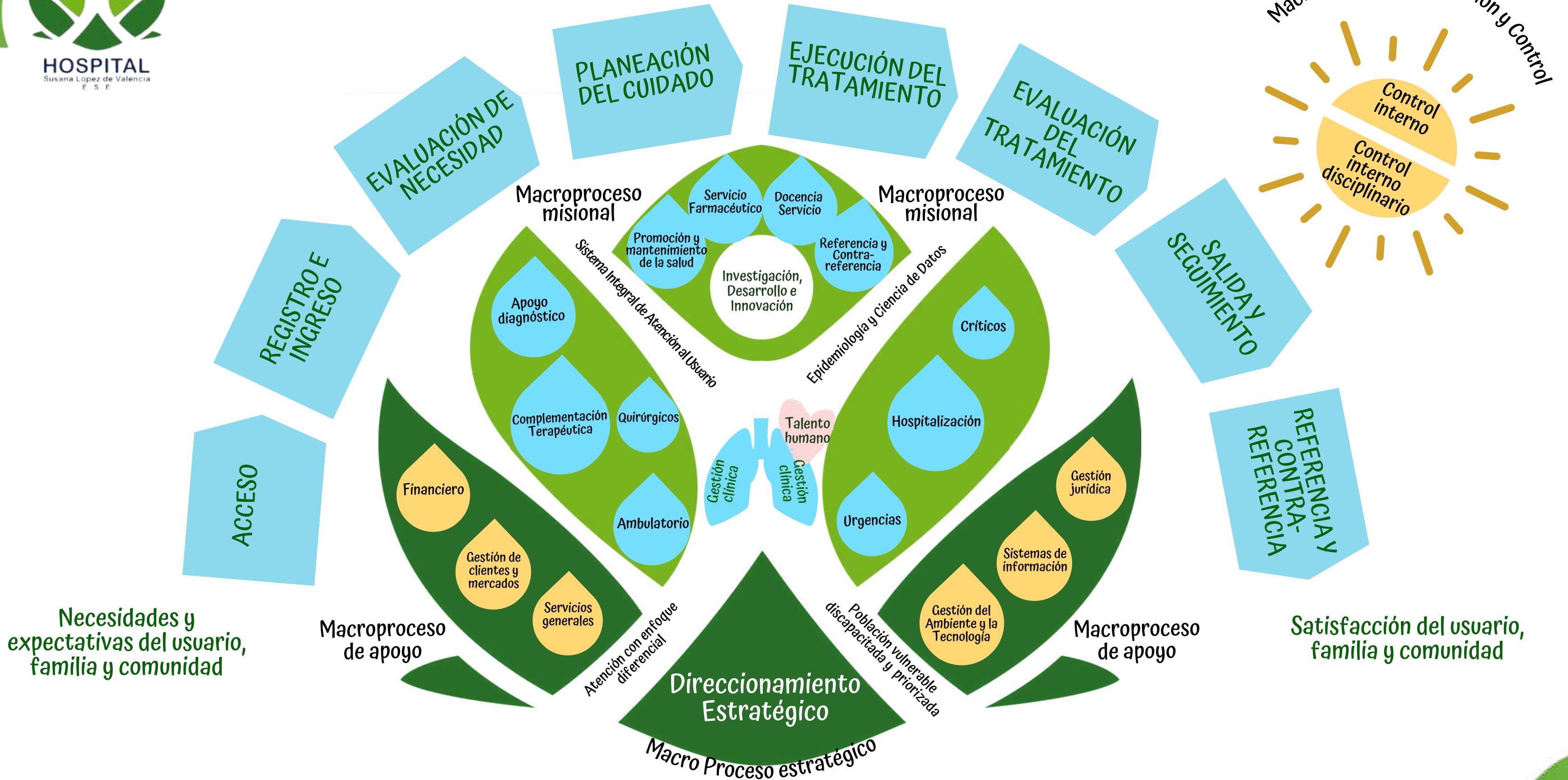


VIGILADO Supersalud

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



MODELO DE ATENCIÓN



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 subprocessos.

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 subprocessos 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 injectados por las políticas nacionales e institucionales, permite que la institución crezca, innove y se transforme en el marco del mejoramiento continuo.



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



El mapa esta divididos en 4 Macroprocesos: Evaluación y Control ; Estratégico ; Misional y de Apoyo . En total contamos con 25 procesos y 34 subprocessos.



HOSPITAL
Susana López de Valencia
E.S.E.

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

Misional

Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)

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
- Asesoría Jurídica y
Contratación

Sistemas de Información

- Gestión de Sistemas
de Información
- Gestión Documental
- Comunicaciones

Gestión de Clientes y Mercados

- Contratación y Venta de
Servicios
- Mercadeo

Servicios Generales

- Vigilancia
- Aseo
- Lavandería

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.



VIGILADOSupersalud

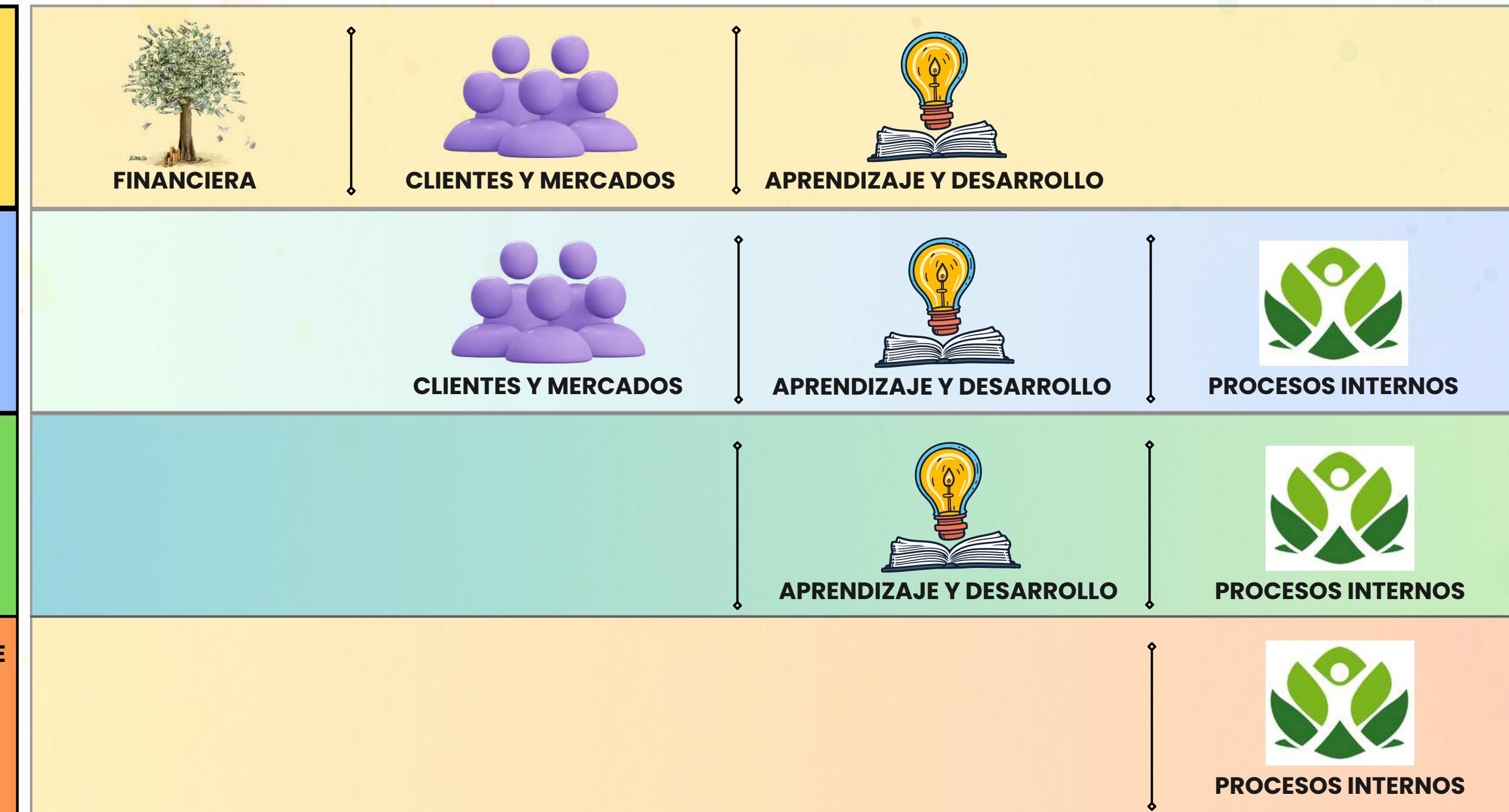
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional 018000910383



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- 1** SOSTENIBLES PARA ALCANZAR LA EXCELENCIA
- 2** SER LA MEJOR EXPERIENCIA EN SALUD
- 3** GENERAR INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO
- 4** SER REFERENTES DE EXPERIENCIAS EXITOSAS Y BUENAS PRÁCTICAS EN SALUD

PERSPECTIVAS



OBJETIVOS INSTITUCIONALES Y ESTRATEGIAS

Perspectiva	Objetivo	Estrategias
 FINANCIERA	<ul style="list-style-type: none"> Ser sostenibles para alcanzar la excelencia 	<p>Implementar , ejecutar y evaluar un plan de mercadeo 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>
 CLIENTES Y MERCADOS	<ul style="list-style-type: none"> Ser sostenibles para alcanzar la excelencia Ser la mejor experiencia en salud 	<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>
 PROCESOS INTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> Generar innovación y gestión del conocimiento Ser Referentes de experiencias exitosas y buenas prácticas en salud 	<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
 PROCESOS INTERNOS	<ul style="list-style-type: none"> • Ser la mejor experiencia en salud 	<p>Continuar fortaleciendo el mejoramiento prospectivo</p> <p>Fortalecer y mantener la estrategia IAMII y AIEPI</p> <p>Fortalecer la cultura organizacional</p> <p>Estructurar el Plan estratégico de adaptación al cambio organizacional (PEACO)</p> <p>Implementar estrategias y demás requerimientos para ser un Hospital Seguro y reconocido con el sello Galardón Hospital Seguro</p> <p>Fortalecer el Gobierno clínico</p>
 APRENDIZAJE Y DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none"> • Generar innovación y gestión del conocimiento • Ser sostenibles para alcanzar la excelencia 	<p>Fortalecer la gestión del conocimiento y la innovación con mecanismos de producción científica</p> <p>Fortalecer el proceso de enseñanza y aprendizaje en salud</p> <p>Fortalecer la investigación a través de la articulación y convenios de entidades generadoras de conocimiento</p> <p>Establecer procesos de investigación que contribuyan a la innovación</p> <p>Participar de convocatorias en innovación y gestión del conocimiento</p> <p>Estructurar el proceso de investigación del hospital en el marco de la proyección institucional y los criterios del reconocimiento como hospital universitario</p> <p>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</p> <p>Estructurar el proceso para la certificación como centros de excelencia en las especialidades de traumatología y ortopedia y materno infantil</p> <p>Formular e implementar el plan estratégico de Talento Humano</p> <p>Análisis del proceso para la reestructuración de la planta de personal</p>

OBJETIVOS INSTITUCIONALES Y ESTRATEGIAS

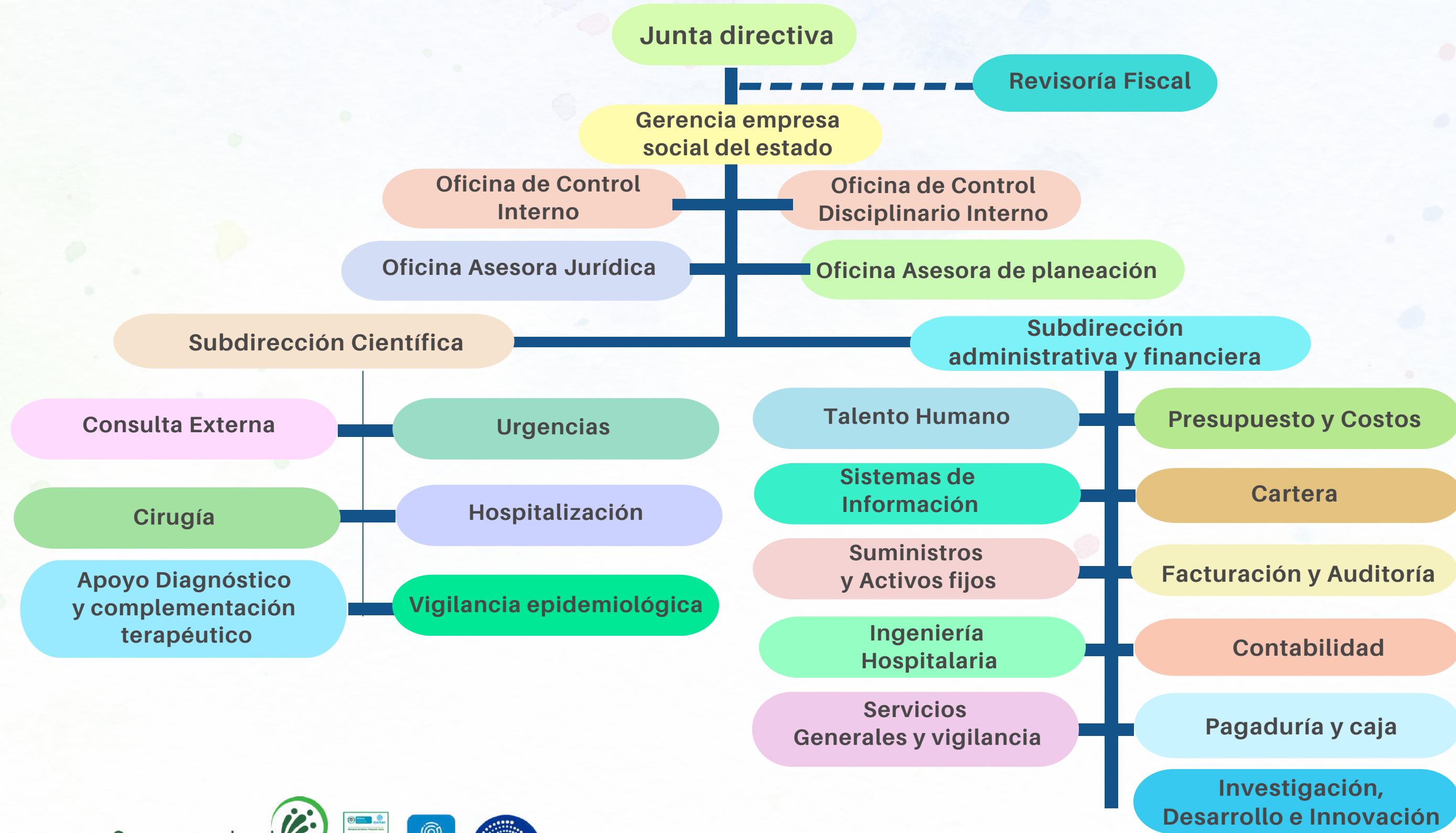
Perspectiva	Objetivo	Estrategias
 APRENDIZAJE Y DESARROLLO	<ul style="list-style-type: none"> • Ser sostenibles para alcanzar la excelencia • Ser la mejor experiencia en salud 	<p>Fortalecer las competencias y la gestión del Talento Humano</p> <p>Estructurar e implementar el plan para la Certificación como Empresa Familiarmente Responsable bajo la estructura del ICONTEC</p> <p>Mantener un proceso de mejoramiento continuo del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo</p> <p>Fortalecer el desempeño institucional en salud</p> <p>Estrategia "Hospitales resilientes frente a emergencias de salud y desastres"</p> <p>Índice de desempeño institucional y de control interno, dimensión de información y comunicación >90%</p>

"POR LA EXCELENCIA CON INNOVACIÓN Y TRANSFORMACIÓN INTEGRAL."

PLAN ESTRATÉGICO Y DE DESARROLLO 2024-2034



ESTRUCTURA ORGÁNICA



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



CÓDIGO DE INTEGRIDAD

D



Principio. Cumplo 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.



I



Principio. Generamos nuevas ideas, impulsando cambios enfocados 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.

- Cumplo 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.

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

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

RESPETO

- 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.

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.



LO QUE NO HAGO



VIGILADOSupersalud

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



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 JUSTICIA

- 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.

- 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.

RESPETO

- 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.



VIGILADOSupersalud

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



CULTURA ORGANIZACIONAL



VIGILADO Supersalud

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

Línea Gratuita Nacional 018000910383



ACREDITACIÓN
EN SALUD



icontec
ISO 14001



IQNET

CERTIFIED
MANAGEMENT
SYSTEM



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

GESTIÓN CLÍNICA

ELEMENTOS DE LA GESTIÓN CLÍNICA



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.



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

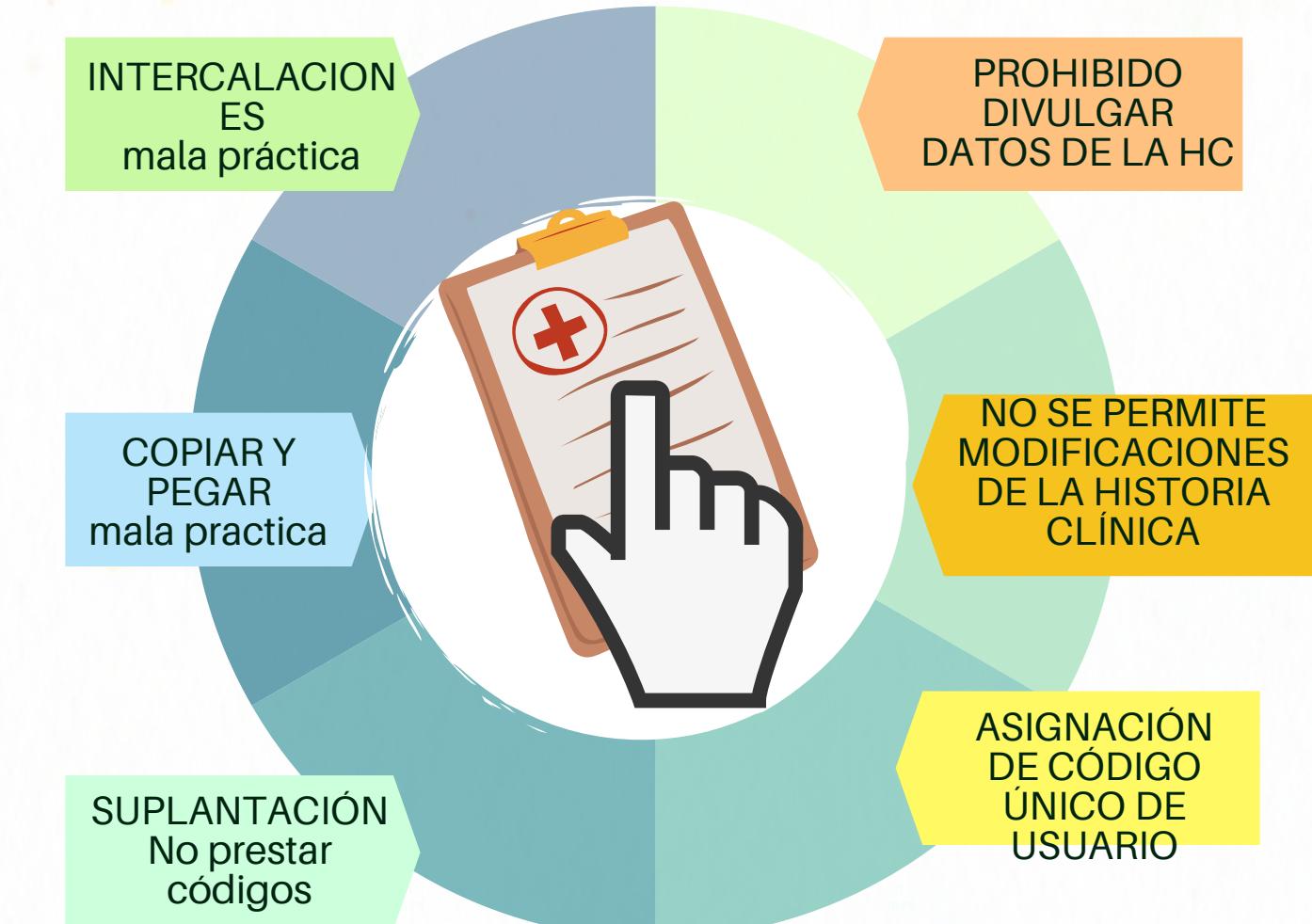


Confidencialidad de la HISTORIA CLÍNICA

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

EJE 1. ATENCIÓN CENTRADA EN EL USUARIO



EJE 2. GESTIÓN CLÍNICA EXCELENTE Y SEGURA



EJE 6. RESPONSABILIDAD SOCIAL



EJE 3. HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN



EJE 5. ENFOQUE Y GESTIÓN DEL RIESGO



EJE 4. GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA



EJE 7. TRANSFORMACIÓN CULTURAL



Ejes de acreditación en salud*



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



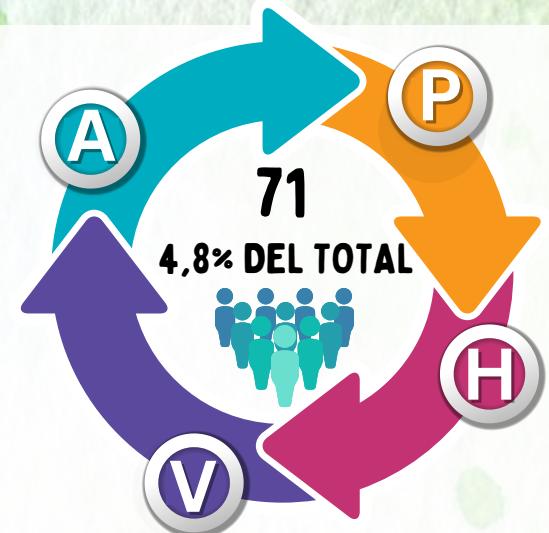
*Fuente: ICONTEC, 2024

MEJORAMIENTO CONTINUO



TRIMESTRAL

EQUIPO DE TERCER NIVEL DE MEJORAMIENTO



BIMESTRAL

ASISTENCIAL

30

DIRECCIONAMIENTO

8

GERENCIA

12

TALENTO HUMANO

11

AMBIENTE FÍSICO

9

TECNOLOGÍA

11

INFORMACIÓN

13

EQUIPOS DE PRIMER NIVEL DE MEJORAMIENTO



MENSUAL

URGENCIAS

6

HOSPITALIZACIÓN

4

CRÍTICOS

5

CIRUGÍA

4

AMBULATORIO

6

PYMS

8

APOYO DIAGNÓSTICO Y
COMPLEMENTACIÓN TERAPEÚTICA

4



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 la 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



VIGILADOSupersalud

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



ACREDITACIÓN
EN SALUD



iconotec



ISO 14001



IQNET

CERTIFIED
MANAGEMENT
SYSTEM

Derechos



Nam chish өsik amenai yamerasre purashen, untuk teka utentrei, incha momera yu lata, asrun asinu lata ketre untuk teka purukuntrai.

1

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



Nam chi kuantre kopen teka kepene ter eshkamik, srana trumar chi kale 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 өsik amenai yamerasre wam meresrepe, chiwantekucha latre terwan eshkamik

3

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



namui asr chis amenamikwan ashipelan lata, chu pumikwan lata paya maramik lata paya maramik.

4

Elegir libremente al medico y a la institución para me atención.



Atsi inchime lata untuk teka purukuntrai, nam isuilan, trektewaimumai maramikwan

5

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



Namui asryu chi kopen mur pusrkuei ampen, mentra chine paimete peste purukuntrai.

7

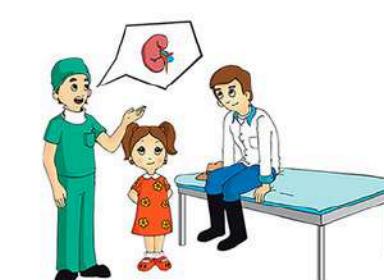
Acceder a los servicios de urgencias, sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los de ley



Munkepen asr perap ashipikwan katole paya moramik chiyu kopen ter kemupene

8

A la intimidad y la confidencialidad de la historia clínica.



Namui asr umpu elanne pure untuk teka kemik, pininpalsre mu kepacchip kemontrai.

10

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



Nam chiwan kopen wam meresreilan tapik wan lata pesrik wan lata, namun kucha peste letentrai.

6

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



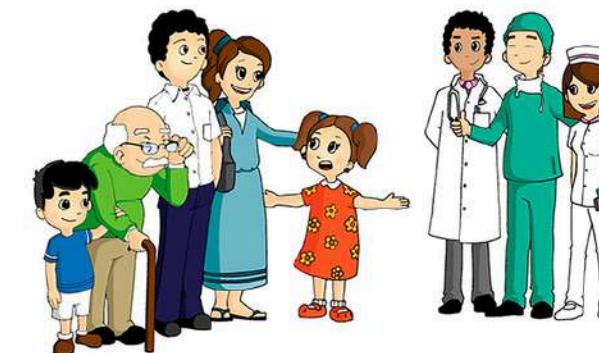
Namui asryu chi kopen murtik eshkapikwane mun kepen wam pirichimentrai.

9

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



Deberes



Chis esik amenam purukupelo isunanilan pesnname nak kukyu kutri, pëtekatan elan lata tèr srua këmik

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

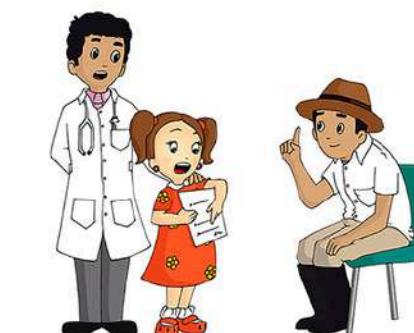
Actuar de buena fe frente al sistema de salud usando adecuada y razonablemente las presentaciones ofrecidas y cumpliendo las normas del sistema de salud



Chu këpen isuite këpen untak tèka kan latrètè 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 eshkapen namkutri kucha unta tèka 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 këmik

3

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



Nam kitau pusra kuntatikpe chu nepui katik 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.



VIGILADO Supersalud

Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional 01800910383



¿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** whatsapp
De lunes a viernes de 7:00 am a 5:00pm

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

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



¿CÓMO INTERPONER UNA PQRSD?

- 1 Lo puedes hacer de formas diferentes, elige la que prefieras:
- Informando verbalmente en la oficina de atención al usuario.
- 2 Por escrito en los buzones que encuentran en los distintos servicios
- 



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

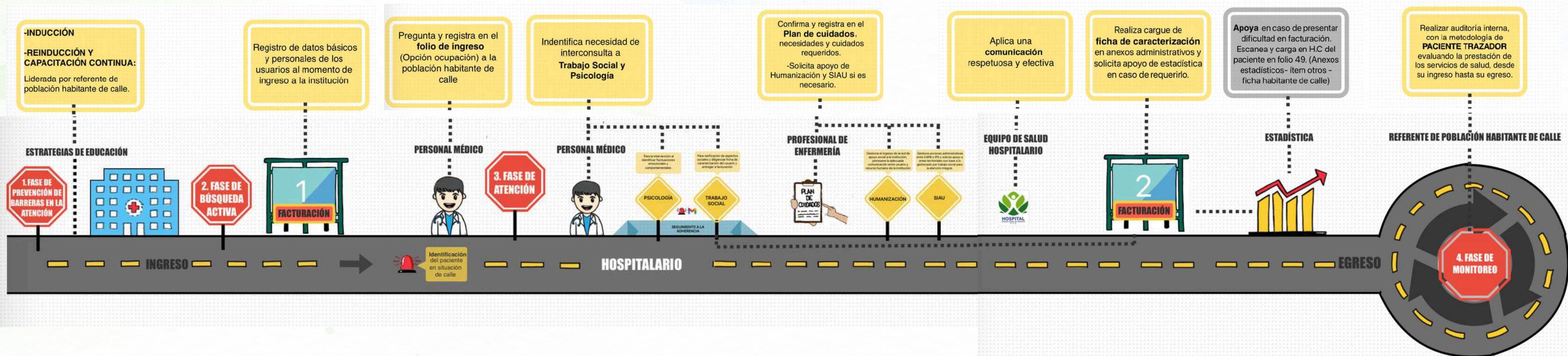


5. POBLACIÓN CON DISCAPACIDAD



6. ENFOQUE ÉTNICO





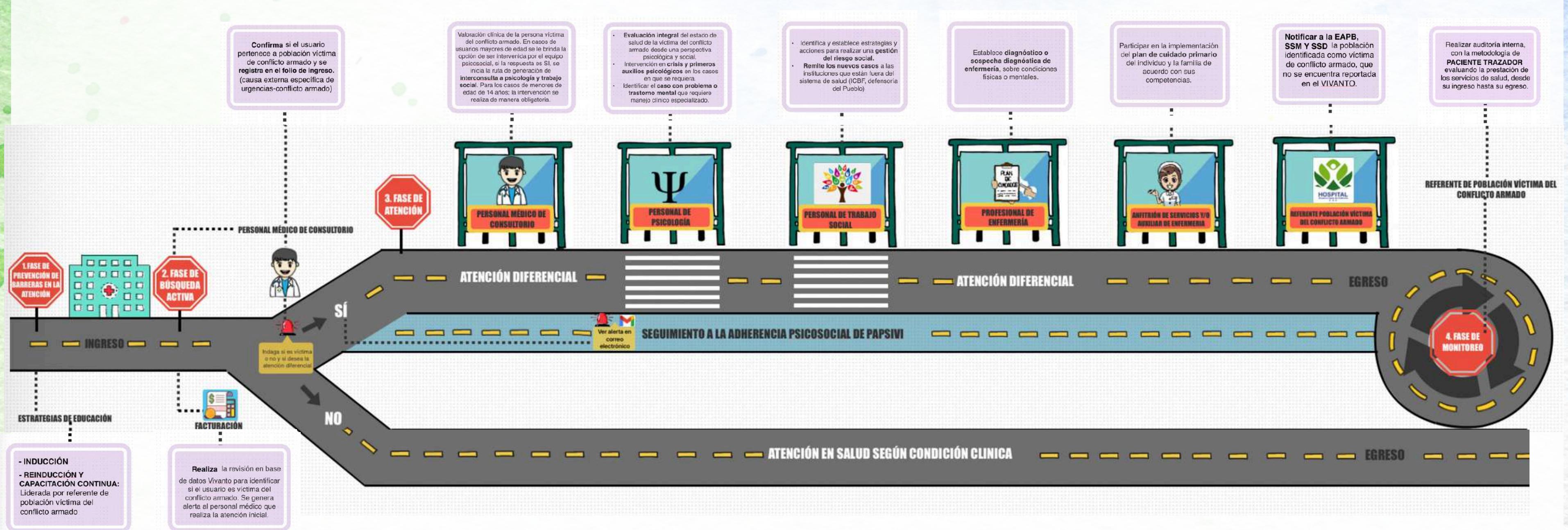
RUTA DE ATENCIÓN EN SALUD PARA POBLACIÓN HABITANTE DE CALLE



VIGILADO Supersalud

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





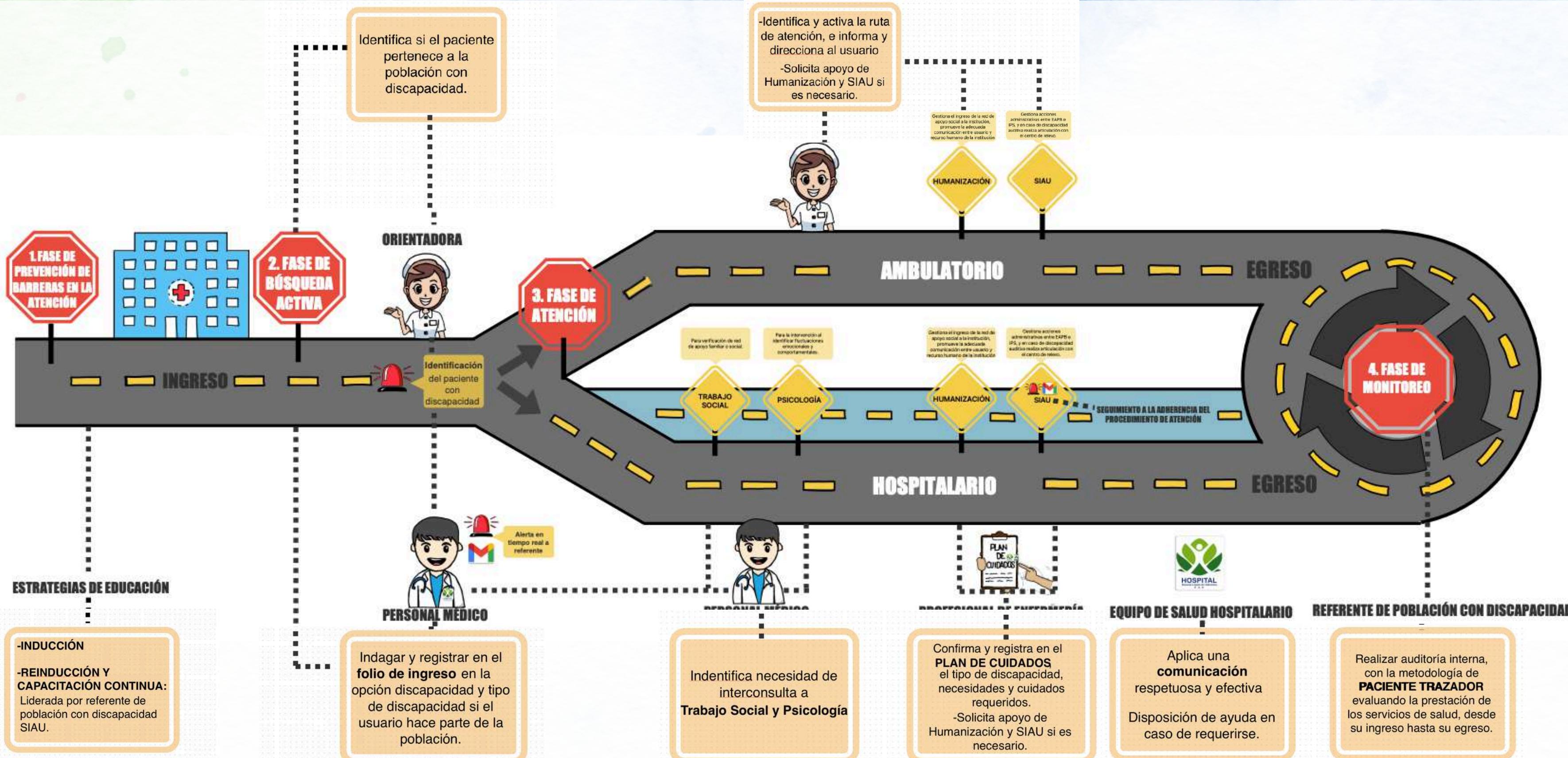
RUTA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL Y SALUD INTEGRAL A VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO - PAPSIVI

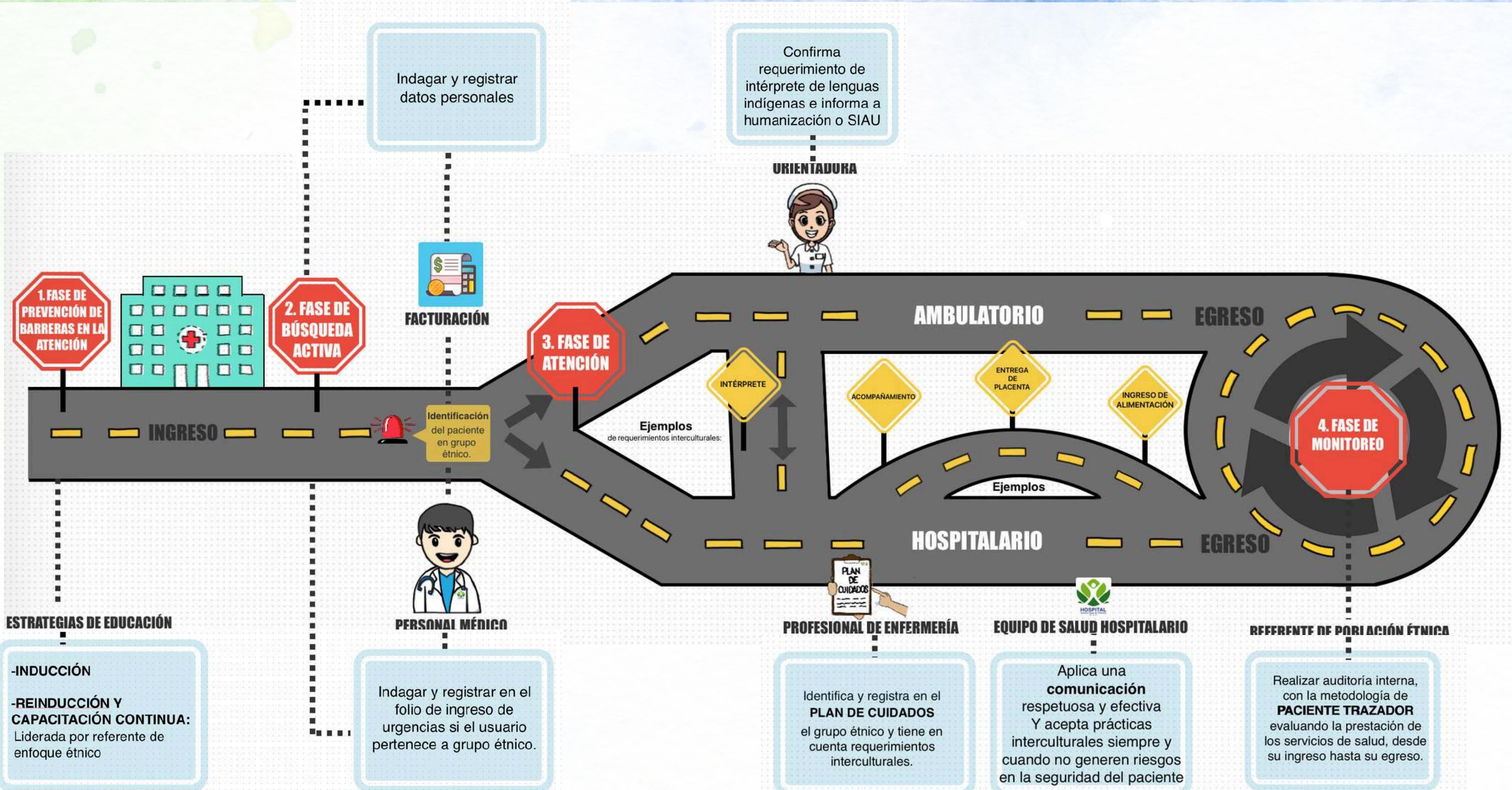


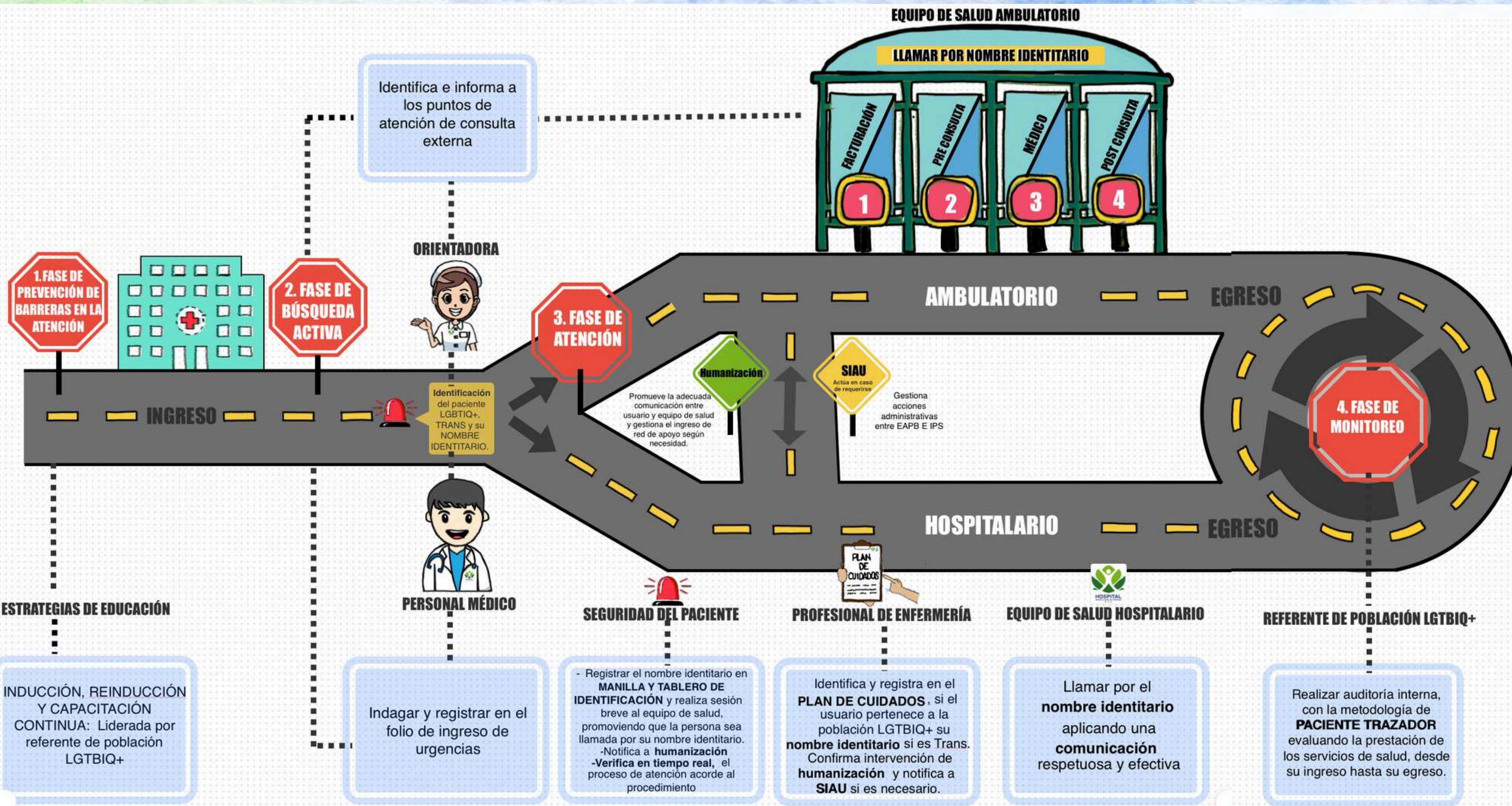
VIGILADO Supersalud

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



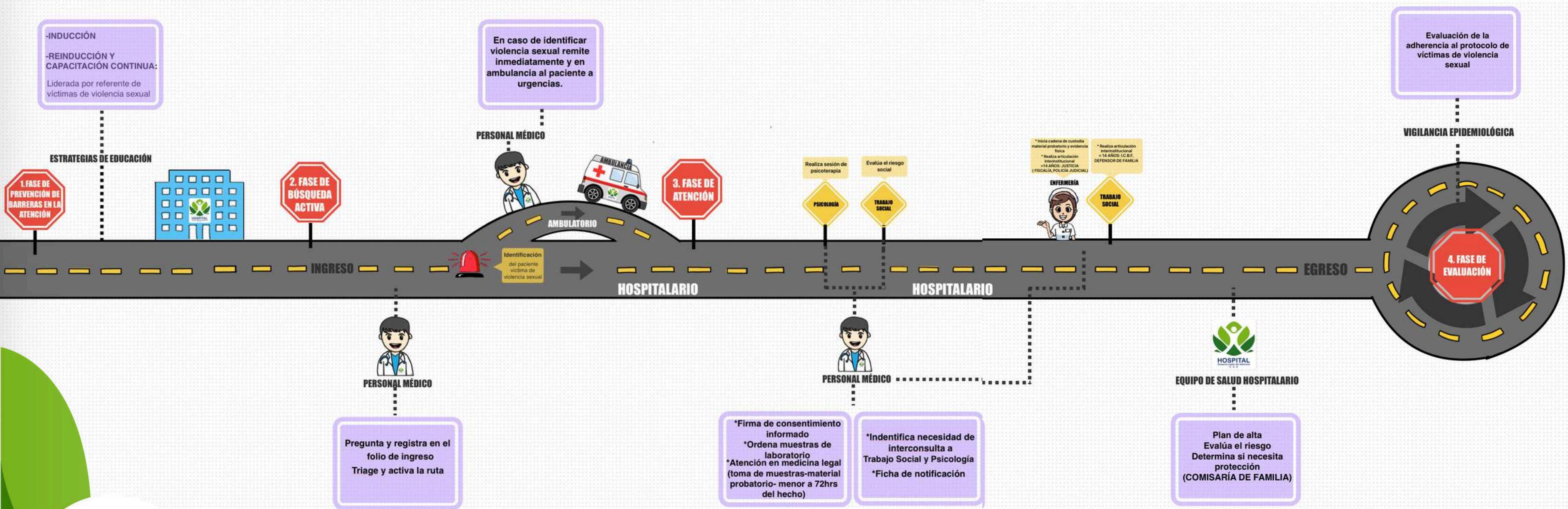








RUTA DE ATENCIÓN EN SALUD DE VIOLENCIA SEXUAL



VIGILADO Supersalud

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



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*



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)

*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



Generar innovación y gestión del conocimiento



Ser la mejor experiencia en salud



Ser referentes de experiencias exitosas y buenas prácticas en salud

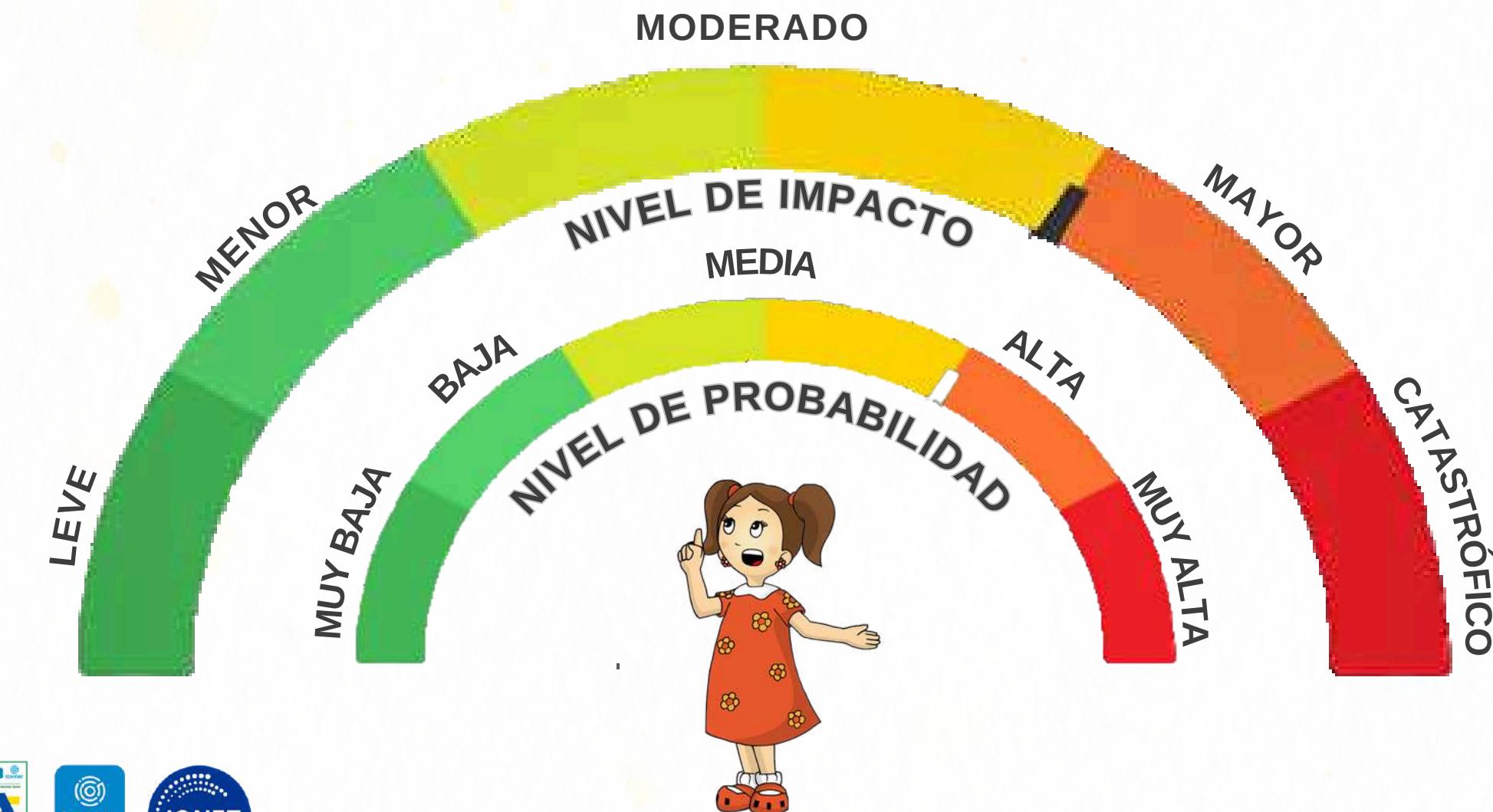


POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO (PAR)

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.



VIGILADOSupersalud

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



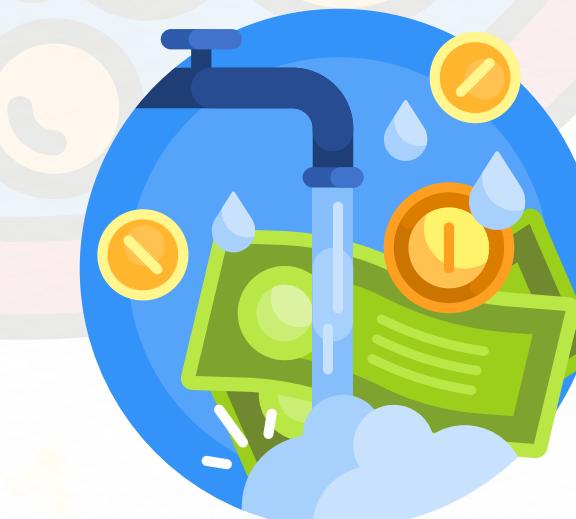
POLÍTICA DE SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO (PSARLAFT)

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).



POLÍTICA DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL (PPI)

Direccionamiento estratégico definido con revisiones periódicas



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



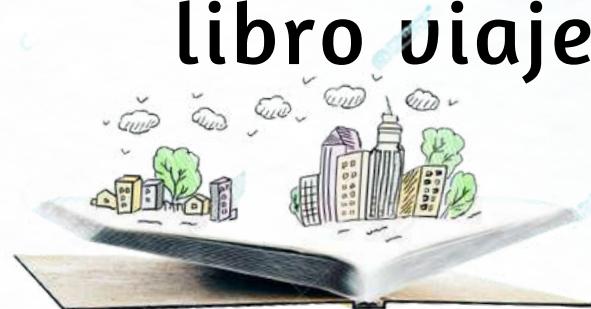
1. Atendemos a nuestros pacientes con empatía



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.



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



Educamos en DyD

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



Ambientes con H

Estrategia para desarrollar un ambiente físico adecuado, armónico y humanizado para los usuarios y sus familias



Burbujas que sanan

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



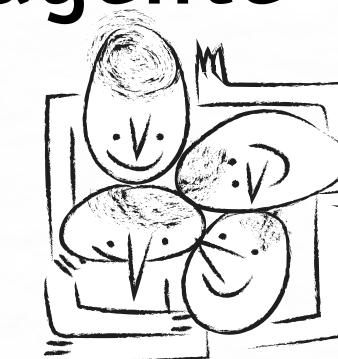
Susanita confidencial

Fortalecer la confidencialidad de la información al usuario



Susanita incluyente

Estrategia de divulgación para una atención con enfoque diferencial



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

Aliivia

Apoyo en el manejo del dolor no farmacológico.

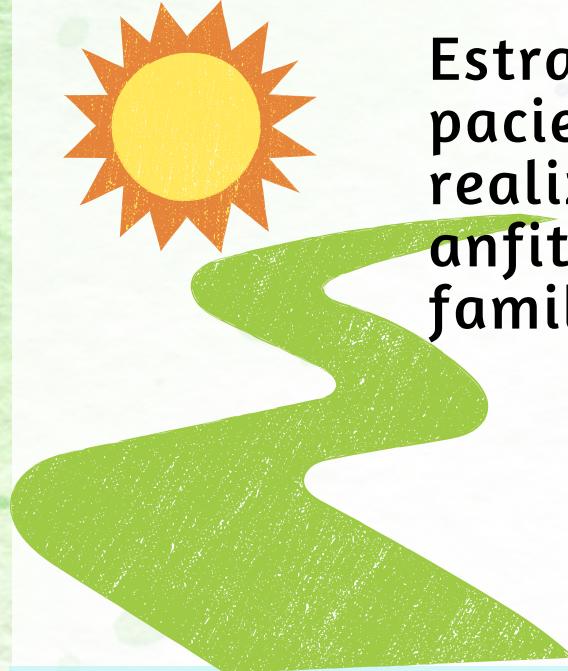


VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional 018000910383



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

Ruta del sol



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

Celebra la vida



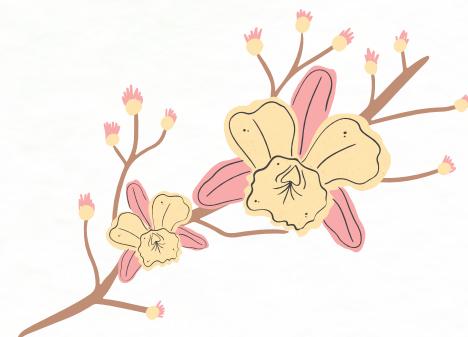
Estrategia en la que celebramos los cumpleaños de los pacientes con sus seres queridos



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



VIGILADOSupersalud

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



ACREDITACIÓN
EN SALUD



iconotec



ISO 14001



CERTIFIED
MANAGEMENT
SYSTEM

Educación con A



Estrategia para fortalecer buenas prácticas en el colaborador

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

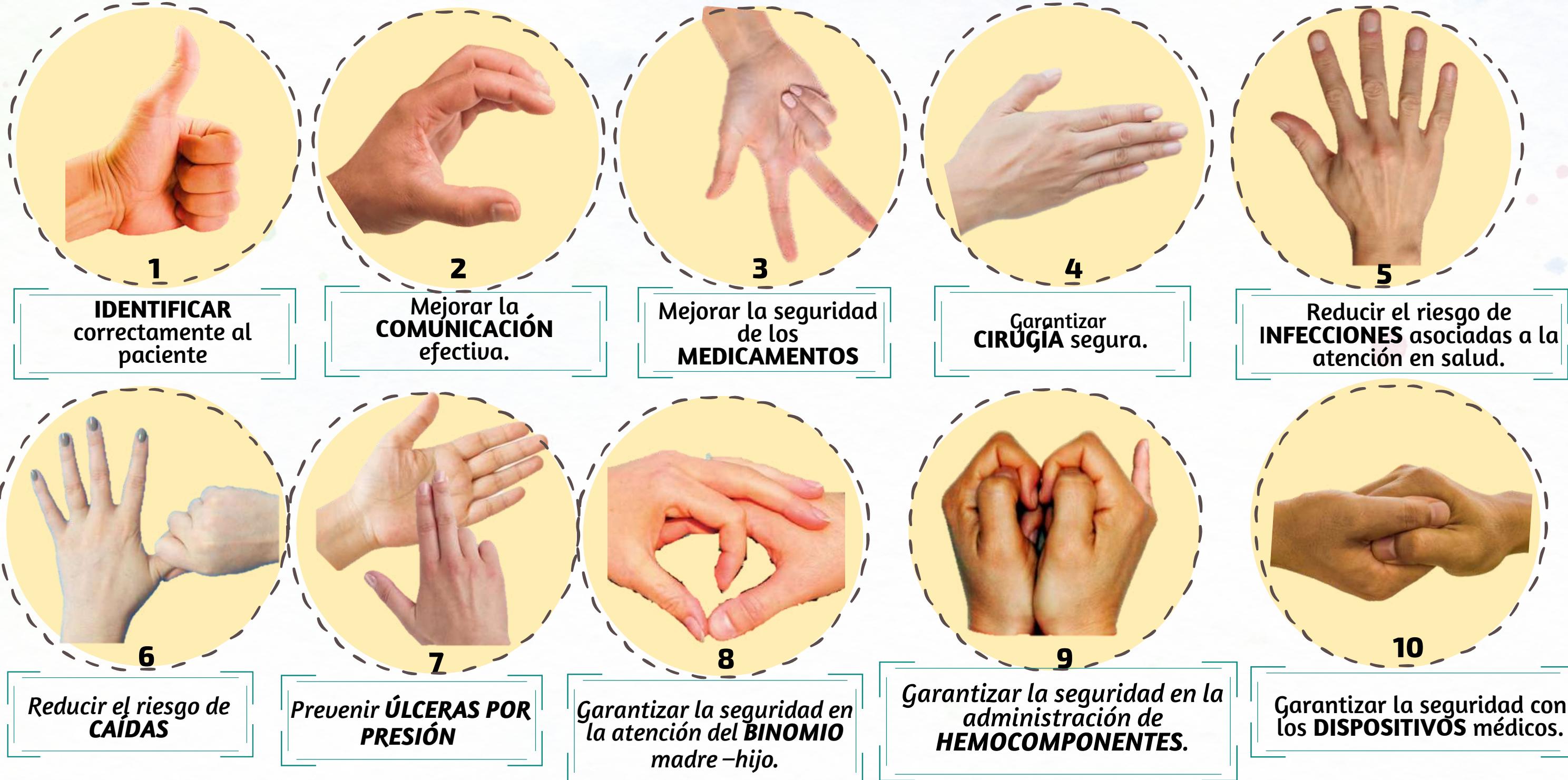
Gestión del riesgo relacionado con la atención



MODELO DE OPERACIÓN Y FUNCIONAMIENTO SEGURIDAD DEL PACIENTE



LÍNEAS DE ACCIÓN POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

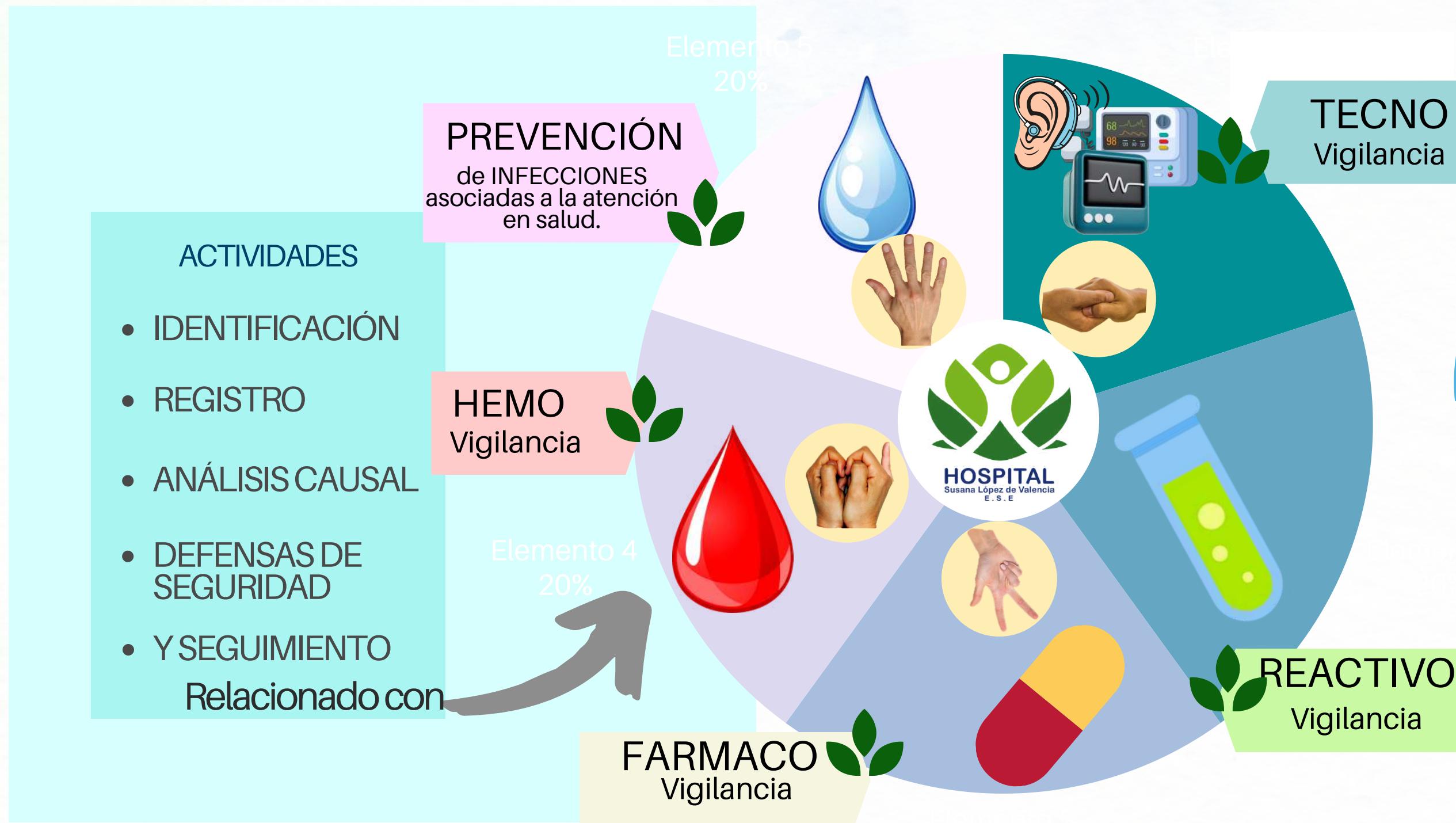


VIGILADOSupersalud

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



PROGRAMAS DE VIGILANCIA INSTITUCIONAL



DEFINICIONES:

RIESGO

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

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

INCIDENTE

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

FALLA

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



EVENTO ADVERSO
Prevenible -No prevenible

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

LEVE

MODERADO

GRAVE

CENTINELA

Daño de mínima gravedad que **NO amerita tratamiento médico o quirúrgico**

Ej. Caída que genera pequeña laceración

Daño moderado que amerita tratamiento médico o quirúrgico

Ej. Caída que genera fractura proximal de humero la cual requiere un procedimiento quirúrgico con posterior recuperación

Daño severo que amerita tratamiento médico o quirúrgico para salvar la vida.

Ej. Caída que genera Trauma Cráneo encefálico que requiere intervención quirúrgica para salvar su vida y presenta una posterior recuperación.

Daño severo de carácter permanente o muerte.

Ej. Caída que genera Trauma Cráneo Encefálico severo con secuelas neurológicas permanentes .



VIGILADO Supersalud

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



icontec

ISO 14001



IDENTIFICAR correctamente al paciente

Identificadores del paciente:

- NOMBRE completo
- Fecha de NACIMIENTO
- Documento de identificación

Mecanismos de identificación:

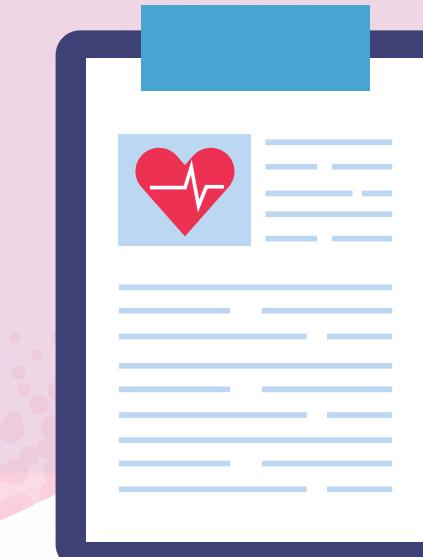
- Tablero de identificación



- Manilla de identificación



- Historia clínica



IDENTIFICAR correctamente al paciente



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

Verificación cruzada de identificación:

1

INGRESO del paciente al consultorio o recién nacido

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

EGRESO del paciente

8

Antes de TRASFUNDIR

6

Antes de TOMAR MUESTRAS

7



Identificación ante el paciente

Al ingreso del paciente

En la revisión y entrega de turno

En las rondas clínica de los servicios



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, 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 está al otro lado de la línea y/o responder al saludo

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

SOLICITAR:
Describir el motivo de la solicitud de forma clara y concisa

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



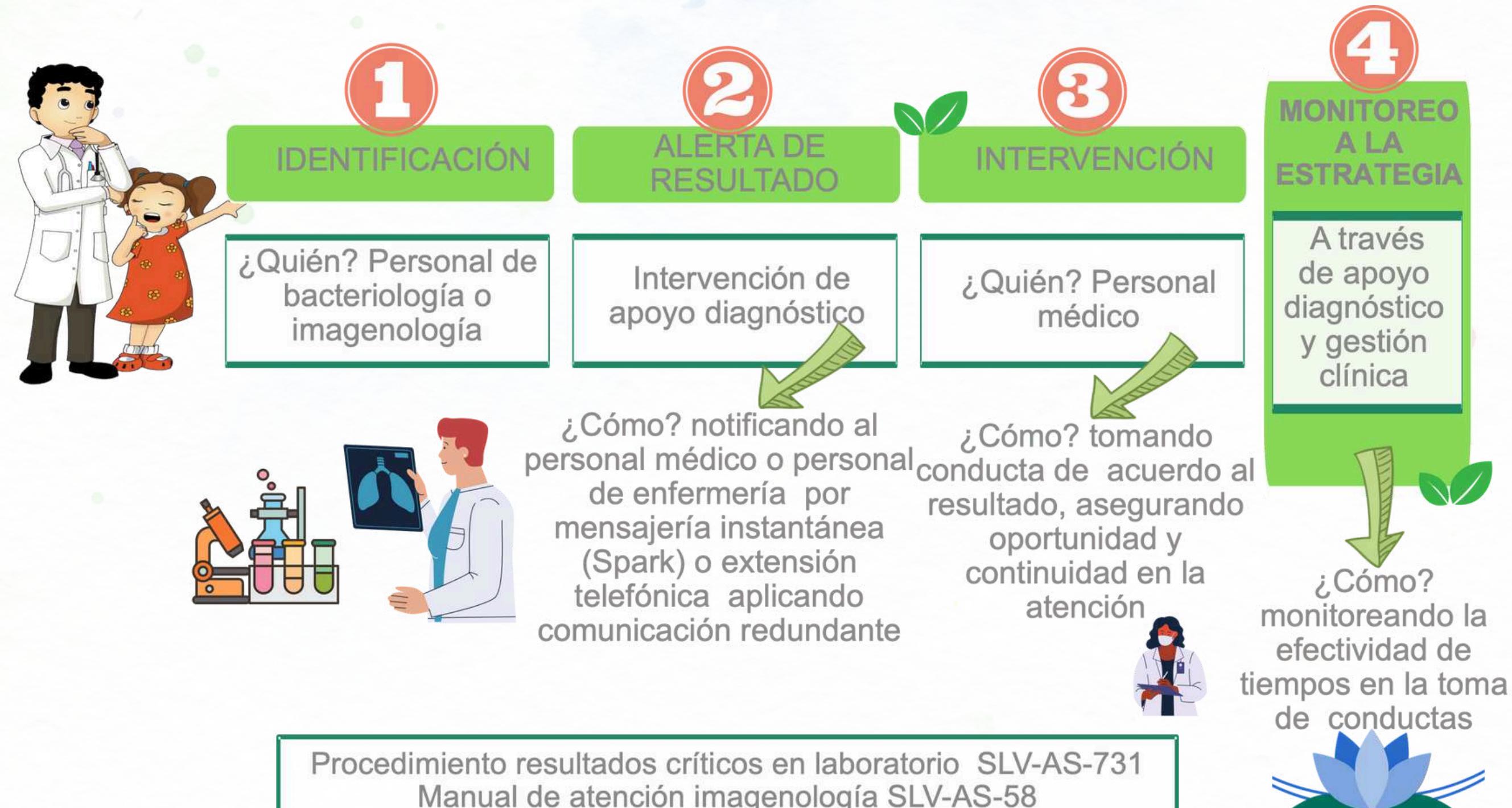
VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario 6500870 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional 018000910383



Escuela
PARA PACIENTES Y CUIDADORES

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

RESULTADOS CRÍTICOS DE LABORATORIO CLÍNICO O IMAGENOLOGÍA APLICANDO COMUNICACIÓN REDUNDANTE



Mejorar la seguridad de los MEDICAMENTOS



VIGILADO Supersalud

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



- 10 CORRECTOS EN LA ADMINISTRACIÓN**
- 1 Paciente**
 - 2 Medicamento**
 - 3 Vía**
 - 4 Dosis**
 - 5 Hora**
 - 6 Velocidad**
 - 7 Dilución**
 - 8 Información al paciente**
 - 9 Registro**
 - 10 Lavado de manos antes y después**

Barreras y defensas de seguridad:

8 CORRECTOS EN LA FORMULACIÓN

- Paciente 1**
- Indagar: Alergias e interacciones 2**
- Conciliación medicamentosa 3**
- Medicamento 4**
- Vía 5**
- Dosis 6**
- Diluyente 7**
- Frecuencia Correcta 8**

Gestión de eventos RAM

Conciliación y reconciliación

Educación en efectos para aplicación de medicamentos

Oportunidades de mejora transversales

Garantizar CIRUGÍA segura

- 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.



Aplique los 3 correctos

- 1 Paciente correcto
- 2 Procedimiento correcto
- 3 Lugar correcto



Garantizar CIRUGIA 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



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



Reducir el riesgo de CAÍDAS



Identificación del riesgo: escala de Dawton, sticker 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

Prevenir LESIONES (ÚLCERAS) POR PRESIÓN



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



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 apó�itos 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

Barreras y defensas de seguridad:

Garantizar la seguridad en la atención del BINOMIO madre –hijo



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 CODIGO 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

- 1 Paciente Correcto
- 2 Hemocomponente Correcto
- 3 Consentimiento Correcto
- 4 Compatibilidad Correcta
- 5 Aplicación Correcta



- 6 Volumen Correcto
- 7 Velocidad Correcta
- 8 T° Correcta
- 9 Monitorización Correcta
- 10 Registro Correcto

Garantizar la seguridad en la administración de HEMOCOMPONENTES.



VIGILADO Supersalud

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

Línea Gratuita Nacional 018000910383



ACREDITACIÓN
EN SALUD



ICONTEC
ISO 14001



IQNET

CERTIFIED
MANAGEMENT
SYSTEM



HOSPITAL
Susana López de Valencia



ACREDITACIÓN
EN SALUD

Garantizar la seguridad con los DISPOSITIVOS médicos.



Barreras y defensas de seguridad:

1

Capacitación al personal asistencial en el buen manejo y cuidados de los dispositivos médicos.

2

Rondas diarias en los procesos asistenciales por personal de ingeniería biomédica y trimestrales por el programa de tecnovigilancia.

3

Mantenimiento preventivo y correctivo y metrología de los equipos biomédicos.

4

Validación e incorporación de la tecnología que ingresa al Hospital.

5

Disponibilidad de guías rápidas de uso de la tecnología biomédica

6

Seguir las normas de limpieza y desinfección de los dispositivos médicos

7

Reportar los eventos e Incidentes adversos, acciones inseguras y problemas de seguridad con los dispositivos médicos.

8

Aplicación de la Guía de calificación de aspectos técnicos para la adquisición de dispositivos médicos

9

Medición del índice de obsolescencia de la tecnología biomédica y gestión de la reposición.

Garantizar la seguridad con los DISPOSITIVOS médicos.



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.



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.



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



Identificación del riesgo clínico

1. VALORE

¿Quién? Médico general



2. REVALORE

¿Quién? Enfermera profesional



3. IDENTIFIQUE

¿Quién? Auxiliar de enfermería



4. IMPLEMENTE BARRERAS Y DEFENSAS DE SEGURIDAD

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	= 6 - 17	= 6 - 14	= 6 - 14	= 6 + 2	= 6 + 1	= 6 + 6	= 6 + 1	+ 2 puntos	>5%

VIGILADO Supersalud

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



Abrazo de Seguridad



- 

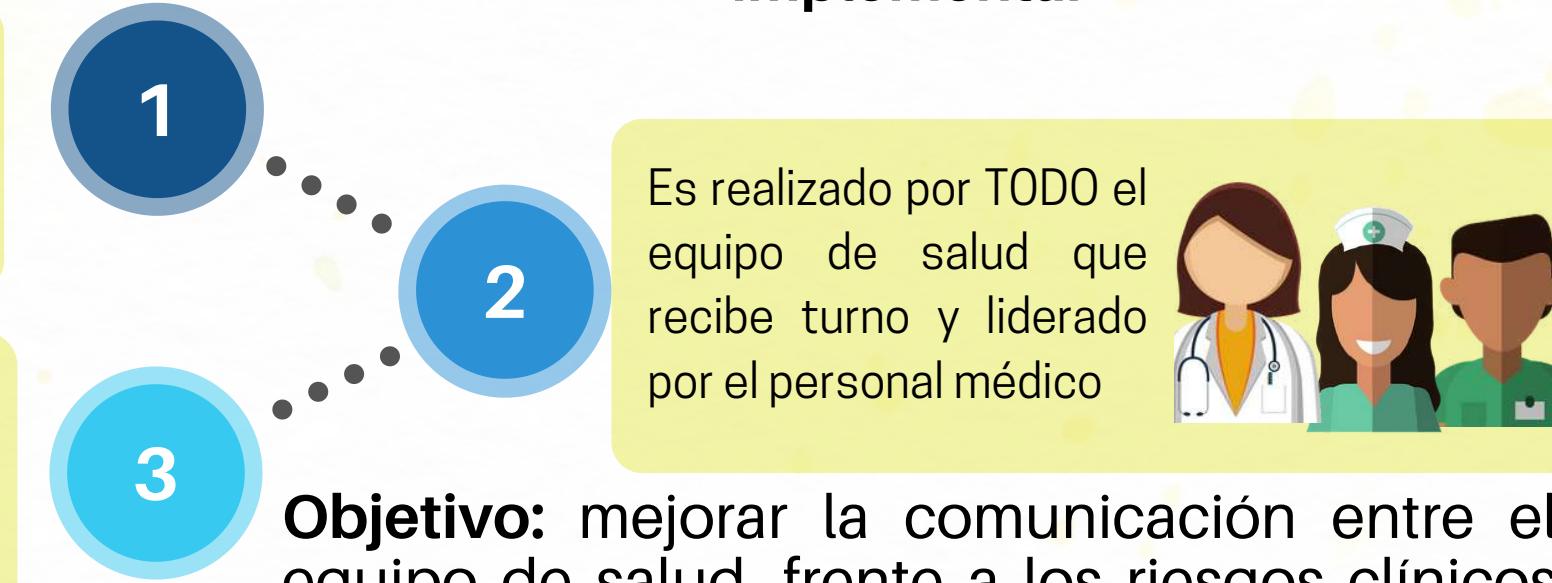
Se realiza diariamente después de la entrega y recibo de turno
- 

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?

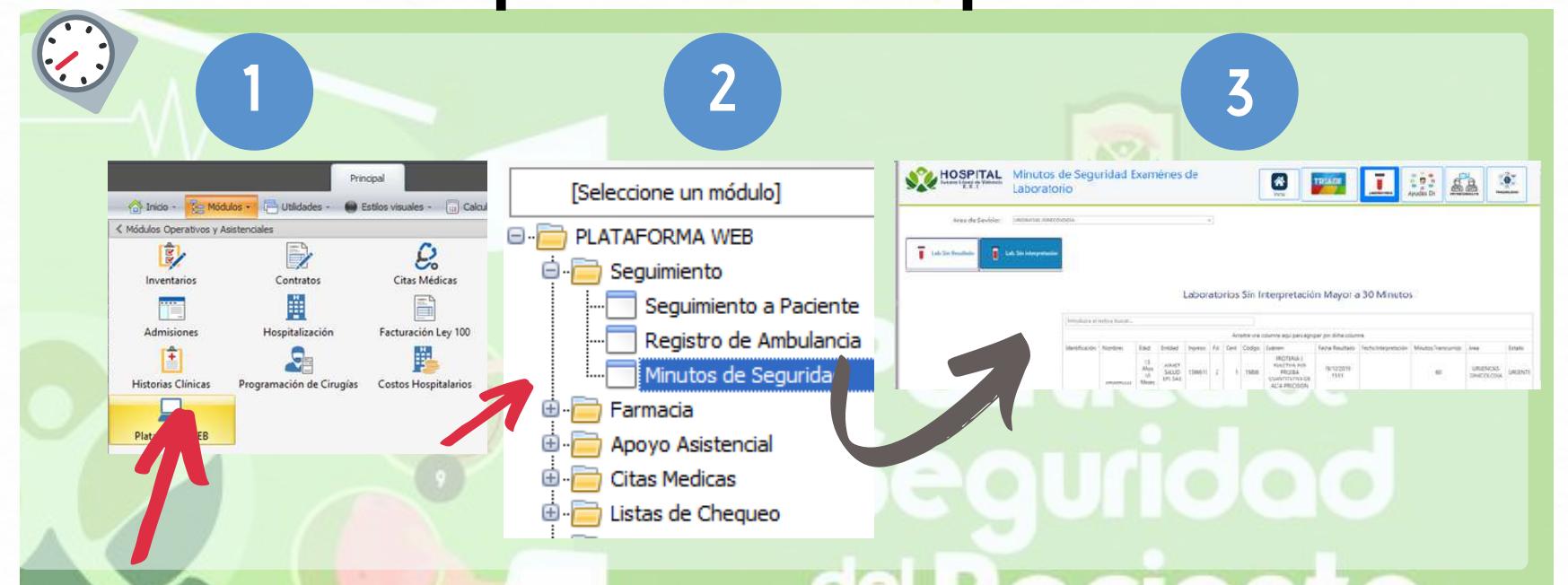
Generando un espacio en el que se informan: Riesgos clínicos de los pacientes y las Barreras de seguridad a implementar



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	12 horas	Hospitalización	72 horas	Cons Externa	Lunes a Viernes
TAC				→ 2 horas en URGENCIAS y CRÍTICOS		
Interpretación: Laboratorios / imágenes diagnósticas / TAC				→ 6 horas en HOSPITALIZACIÓN		
			30 minutos			

MINUTOS SEGUROS



Reporte de eventos clínicos

REPORTAR nos permite mejorar!



Ingrese a la historia clínica electrónica

1



Click en módulos operativos y asistenciales

2





**Reporte de
eventos clínicos**



Bot Wathsap "Susanita Súper Segura"

REPORTAR nos permite mejorar!

HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA
EMPRESASOCIAL DEL ESTADO
REPUBLICA DE COLOMBIA
Departamento del Cauca
NIT: 891.501.676-1
POPAYÁN
Susana
Formato para reporte de eventos Adversos/ incidentes/ fallas institucionales

Datos básicos del paciente

Nombre de completo:	Número de historia clínica:
Diagnóstico 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 este campo si se trata de RAMy 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:
Avanza

**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



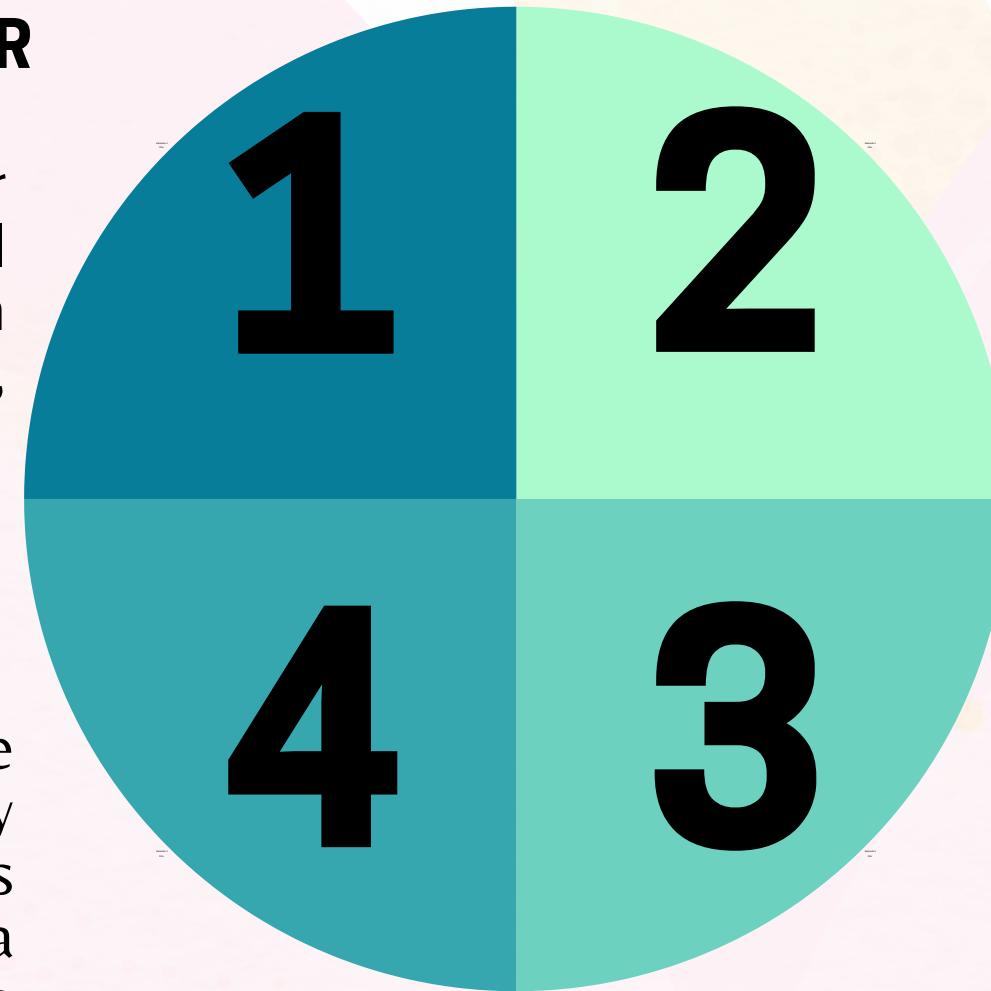
REPORTAR nos permite mejorar! ¿Cómo realizar un reporte?

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.

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.



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



ACREDITACIÓN
EN SALUD



icontec
ISO 14001



IQNET
CERTIFIED
MANAGEMENT
SYSTEM

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



VIGILADOSupersalud

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

Línea Gratuita Nacional 018000910383



ACREDITACIÓN
EN SALUD

ICONTEC

ISO 14001

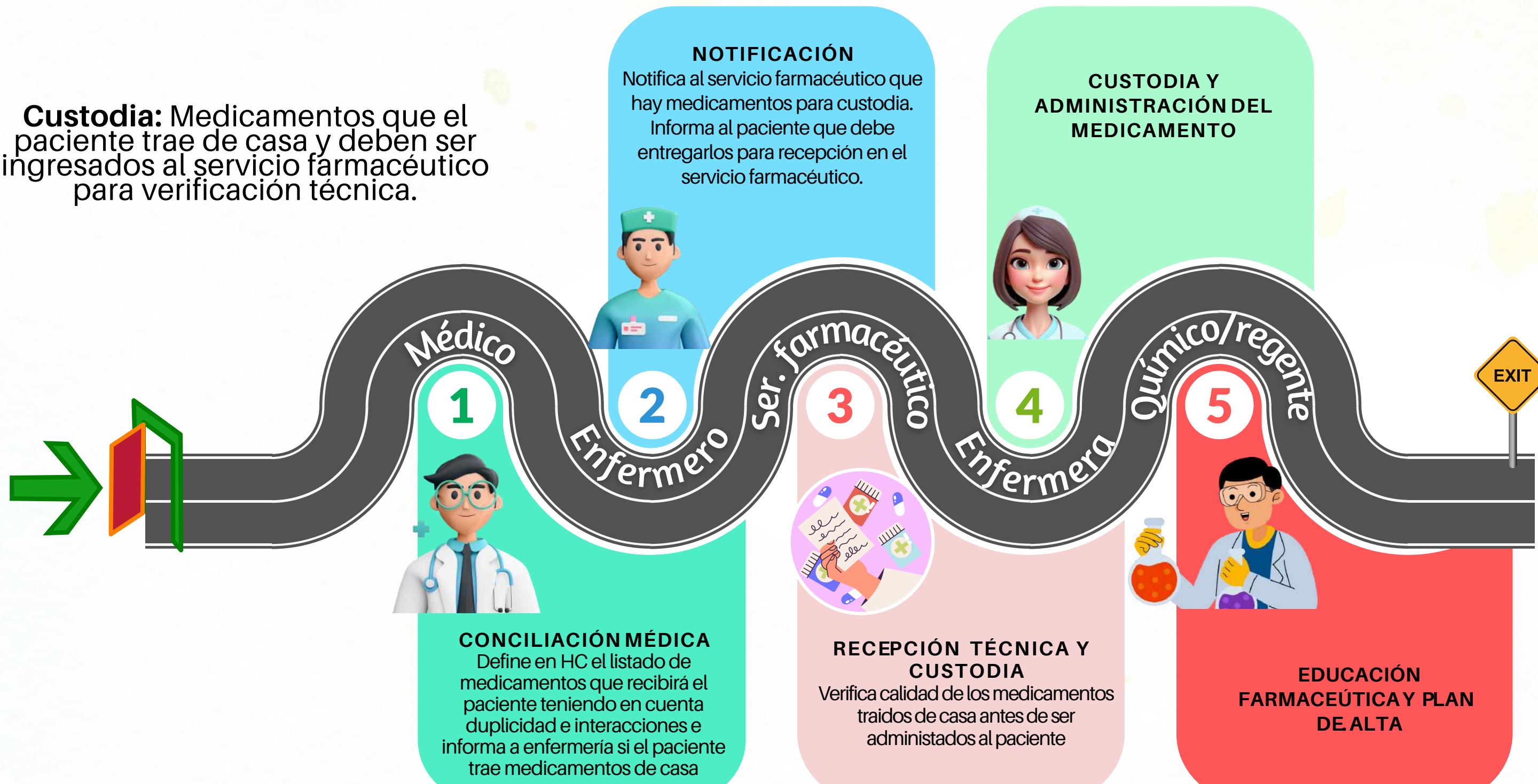


IQNET

CERTIFIED
MANAGEMENT
SYSTEM

RUTA DE CONCILIACIÓN MEDICAMENTOSA

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



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



POLÍTICA DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD (PYMS)

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.

LÍNEAS DE ACCIÓN

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



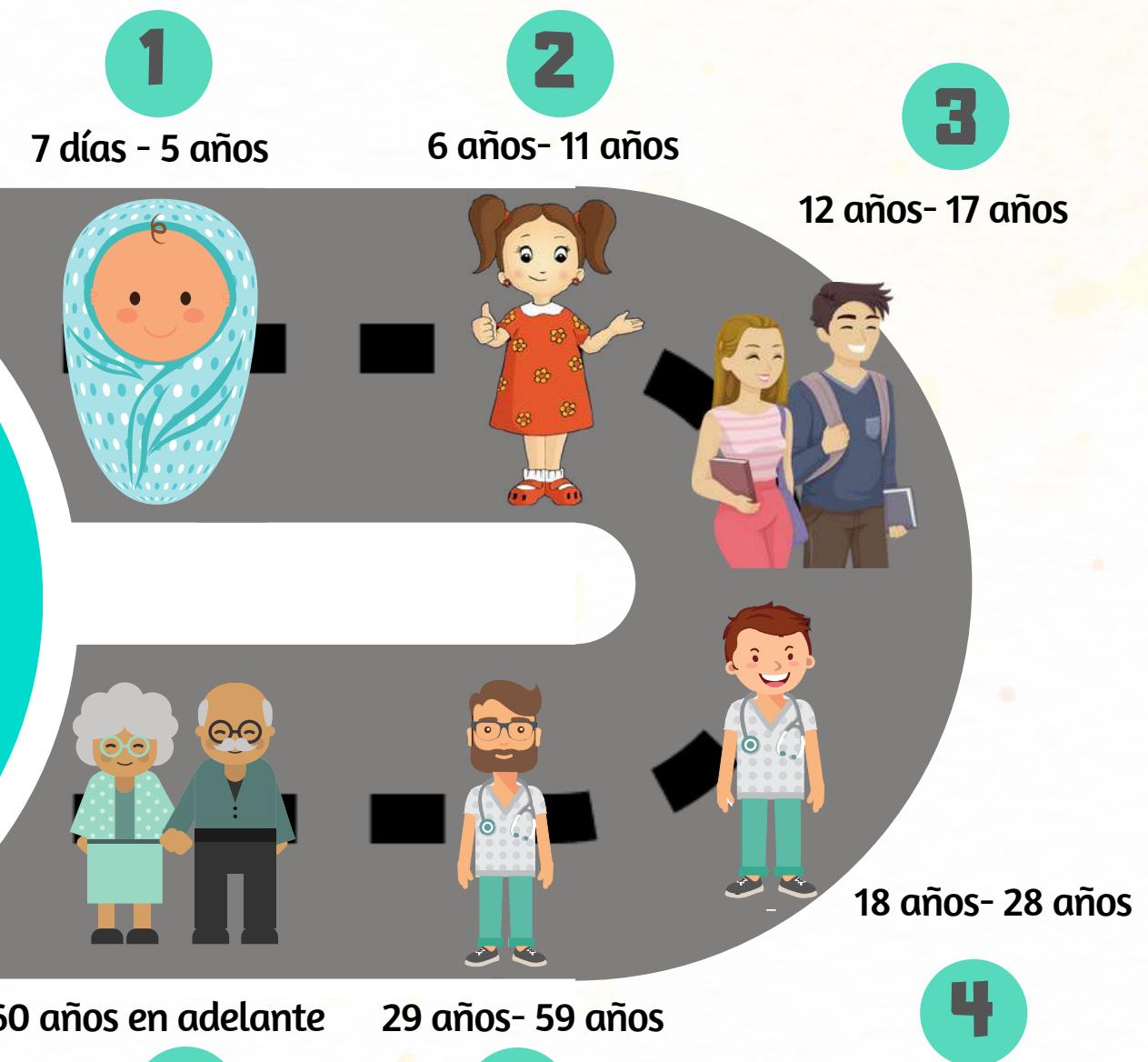
RUTA DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD

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



Consulta
ambulatoria
especializada de
gineco-obstetricia



Paciente
gineco-
obstétrica



Atención de la
Interrupción
Voluntaria del
Embarazo

INGRESO A
URGENCIAS
TRIAJE GINECO-
OBSTÉTRICO



Valoración con el
especialista en
ginecoobstetricia



Atención del
parto



Atención del
puerperio



Atención del
emergencias
obstétricas



Atención de
complicaciones
al recién nacido

Asesoría de
planificación
familiar e inicio de
método post evento
obstétrico

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



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:



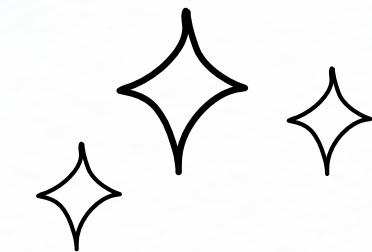
Educación individual, según el riesgo priorizado.

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 trasmisibles.
- Escuela de cuidadores y pacientes.
- Seguimiento telefónico



VIGILADOSupersalud

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



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



IAMII
Institución Amiga de la Mujer y la Infancia Integral



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



LÍNEAS DE ACCIÓN

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

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



VIGILADOSupersalud

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)**

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**



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



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.

**POLÍTICA DE
GESTIÓN DEL
CONOCIMIENTO
Y LA
INNOVACIÓN**

**POLÍTICA DE
INVESTIGACIÓN**

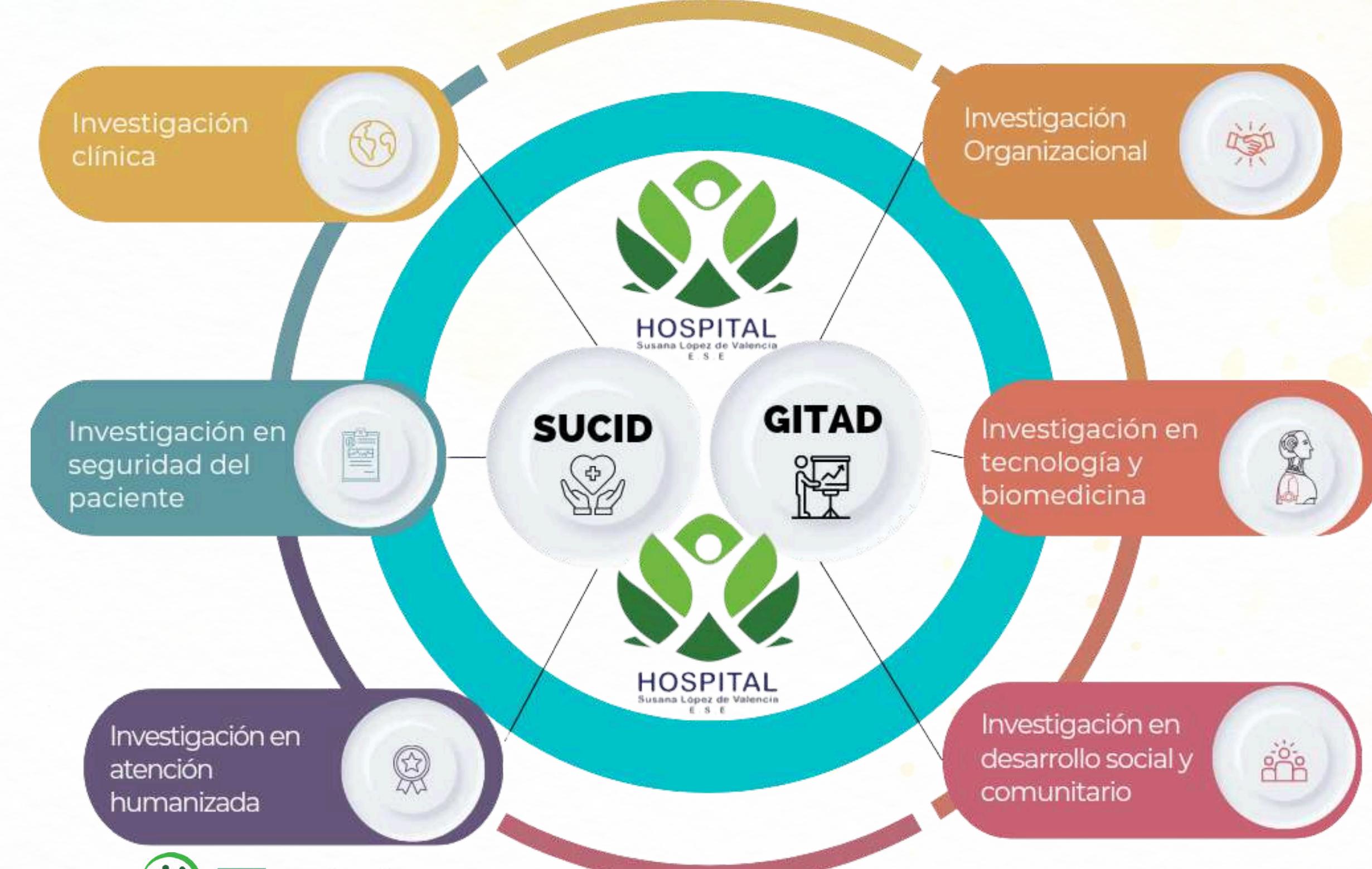
Fomentamos y apoyamos la formulación y desarrollo de proyectos de investigación científica; de desarrollo tecnológico y/o innovación.

Identificamos y fortalecemos el ecosistema estratégico para la investigación institucional.

Generamos y fortalecemos la producción científica.



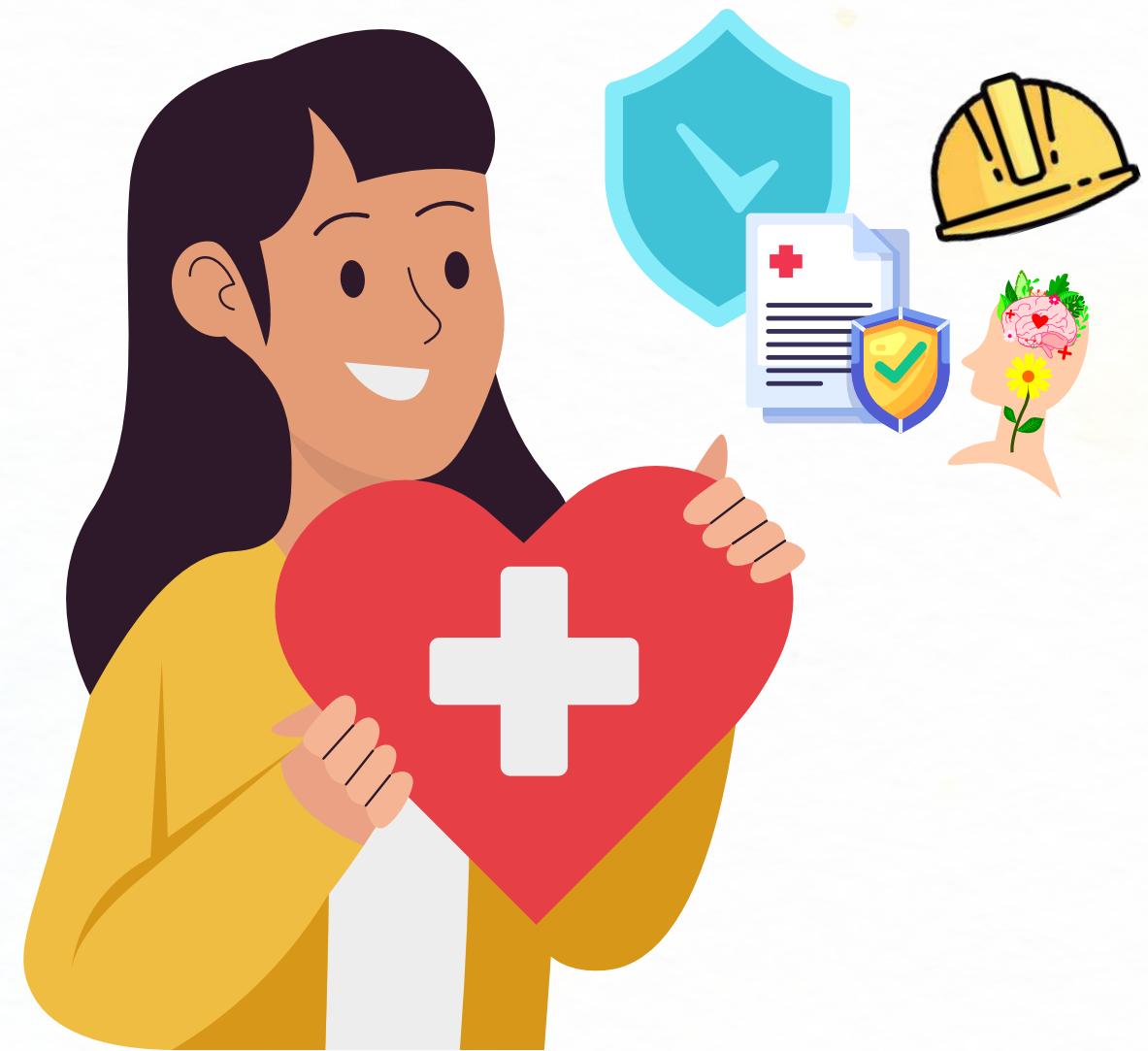
GRUPOS DE INVESTIGACIÓN HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E.



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.



VIGILADOSupersalud

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 licitas e ilícitas.
- Sesiones breves en prevención del riesgo psicosocial.



VIGILADOSupersalud

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



ACREDITACIÓN
EN SALUD

ICONTEC

ISO 14001

IQNET

CERTIFIED
MANAGEMENT
SYSTEM

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

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



4

Reportar a la línea efectiva 018000
correspondiente a la ARL

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



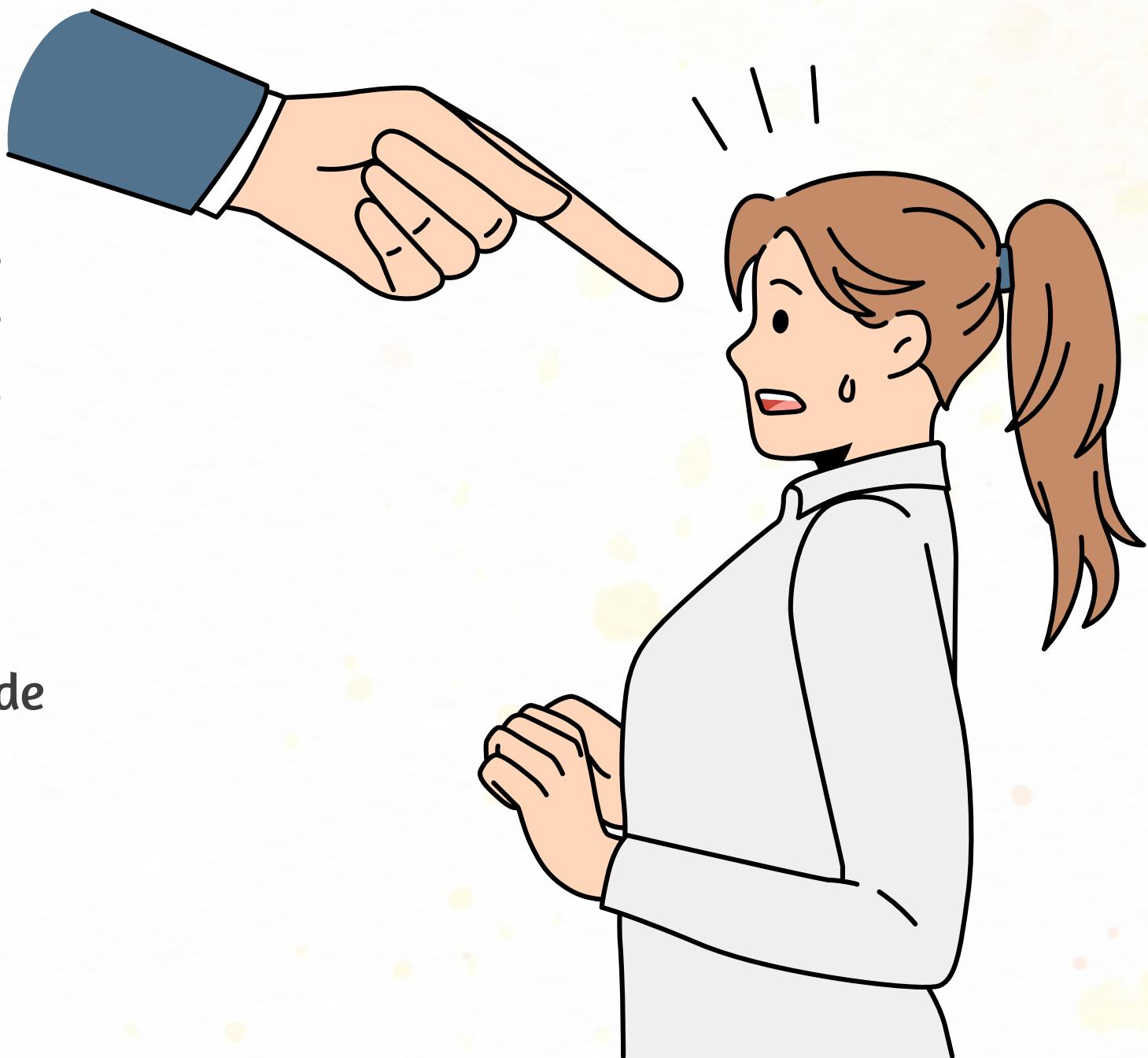
POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL (PPAL)

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.

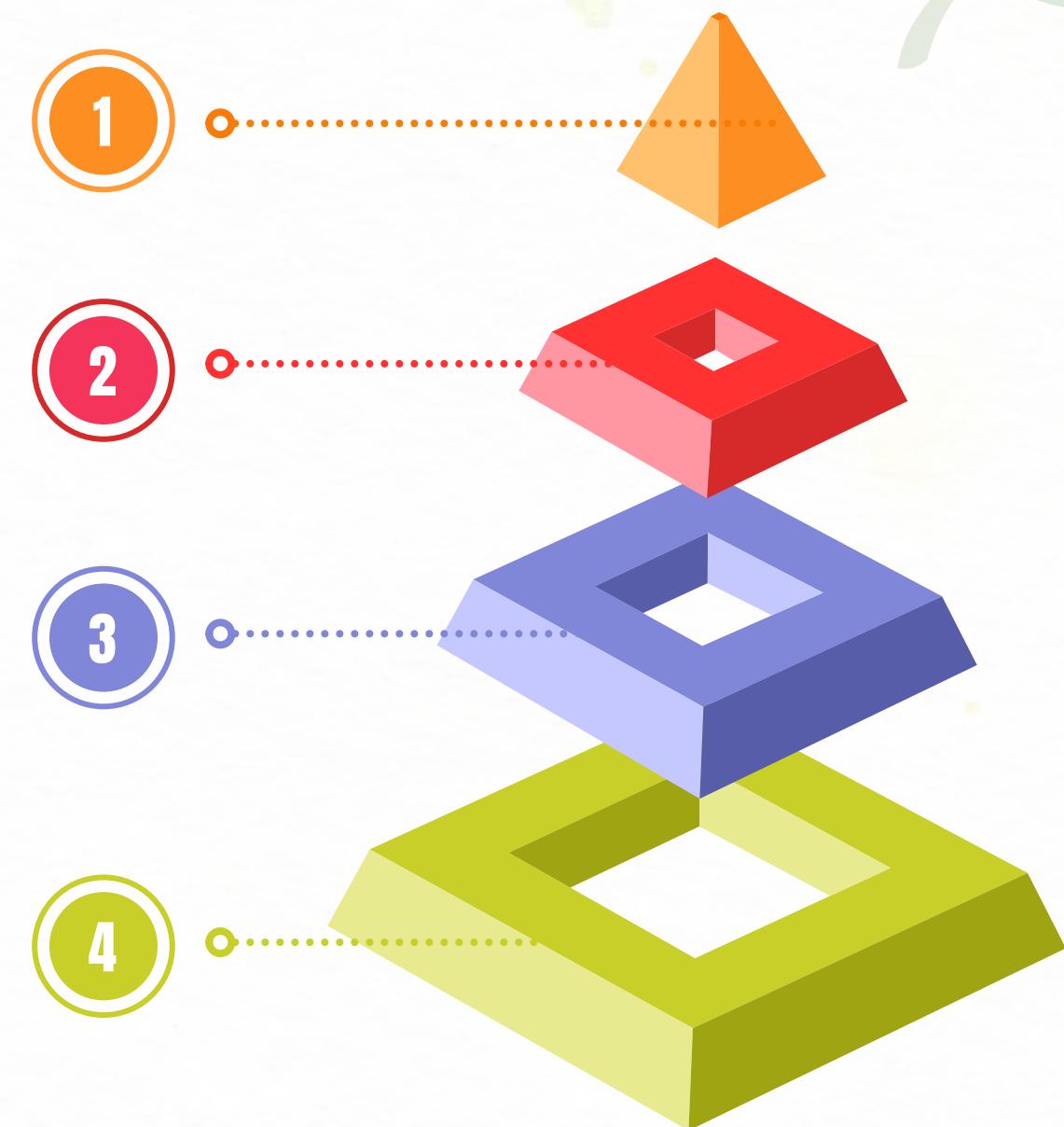
LÍNEAS DE ACCIÓN

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



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

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



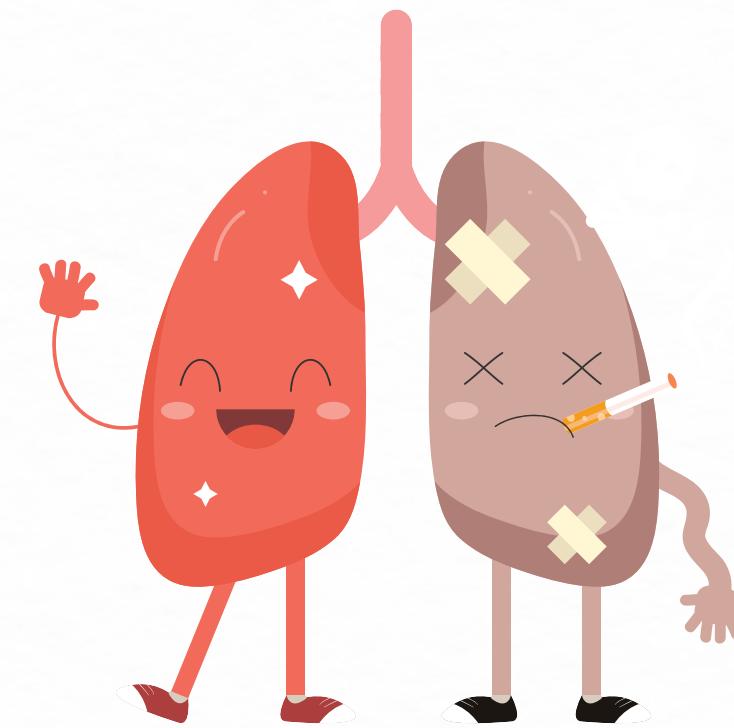
POLÍTICA DE NO FUMADOR (PNF)

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



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

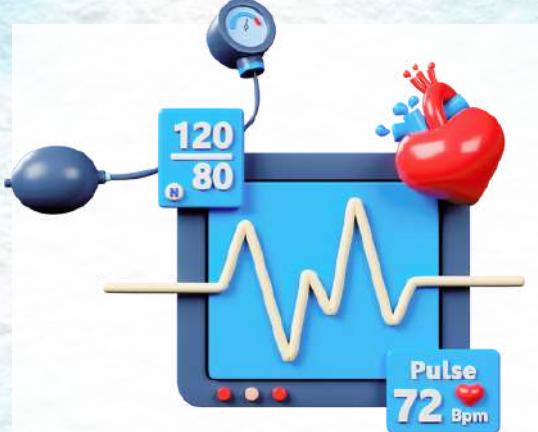
LINEA 4

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



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.

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.



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



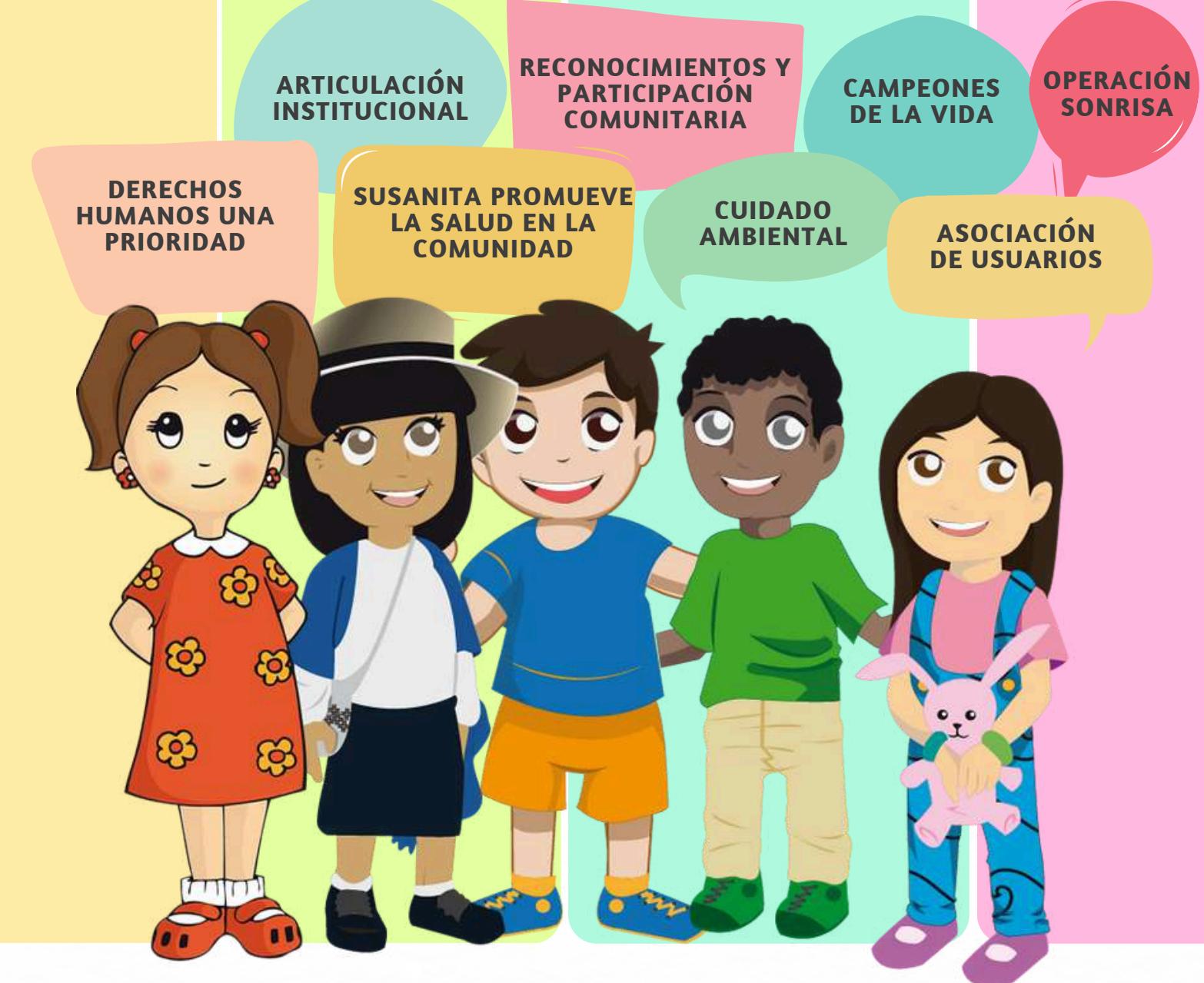
POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL (PRS)



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



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



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"

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.



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



VIGILADOSupersalud

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



PLAN HOSPITALARIO DE EMERGENCIA Y DESASTRES (PHED)

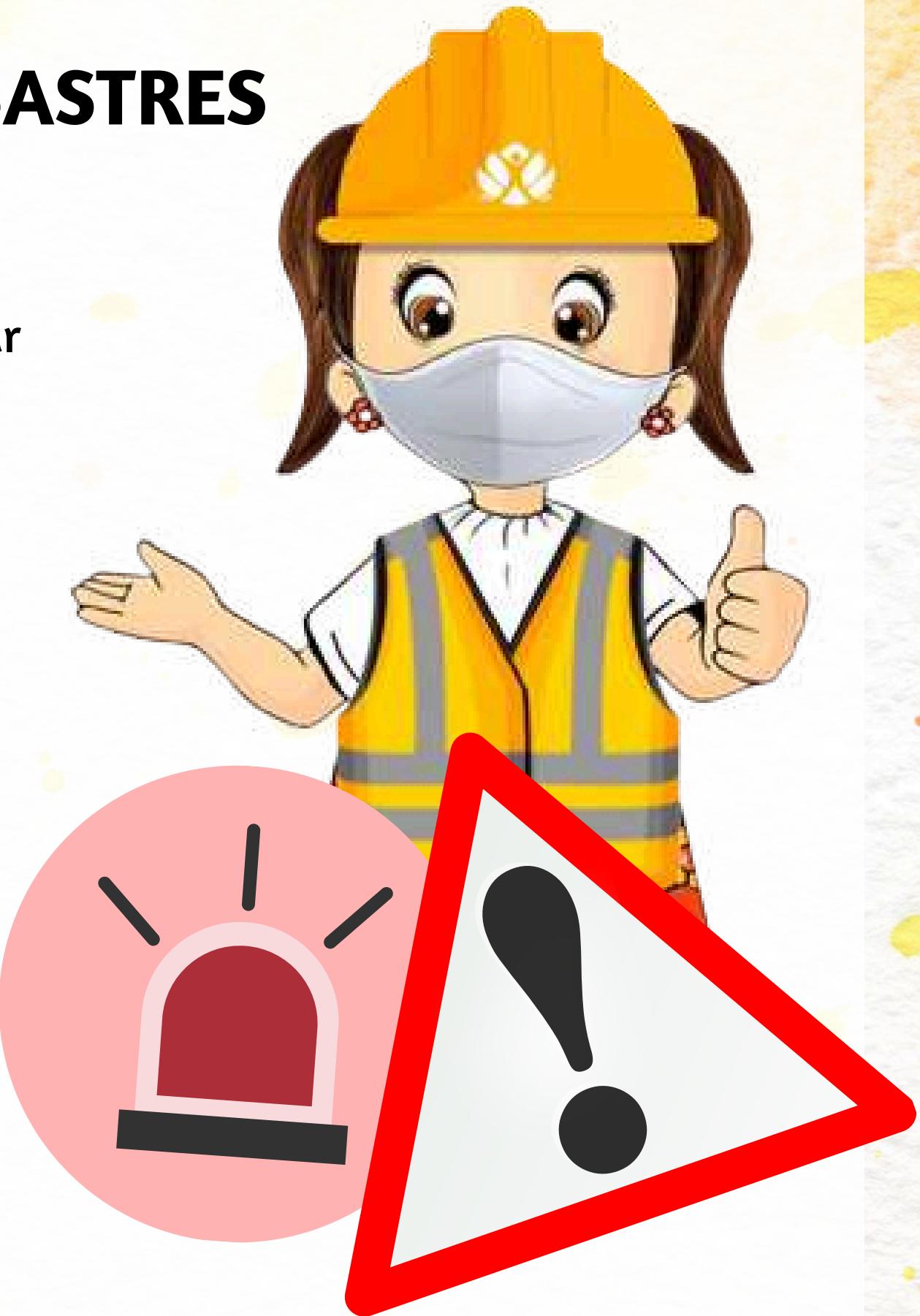
El PHE del Hospital gestiona la posibles emergencias que puedan generar afectaciones a la institución; dichas emergencias pueden ser:

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:



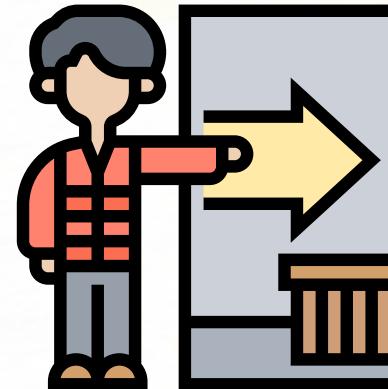
Mantenga la calma.



Busque la salida de emergencia mas cercana.



Siga las indicaciones del brigadista o personal encargado.



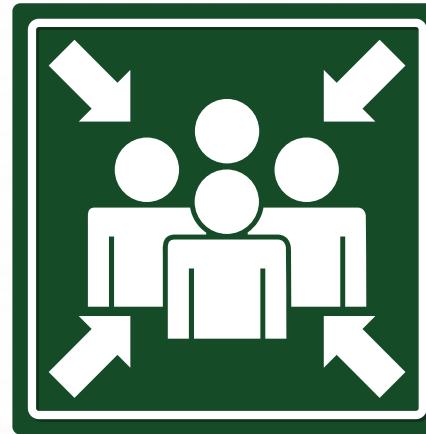
Camine por su derecha, siguiendo la ruta de evacuación.



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.



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



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 SONREÍR,
NO SABES CUANTO ALIVIARA
UNA SONRISA A UN AL 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!



Innovamos y nos
transformamos
para cuidarte mejor



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

