

ACTA

Versión:	5
Fecha de aprobación:	12/07/2024
Código:	02-01-F0-0001

Marque con una X según corresponda

Acta de Subred Acta de Unidad Prestadora de Servicios _____ Acta de Sede de una Unidad _____

Nombre de la Unidad Prestadora de Servicios (si aplica) _____

Nombre de Sede de la Unidad (si aplica) _____

Tipo de acta

COMITÉ _____ REUNIÓN OTRO _____

NÚMERO DE ACTA: 01

FECHA: 11 de abril 2025

LUGAR: Auditorio Principal de Hospital Occidente de Kennedy

HORA INICIO: 9:00 am

RESPONSABLE: Subproceso de Participación (Proceso, servicio, dependencia que lidera)

HORA FINAL: 12:00 pm

OBJETIVO DE LA REUNION

Audiencia Pública Rendición de Cuentas Subred Sur Occidente vigencia 2024

ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR)

1. Saludo y bienvenida
2. Himno de Bogotá D.C.
3. Himno de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.
4. Introducción Normativa de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas – Oficina de Control Interno
5. Presentación de Apertura de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas – Dra. Andrea Hurtado
6. Panel de Gestión de Prestación de Servicios
7. Panel de Gestión de la Subgerencia Corporativa
8. Panel de Gestión de la Calidad
9. Panel de los Procesos Estratégicos
10. Intervención de la Ciudadanía
11. Intervención de los Entes de Control
12. Cierre

REVISION DE COMPROMISOS

No	Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento	Cumplimiento		
				Si	No	Observaciones
1						
2						
3						
4						
5						

Total compromisos	Compromisos Resueltos	% Cumplimiento

DESARROLLO

Se da inicio a la reunión siendo las 9:00 am

- 1. Saludo y bienvenida:** Intervención de Carmen Acero jefe de comunicación de la Subred Integrada de Servicio de Salud Sur Occidente E.S.E. acompañando la audiencia pública de la Subred Sur Occidente la cual está siendo transmitida por el canal de YouTube y redes sociales de la entidad especialmente Facebook. Agradecemos la presencia de la ciudadanía de los líderes comunitarios de las veedurías, de los miembros de la junta directiva de los representantes entes de control los miembros de las universidades del sector educativo de los estudiantes, de los representantes de las empresas con los cuales tenemos servicios tercerizados y colaboradores de la Subred sur occidente y todos los actores claves del sector salud. Este es un espacio de dialogo, participación, transparencia en que se compartirán los avances, logros, retos asumidos por la subred Sur occidente con el compromiso de garantizar una atención digna, oportuna y de calidad a los habitantes de Bosa, Kennedy, Fontibón y Puente Aranda. A continuación, se da a conocer el orden del día.
- 2. Himno de Bogotá D.C.**
- 3. Himno de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E.**
- 4. Introducción Normativa de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas – Oficina de Control Interno:** Continuando con la Audiencia Pública es un escenario que nos permite hacer un balance de la gestión ante la ciudadanía y los colaboradores permitiendo conocer. Los logros institucionales y participen en la construcción colectiva de funciones a los retos en esta nueva vigencia. En este sentido se da la palabra a la doctora Soraya Paredes quien es la encargada de la Oficina de Control Interno de la Subred Sur Occidente E.S.E. quien nos hará el contesto porque son importante estos espacios.

Doctora Soraya Paredes, buenos días a todos y a todas reciban un cordial saludo en nombre de la oficina de control interno de la Subred Integrada de Servicio de Salud Sur Occidente E.S.E. Nuestra rendición en cuentas en cumplimiento en la normatividad vigente que se sustenta en la constitución política de estado Colombiano 1991 en el cual incluyen los principios y derechos constitucionales de participación, información, participación control del poder público y el derecho a vigilar la gestión pública así mismo en la ley 1474 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de investigación y sanción de actos de corrupción en su artículo 78 que habla sobre la democratización de la administración pública estableciendo que todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación desarrollar su gestión acorde a los principios de la democracia participativa y democratización de la gestión pública.

Para poder realizar todas las acciones necesarias, entre otras podrán convocar audiencias públicas, adicionalmente la rendición de cuentas se encuentra definida en el artículo 48 de la ley estatutaria 1757 del 2015: por rendición de cuentas se entiende el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales las entidades de la administración Pública Nacional y los servidores públicos informan, explican y dar a conocer los resultados de sus gestión a los ciudadanos y a la sociedad civil; otras entidades públicas

DESARROLLO

y a los órganos de control a partir de dialogo. En el Artículo de la misma ley se establece la obligatoriedad en la rendición de cuentas a la ciudadanía el texto dice así: las autoridades de la administración pública nacional, territorial tienen como obligación rendir cuentas a la ciudadanía para informar, explicar la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el avance en la garantía derechos.

La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas incluye acciones para informar oportunamente en un lenguaje comprensible a los ciudadanos y para establecer comunicación y diálogo participativo entre las entidades de la rama ejecutiva. La ciudadanía y sus organizaciones, adicionalmente, el manual operativo del Modelo Integrado de Planeación de Gestión MIPG, cuando se adelantan acciones de Participación Ciudadana para generar un impacto positivo en el marco de la construcción de confianza, escenarios de relación institucional con la Ciudadanía, participar en escenarios que garanticen el acceso a la información en los temas de interés.

La política de Participación Ciudadana en la gestión pública se materializa con el involucramiento de la ciudadanía en las diferentes fases del ciclo de la gestión institucional, los invitamos consultar el informe de rendición de cuentas de la Subred Sur Occidente de la vigencia 2024 que se encuentra publicado en la página web de la entidad www.subredsuroccidente.gov.co, menú participa numeral 5 rendición de cuentas 2025.

El conocimiento de este informe les ayudará a su experiencia en esta rendición de cuentas y participar mas activamente a través de sus preguntas e inquietudes y felicitaciones las cuales se pueden hacer a través del chat YouTube o personal, una vez finalizada la presentación si alguna de sus preguntas no ha sido resuelta, usted podrá registrarlos en el aplicativo Bogotá te escucha a través del cual la entidad dará la respuesta en un plazo no mayor a 15 días hábiles. Desde la Oficina de Control Interno estaremos atentos al cumplimiento de planes de mejoramiento que se generan de este ejercicio, esperamos que nos acompañen durante toda la presentación muchas gracias.

Le damos la palabra al doctor Juan Fernando Gómez Gutiérrez quien es el delegado para la Participación y programas especiales de la Veeduría Distrital. “Muchas gracias un saludo muy especial a la doctora Andrea Elizabeth Hurtado Neira en calidad de Gerente de la Subred y a todo su equipo directivo y sus colaboradores, a la ciudadanía y a la doctora Adriana Herrera Beltrán representante de la veedora Distrital. Este proceso rendición de cuentas se realiza en varias etapas y la audiencia es una de las etapas trascendentales de este ejercicio. Para la Veeduría Distrital es muy importante poderles acompañar y poder escuchar no solamente el informe de gestión de la entidad, también escuchar a la ciudadanía como se percibe este tipo de ejercicios; el ver tantas personas que están acompañando. Todos saben lo difícil de contar con personas dispuestas a participar, que saquen de su tiempo y recursos económicos para informarse, como menciono la jefe de Oficina de Control Interno yo puedo hacer Control Social cuando tengo acceso a la información, cuando la información que me proporcionan es veraz y oportuna, eso me permite tener una idea de cuál es la gestión que se está desarrollando por parte de la entidad pública, nos complace mucho poder estar aquí con ustedes, escuchar y acompañar a la entidad en todo el proceso. Agradecer a la Ciudadanía que hoy nos acompaña y desearles en todo este ejercicio muchos éxitos, que estos espacios de participación puedan fortalecer, contribuir, sobre todo seguir aprendiendo como podemos partir de la innovación, generando espacios nuevos, dando un dinamismo a la dinámica social en el país.” Actualmente se presenta un fenómeno de apatía, falta de compromiso por parte de las personas para la toma de

DESARROLLO

decisiones, en algunos casos quienes lo hacen sienten escepticismo porque no siempre se sienten escuchados.

Agradecimientos para la entidad y para la ciudadanía.

Gracias por la invitación.

5. **Presentación de Apertura de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas – Dra. Andrea**

Hurtado: Toma la palabra la Gerente de la Subred Sur Occidente ESE Dra. Andrea Hurtado: “Buenos días para todos quiero destacar la presentación de la doctora Diana Duitama delegada del sector salud, el doctor Juan Fernando Gómez Gutiérrez delegado para la participación de programas especiales de la Veeduría Distrital, a los miembros de la junta directiva, a la doctora Lina Castro, el doctor Jiménez, al señor Hernán Cuervo, la señora Nubia Bustos representante de la comunidad ante Junta directiva de la Subred Integrada de Servicio de Salud Sur Occidente E.S.E.. Este espacio es una valiosa oportunidad para fortalecer los principios que son la transparencia, la participación ciudadana y la rendición clara y oportunas en toda la gestión, hoy nos reunimos para contarles en que hemos avanzado que desafíos tenemos sobre todo con la situación que atraviesa la salud, seguimos trabajando para mejorar el acceso, la calidad y oportunidad en la atención en salud, para nuestra comunidad. Durante el último año nos hemos enfocado en fortalecer las capacidades institucionales, la sostenibilidad financiera y ampliar la oferta de servicios con una mirada integral del ciudadano en salud, hemos trabajado para una atención más humana, más resolutive que responda de forma efectiva a las necesidades de la población de las localidades Bosa, Kennedy, Fontibón y Puente Aranda, así damos inicio a la Rendición de Cuentas.”

6. **Panel de Gestión de Prestación de Servicios:** La jefe de comunicaciones informa que se va tener un panel de la prestación de servicios asistenciales para ello veremos un vídeo que recoge una de las miles de historias de las personas beneficiarias en los servicios de salud.

Intervención de la doctora Lucia Mora, Subgerente de Prestación de Servicios, responsable de las 5 direcciones asistenciales que complementan en su totalidad la atención en todos los espacios de influencia de la Subred Sur Occidente, de las cuatro localidades. Realiza su exposición referenciando el Modelo más bienestar el cual comenzó su implementación y desarrollo en el 2024, mencionando su alcance, puesta en escena, impacto; es importante reconocer que el modelo es innovador, integrativo y tiene muy claro el panorama de cómo está orientada la atención primaria Social, en donde definitivamente se ve integrada la comunidad con los diferentes sectores no solamente el sector salud si no que tiene un componente sectorial en el que se articulan y vinculan los diferentes niveles de tal manera que impactemos en los determinantes sociales no solamente nos afecta la Salud, también puede ser afectado otros condicionantes como son ambientales , las condiciones de vivienda otros factores que nos puede estar afectando nuestro estado de salud , por eso es tan importante que este enfoque de atención primaria Social sea con una palabra clave integral e integrativo y la otra palabra clave intersectorial.

Para tener claridad es importante hablar de los cuatro (4) pilares que enmarca el enfoque del Modelo más bienestar, uno está enfocado en la Gobernanza que implica que la gestión de datos de poder saber dónde están las limitaciones y los riesgos nos permite a nosotros orientar las acciones, ese enfoque de gobernanza orienta la toma de decisiones para poder llegar a los puntos más sensibles,

DESARROLLO

otro de los pilares está relacionado con el enfoque Intersectorial donde definitivamente la unión del sector Salud, sector laboral, sector educativo nos va a permitir impactar en lo que estamos hablando que son los determinantes Sociales, esto es una de las cosas más importantes. La intersectoriedad para el bienestar, la Participación Social Transformadora en la atención primaria Social, este es el centro de este Modelo.

La gestión Integral del Riesgo debe estar muy ligada, enfocada a que desde todos los aspectos tanto intramurales, como extramurales, aquí ya venimos trabajando en reorganizar el modelo desde sus capas más externas hasta sus capas más internas, la capa externa se encuentra esa gestión del riesgo que inicia desde el trabajo comunitario, entornos cercanos a nuestro hogar (familia, individuo) y se va centralizando para poder acoplar lo que impacta un resultado en salud y poder prevenir la enfermedad. Es lo que la Subred Sur Occidente se debe enfocar. En el año 2024, se desarrollaron una serie de actividades enfocadas desde la gestión extra mural uno de ellos están las intervenciones colectivas, ha permitido volver objetivo los puntos donde hay mayor sensibilidad, donde hay familias con mayor impacto donde debemos priorizar esa atención de tal manera que eso que vemos y enfocamos con los equipos extramurales podamos nosotros realizarlo integrativo.

Las (5) direcciones es definitivamente si o si integrar la atención de tal manera que lo que conozco o reconozco en la gestión extramural y gestión del riesgo yo hago que llegue a las atenciones que requiere cuando se prioriza la necesidad. Por dar un ejemplo cuando encontramos una persona que tiene una condición particular que requiere un proceso de seguimiento, gestión y rehabilitación exámenes que requiere de diagnóstico, esas condicionantes inmediatamente la dirección de Gestión del Riesgo hace ese acercamiento para que individuo, usuario esa familia pueda tener la priorización con la gestión extramural se trata de hacer una gestión integrativa. Hay varios resultados que se ha avanzado, en el año 2024 algunas de las acciones por ejemplo poder captar de manera temprana y oportuna la población gestante, ojalá en la semana 10 ¿porque es importante hacerlo?, porque las implicaciones, el control prenatal

La vacunación el seguimiento todos los factores de riesgo que puedan generar el desenlace de ese nacimiento de ese recién nacido vivo se pueden ir previniendo y manejando desde los controles prenatales, se logró en el 2024 tener una afectación de más 127 gestantes captada del ingreso del control prenatal que diríamos que esto es parte de los compromisos que realiza los grupos extramurales, 825 personas captadas para la ruta cardio cerebro vascular, ustedes saben el impacto en la enfermedad crónica cuenta con un alto contexto en nuestro medio, no solamente en Colombia, si no a nivel mundial, implica que nosotros nos enfoquemos en esta población y podamos hacer un buen trabajo en la captación de personas con riesgo, se han realizado 2822 atenciones en casa, personas con necesidades particulares, estamos hablando específicamente de la salud mental es un tema bastante relevante. (Intervención de la doctora Andrea Hurtado).

Es importante diferenciar un poco este modelo, frente al modelo anterior, con la pregunta: ¿qué hace este modelo?. Resuelve en casa, este modelo garantiza la atención individual en casa, claro! para nosotros como comunidad, es novedoso porque no se cuenta con la costumbre de tener la salud al hogar, simplemente se presenta el malestar y se dirige al centro médico o al servicio de urgencias, hospitalización, consulta ambulatoria, porque quiero sacar la cita o porque llevo un proceso, en este caso estamos acudiendo a su casa, cumpliendo con las los siguientes criterios: 1. A identificar cuáles son los riesgos 2. A garantizar las prestaciones individuales de una vez en casa sin importar el

DESARROLLO

aseguramiento que se tenga, donde un tema de esquema o etiqueta como el aseguramiento no puede ser una barrera, entonces indistintamente de la aseguradora que se tenga la prestación del servicio se hace en casa, identifico que hay unos riesgos; como muy bien lo dice la doctora Lucia, si ya se identifican que están los riesgos y se garantizan la atención allí, pero no toda la atención se puede garantizar en casa se deriva la atención y empezamos a captar tempranamente, a identificar unos riesgos y en rutar a las personas como su nombre lo indica a las correspondientes rutas, esta es una forma ordenada de garantizar el servicio y sobre todo tiene en cuenta cuales son los riesgos que se pueden generar en las condiciones en la que cada persona vive en su casa, tiene en cuenta las condiciones de vida, los recursos económicos de su hogar, las relaciones intrafamiliares que son tan importantes y que de alguna manera pueden ser un riesgo en salud.

Entonces este modelo empieza por la raíz por donde es y es acudir a la casa nos ha permitido tener estos resultados con respecto a las captaciones tempranas para que no esperemos a que se enfermen o no esperar acudir a los servicios de urgencias cuando ya está muy avanzada la situación sino poderlo hacer de manera preventiva. Intervención de la doctora Lucia. - Doctora usted ha dicho dos cosas muy importantes -, adicionales que enfocan esa atención Primaria Social es la capacidad de poder tener oportunidad en la atención pero sobre todo que sea accesible que quede cerca al hogar por eso parte de lo que tiene el modelo es poder organizar al sector salud en diferentes niveles, comenzando por la gestión extramural ya basando la gestión intramural que comienza con lo que hemos denominado consulta externa que para nuestro caso lo vamos a llamar unidades alta mente resolutivas, esas unidades contemplan una gestión integral de poder resolver con una asistencia el mayor número de necesidades que tenga en particular cada uno de nuestros pacientes, nuestros usuarios desde planeación, promoción o control y seguimiento de enfermedad.

Por otro lado, otro de los alcances 36 gestantes que son datos que desconoce es muy importante que dentro de los controles detectemos enfermedades de riesgo, se captaron 36 gestantes con diagnósticos de sífilis, lo que permite que iniciemos tratamiento farmacológico oportuno y disminuir de muchas formas y el impacto que este tiene en las gestantes.

Intervención doctora Andrea Hurtado. Seguramente si no vamos a casa no nos damos cuenta que existe la problemática. - Paso a darle la palabra a la doctora Lina Oliveros ella es la directora de Servicios Hospitalarios, ella nos va ampliar todo lo que se hizo contención que la fase hospitalaria se logró para el año 2024 en las diferentes unidades de atención. "Bueno es muy importante el trabajo que se ha realizado desde el área asistencial para poder garantizar una adecuada prestación de servicios, el punto más relevante fue el hecho durante el 2024 pudimos lograr un buen trabajo en la completitud de los equipos trabajo de los servicios para completar el personal que se requería para la prestación adecuada de acuerdo a la capacidad instalada del talento humano por la institución, para el 2024 ingresaron 332 colaboradores que robustecieron ese ejercicio en los servicios asistenciales de ellos están perfiles tales como: auxiliares de enfermería 99 personas, enfermeras jefe 70."

El inicio de la prestación del servicio de salud mental en el hospital de Kennedy llegó 21 camas que permitirán fortalecer la atención de salud mental esta era una parte que le hacía falta a la institución para darle la atención completa a los pacientes de salud mental que presenta algunas patologías y que debe ser atendido no solamente el psiquiatra sí o por otras especialidades, en el segundo piso del hospital de Kennedy se dispuso la unidad con 21 camas hombres y mujeres, el servicio de quitaría aumento la demanda durante y en el post de la pandemia por eso es tan importante este reto que se

DESARROLLO

pudo lograr en el 2024, también en este mismo año en julio 15 se inició el servicio del programa hospitalización domiciliaria, en el video presentado se pudo ver uno de los pacientes que ingreso al programa, les quiero comentar se evitaron 1300 días de hospitalizaciones extramurales solo por los pacientes que salieron de hospitalización domiciliaria en esa mitad del año, se hizo alrededor de 8000 actividades con el personal del programa entre ellos son médicos generales terapeutas, enfermeras, auxiliares de enfermería que llegan a la casa a prestar servicio a esos pacientes para terminar el ciclo de la atención.

Pregunta doctora Andrea Hurtado. Doctora Lina ¿de qué manera se postula un paciente con diagnóstico de atención domiciliaria?, ¿Cuál es el proceso interno que se hace desde la subred?, doctora Andrea excelente pregunta, nosotros tenemos a través de las especialidades y el equipo de hospitalización domiciliaria interacción directa, donde diariamente la evolución de este paciente se identifica esas características que lo pueden hacer participe en el programa de hospitalización domiciliaria, entre esas características deben tener red de apoyo, tener una vivienda donde tenga un familiar que este pendiente de recibir las visitas que recibe de la atención domiciliaria y que tenga una estabilidad audio dinámica en la patología que tiene para evitar que el paciente se complique en la hospitalización en casa.

Doctora Andrea ¿Qué ventajas tiene la hospitalización domiciliaria?, doctora la hospitalización domiciliaria acerca al paciente y la familia al cuidado médico los hace corresponsables, entendedores lo que está pasando con el paciente, le hacen un acompañamiento el paciente se va sentir más tranquilo en la casa sin el estrés que los familiares tengan que desplazarse en la ciudad, acerca ese servicio al lugar de la vivienda del paciente y minimiza todos esos riesgos, también se convierte en un apoyo para que la familia no tenga que invertir económicamente en traslados para hacer la visita del paciente.

Interviene la doctora Lucia con la siguiente pregunta ¿doctora Lina hay un tema muy importante en esta rendición nos satisface contarles es nuestra organización y gestión clínica con el nombramiento y la gestión de lo que implica el gobierno clínico, como hemos venido avanzando, ¿cuáles son las metas?, que hace el gobierno clínico para la Subred Sur Occidente? A través de una resolución que se impartió en el 2024 se conformó oficialmente el gobierno clínico, es un grupo de especialistas que tienen la suficiencia técnica líder de cada uno de los servicios que nos orienta como institución con las estrategias que se debe brindar ante la prestación de los servicios, por resaltar dentro esos ejercicios del gobierno clínico ejemplo en las áreas quirúrgicas en el 2024 se logró gestionar más del 70% de las listas de espera de cirugías de la institución incluyo la Subred Sur Occidente de destaque por la gestión realizada con relación a la lista de espera de pacientes quirúrgicos, se pudo brindar a la población 46.000 aproximadamente cirugías durante 2024, es muy satisfactorio para la institución poder orientar esos esfuerzos que se realizan a través del conocimiento técnico del referente de gobierno clínico generando así un impacto.

Intervención del director de Urgencias de la Subred Sur Occidente, el doctor Juan Manuel Mendieta nos va contar los logros del 2024. Doctora Andrea buenos días y buenos días para todos. En la subred con las cuatro localidades Bosa, Puente Aranda, Kennedy y Fontibón tienen sede de urgencias, dos de alta complejidad Bosa y Kennedy, mediana complejidad Patio Bonito Tintal y Fontibón y dos de baja complejidad Trinidad Galán y Patio bonito. Se busca que los usuarios tengan cobertura un mejor acercamiento a los servicios. Se busca una atención multidisciplinaria no solamente por médico

DESARROLLO

general si no por cualquiera de las especialidades que se requiera, dentro de esa priorización el servicio de urgencias, se empieza con el acceso se realiza en las sedes de alta complejidad, se tiene un auxiliar de enfermería exclusiva para atención del riesgo, ahí se da el primer acercamiento con el paciente e identificar la necesidad que se tiene, también para las mismas sedes de alta complejidad se tiene una segunda auxiliar de enfermería está en la sala de espera monitoreando los pacientes, en la mediana complejidad se tiene el mismo esquema, solamente con la auxiliar de gestión del riesgo y para la baja complejidad tenemos auxiliar del servicio de urgencias, después de eso ya miramos la atención del triage, es importante aclarar el triage no es para ver si atiende o no atiende al paciente, la atención del triage es una clasificación que se hace para tiempo inicial de la atención y esa clasificación se hace bajo cinco niveles: triage 1. Son todos los pacientes que necesitan atención inmediata, triage 2. Es una atención que se debe hacer antes de 30 minutos o una hora, triage 3. Es un paciente que voy a atender antes de 180 minutos si bien es una urgencia no es tan grave como el triage 1 y urgente como triage 2 y los triage 4 y 5 son los pacientes que requieren una atención por un profesional de salud, pero se puede derivar a los servicios de consulta externa en el caso triage 3 y 4 es una atención que se hace antes de las 24 horas y los triage 5 se atenderán por consulta externa antes de 72 horas.

La atención médica para el caso de patio bonito Tintal la hace directamente el pediatra cuando son menores de un año. Pregunta la doctora Andrea doctor Juan Manuel ¿Cómo estamos en tiempo de atención del triage? Doctora básicamente hay que tener en cuenta que por norma nosotros debemos tener una atención lo medible, son los pacientes que se presentan como triage 2 y esa atención debe ser inferior a 30 minutos, también hacemos la medición de los pacientes con triage 3. Para el 2024 esos pacientes que se clasificaron como triage 2 la atención general fue 18.55 minutos, en el mes anterior 2023 se tuvo un tiempo de 17.24, lo que significa que para 2024 aumento el 1.31 estamos por debajo de la norma, pero ese incremento de tiempos se dio al aumento de consultas en pacientes que se tuvo en los servicios de urgencias, entre el 2023 y el 2024 se tuvo un incremento total 350 pacientes para la atención de urgencias.

Pregunta la doctora Andrea Hurtado ¿Cómo se ha trabajado de manera articulada la Subred Sur Occidente en sus diferentes centros de urgencias? Nosotros somos una Subred, la primera atención siempre la hace el médico general dependiendo la patología si necesita alguna atención adicional se hace una interconsulta con las sedes de baja complejidad se comenta vía radio y cuando el especialista da la aceptación, se tiene el área de CREA es la central de referencia y atención de traslados en el que se tiene 3 móviles, esas son medicalizadas y las otras son básicas, se envía la móvil al sitio que el paciente este para llevarlo donde el especialista lo está esperando.

Intervención doctora Andrea Hurtado, esto quiere decir a pesar que se ha incrementado considerablemente el número de consultas por urgencias debido a los cierres que se tuvo en otros servicios particulares nosotros hemos podido actuar en red y garantizar una atención oportuna dentro de los términos establecidos por la norma, apoyándonos entre sedes estrategia que se implementó en el 2024, Kennedy se apoya en Bosa, en Fontibón y en Tintal, las medianas se apoyen en las altas complejidades, por eso es importante que nuestros usuarios tengan claro que la estrategia es beneficiosa dado que nos permite una atención oportuna.

Complementado lo que dice la doctora Andrea, cuando se tiene pacientes hospitalizados en Kennedy si se puede atender en otra sede de menor complejidad se hace el mismo tema de las ambulancias, pacientes sale hospitalizado de Kennedy a completar su manejo en las sedes de mediana o baja

DESARROLLO

complejidad dependiendo de lo que se necesite. Para el triage 3 tenemos una atención máxima de 180 minutos para el 2024 se tuvo una atención en 68.55 minutos, que es un triage 3, es un paciente que requiere una atención de urgencias llega con una patología de 1,2 o 3 días en la casa, no están prioritario, pero igual se realiza la atención y para el 2023 fue de 55.10 minutos, se subió casi 12 minutos, esto tiene que ver con la cantidad de pacientes que están llegando.

En cuanto a la cantidad de consultas para el 2024 en urgencia 16177 consultas con un aumento de 10.600 consultas con respecto al periodo anterior 2023, el 60% son consultas de adultos, 27% son urgencias de consultas pediátricas y el 13% consultas ginecológicas, se ha tenido un crecimiento bastante grande en el 2021 se cerró con 125.000 consultas, 2022 con 46.000, 2023 149.490 y 2024 160.177 consultas la proyección es cerrar con 178.000 o 180.000 consultas casi 20.000 más que en 2024.

Intervención del director de servicios ambulatorios el doctor David Peñuela la doctora Adriana Toquica la Directora de Servicios Complementarios y la doctora Mónica Bello directora de gestión del Riesgo.

Interviene doctora Andrea. ¿Desde la gestión ambulatoria importantísimo de alto interés para nuestros usuarios la situación de citas, cómo ha sido esta gestión de asignación de citas?

Doctora Andrea yo quiero iniciar con la respuesta diciendo en el 2024 hemos avanzado en varias cosas, la estrategia del contact center, a través de un tercerizado garantizar la asignación de citas, lo que permitió ampliar en 4 canales de atención, uno de ellos es básicamente el WhatsApp, se tiene una línea telefónica para la atención de usuarios, en la página de la subred un chat que permite lograr asignar citas y el presencial que se tiene en todas las sedes de atención de salud, esa ampliación de canales para la asignación de citas ha permitido garantizar la atención de los usuarios la dirección de servicios ambulatorios tiene 16 indicadores que permite realizar una medición dentro de ello está la asignación de citas. Se ha logrado garantizar y dar cumplimiento a las metas que se tiene con cada uno de los indicadores. Se han tenido varias acciones entre ellas: continuar con las manzanas del cuidado, en el momento se tienen 6, mantener la articulación con Servicio al Ciudadano poder mejorar el acceso a los canales de atención, contamos con los auxiliares de servicio a la ciudadanía nos permite en la sala de espera lograr garantizar esa distribución en los servicios de atención.

Hemos logrado implementar estrategias conjuntas para mejorar los servicios de atención. Intervención doctora Andrea. La transición no ha sido sencilla el contacto center es el medio de atención de citas chat, también hace parte de una cultura de los usuarios, a muchos les gusta ir presencialmente a sacar sus citas, sin embargo, hemos venido ampliando los servicios con otras EPS, está estrategia de haber contratado el contact center propio con varios canales nos ayuda a gestionar. Adicional a lo que menciona la doctora Andrea para la vigencia hemos tenido que evaluar el ejercicio que se hace desde el contact center y hemos aumentando en 20 canales, esto nos ha permitido de alguna manera la gestión directa de las citas en los servicios de salud, una vez el usuario acude a los canales de atención logramos hacer una distribución permite que se asigne la cita de manera oportuna. Doctora Andrea. ¡Claro tenemos un reto grande es ampliar nuestras consultas especializadas, nosotros tenemos un rezago grande significativo en algunas consultas especializadas y lo sabemos, pero con la implementación del modelo de Salud mas bienestar que también abarca la gestión ambulatoria hemos ya clasificado a todas unidades, en unidades alta mente resolutivas, lo ha mencionado la doctora Lucia, unidades complementarias que nos vaya permití llevar las consultas especializada hacia estas

DESARROLLO

unidades que no son necesariamente hospitalarias si no que son unidades ambulatorias, eso sí nos va permitir avanzar en la garantía de estas consultas especializadas. Importante eso que usted menciona doctora Andrea, uno de los avances que hemos logrado es la unidad 29 para esta vigencia el 80% de su ejecución esto nos va ampliar ser resolutivos y ampliar los servicios que tenemos para ofertar a la ciudadanía.

Pregunta la doctora Andrea ¿Cuántas consultas se hicieron en el año anterior? Para el año anterior logramos un aproximado de 30.000 atenciones dentro de los servicios ambulatorios que nos ha permitido garantizar de manera directa una vez acuden los usuarios darles la prestación del servicio.

Directora de Servicios Complementarios la doctora Marcela Toquica, está relacionado con laboratorio, imágenes diagnósticas. ¿cuéntenos cuál fue el avance en el 2024? Doctora muchas gracias, en el año 2024 se enfocó la estrategia con respecto a farmacia medicamentos a casa con el fin que los pacientes accedan mucho más fácilmente a estos medicamentos, como accede los pacientes desde el grupo de gestión del riesgo son priorizados de acuerdo al riesgo con los adultos mayores, pacientes con discapacidad y gestantes en riesgo son priorizados para la entrega de medicamentos en casa, ellos pueden acceder también desde la página web hay un enlace que dice entrega de medicamentos en casa y se prioriza también de esta manera.

Durante el 2024 fueron beneficiados alrededor de 20.700 pacientes. Doctora Andrea. Es una estrategia que abarca la entrega de medicamentos de baja complejidad que son los contratados con la EPS principal que es capital salud es importante que los de alta complejidad no son de nuestra competencia, pero estos que son de baja complejidad he cumplido y hemos acercado el servicio en casa. Incluso en el 2024 apertura de dos nuevas sedes para entrega de medicamentos, en total tenemos 19 farmacias ambulatorias.

Directora de Gestión del Riesgo la Dr. Mónica Bello. ¿cuéntenos cuáles fueron los avances del 2024? Como lo dijo la doctora Lucia nosotros desarrollamos acciones en el territorio tenemos equipos extramurales conformados por funcionarios de diferentes disciplinas como son, enfermería, odontología, área ambiental, área social y también tenemos perfiles del área técnica como son, auxiliares de enfermería técnicos en saneamiento ambiental entre otros.

Desarrollamos actividades en los entornos, posiblemente ustedes identifican los compañeros que tienen un distintivo con chaqueta azul con el fin de desarrollar acciones de identificación del riesgo tanto individual como colectivo, nosotros desarrollamos acciones en el entorno escolar, laboral, institucional y adicional desarrollamos acciones en vivienda a través de los equipos extra murales, hacemos identificación del riesgo canalización pero también de solución a las necesidades que tienen especialmente las de salud.

Por otro lado, desarrollamos y tenemos un proceso transversal muy importante está relacionado con la gestión y análisis de las políticas como les comenté está conformado por perfiles que participan de manera intersectorial, mesas, comités para abordar las problemáticas y necesidades de la localidad. Nuestro objetivo también es aportar para la toma de decisiones en la creación e implementación de políticas públicas, también aportamos en la construcción conjunta respuesta a las necesidades de la población y desarrollamos procesos de articulación. En el año 2024 participamos 740 espacios, comités, mesas como: alcaldías locales integración social y diferentes instituciones y logramos

DESARROLLO

desarrollar 289 acciones de respuesta a las necesidades de la comunidad de manera intersectorial, participamos y avanzamos también en el aporte a las manzanas del cuidado, desarrollamos acciones encaminadas hacia la prevención de la enfermedad, promoción de hábitos saludables. Una de las estrategias fuerte tiene que ver con el proceso de canalizaciones sociales, pero también a los servicios de salud. Para el año 2024 se desarrolló 3393 atenciones psicosociales 597 usuarios canalizados con alteraciones nutricionales. También atendimos 1100 familias con menores con problemas nutricionales aguda atendimos 2984 sesiones educativas en temas relacionados con alimentación saludable, complementando la información de la doctora Lucia desarrollamos intervención de promoción, prevención, identificación del riesgo en las cuatro localidades, 2209 niños y niñas desvinculados del trabajo infantil, 13503 personas valoradas en identificación del riesgo a través de tamizajes entonces son muchas las acciones que nosotros desarrollamos en el territorio y las articulamos de manera integral con los servicios extramurales.

Intervención de la doctora Lucia. Para comunicarles a ustedes como comunidad nuestra meta de este periodo y finalizando 2024 comenzamos con un proceso que para este año se va hacer visible en cada una de la gestión que muestra cada una de las direcciones, vamos hacer medición de la integración efectiva de cada una de las direcciones de tal manera que la población que capta la dirección de gestión del riesgo la fase extra mural sepamos cuantas de esas personas con necesidades particulares fueron vinculadas y atendidas por la dirección ambulatoria, cuántas de esas fueron efectivas para los procesos y solicitudes de radiología cuantas de esas personas que nosotros hemos venido captando han ingresado a los servicios y en este momento ya hablamos del modelo lo llamamos capa de urgencias y capa ambulatoria y capa hospitalaria, donde vamos nosotros hacer visible la integración al interior de los servicios que presta la Subred Sur Occidente, para toda la comunidad, para las familias e individuos que integran estas cuatro localidades.

- 7. Panel de Gestión de la Subgerencia Corporativa:** Damos la bienvenida a la Subgerencia Corporativa. Doctora Andrea da la bienvenida a la doctora Ana Lucia Quintero directora financiera de la Subred Sur Occidente. Unos de nuestros retos principales es la parte financiera de la Subred. Cuando nosotros recibimos una subred desequilibrada financieramente con unas deudas bastantes grandes ya la doctora Lucia nos profundizara en tema con unas deudas a proveedores también que fueron bastantes grandes fue complicado volver a ganar la confianza que tenían los proveedores con la Subred Sur Occidente, entonces uno de los logros del año 2024 fue bajar el tiempo de pago de esas deudas que teníamos ustedes saben que los contratos de proveedores nosotros pactamos el plazo para el pago el plazo para la facturas, en el sector salud el pago se hace a 90 días sin embargo los pagos que recibimos habían pagos más haya de 360 días la deuda que se tenía era bastante alta, nosotros logramos reducir los tiempos de la cartera a 150 días ya no tenemos ninguna deuda del año 2023, ninguna deuda hasta octubre 2024 y estamos poniéndonos al día para la cartera del año anterior.

¿Doctora Ana Lucia como se logró este recurso? Doctora muchas gracias buenos días para todos. Lo principal la subred entendió que el proveedor es un aliado estratégico en la prestación de los servicios de Salud en esa medida buscamos dar mayor claridad esa relación que tenemos con él, contar la verdad en la cual nos encontrábamos hicimos en su momento unos acuerdos de pago que nos permitieron tranquilizar un poco la relación con el proveedor, lo que permitió hacer acuerdos de pago, acá es importante resaltar el año 2024 recibimos unos recursos del fortalecimiento institucional del fondo Financiero Distrital de Salud que ascendieron 46.000.000 millones de pesos, la eficiencia en el uso de estos recursos, la optimización en los flujos de caja que maneja la Subred que hemos venido

DESARROLLO

trabajando entendiendo la dinámica de cobro y las dinámicas de pago y fortaleciendo las acciones de cobro nos ha permitido llegar a este punto en el que nos encontramos en este momento, que es que nuestros proveedores más antiguos son del mes de octubre de la vigencia 2024 esto no solamente recaudamos el pago a proveedores, está la nómina, están los contratos de prestación de servicios que son prioritarios con la mayor otros pagos prioritarios como aseo, vigilancia, lavandería, oxígeno, en estos pagos con unos periodos muy inferiores a los 90 días.

Doctora Andrea esto quiere decir que la cartera más “vieja” está en 150 días otra en 60 otra 90 y 30 días, esto significa que la gestión ha sido mucho mejor y la recuperación de la confianza en los proveedores ha sido eminente, en este momento no tenemos mayores problemas relacionado con la provisión de los insumos que se requiere para cirugías, hospitalización , hemos tenido un flujo adecuado dado que hemos cumplido con los acuerdos de pago que ya se cerraron todos, todos se cumplieron en los tiempos establecidos lo que ha permitido ganar la confianza y seguimos avanzando en ese sentido.

¿Qué otro logro quisiera resaltar doctora? La Subred creció un 15% en la facturación de los servicios, este logro naturalmente se da del resultado de las diferentes acciones al interior de la subgerencia corporativa, tiene a cargo los procesos de facturación, autorizaciones, no solamente en fortalecer esos procesos sino en articular con los proceso misionales que dan mejoras en la atención, en el acceso de los servicios hacia los usuarios y apertura a nuevos servicios, como el hospital de Bosa, la apertura de la torre del hospital de Kennedy y las mejoras en el Hospital Tintal eso nos permitió crecer, adicional también desde el punto de vista del mercado se lograron acuerdos nuevos, logramos suscribir un contrato de capitación con la EPS Coosalud, logramos la suscripción convenio PAIS, a través de la cual atenemos población migrante y gestantes y menores de 5 años, logramos también la suscripción del contrato PAPSIVI el cual permite la atención psicosocial de víctimas del conflicto interno armado. Entonces crecimiento en la venta de servicios que nos van a llevar seguramente a un equilibrio financiero siempre que sepamos gestionar también las cuentas que tenemos a cargo.

Damos la bienvenida al doctor Gabriel Camacho Director de Contratación de la Subred Sur Occidente, ¿que nos va contar en qué sentido hemos mejorado el proceso de contratación y porque es tan relevante haber utilizado ese proceso en el 2024? Buenos días doctora, a todos los presentes el logro más fuerte fue la unificación del estatuto del manual de contratación con las otras subredes, allí pudimos optimizar todos los procesos de selección que contamos, con el acompañamiento de la Secretaria Distrital de Salud, participo la Subred Sur, la Subred occidente que fue la líder y la Subred Norte entre todos hicimos unos aportes unificación de los estatutos con el fin de poder contar de una mejor manera nuestros productos y de los servicios optimizando los recursos en la modalidad de selección, también tuvimos la realización interna del reintegro de saldos que estaban en contratos, hicimos la verificación de saldos anteriores, hicimos la liquidación a los reintegros necesarios esto nos llevó a tener una mayor posibilidad de recursos, para adelantar los procesos de bienes y servicios lo que nos llevó a optimizar el tema de garantizar la prestación del servicio con la liberación de estos recursos, hicimos también durante todo el año la publicación en el SECOP de todos los procesos de selección.

Hemos venido haciendo estrategias de invitación a varios proveedores que se encuentran en otras Subredes, hoy tenemos mayor confianza tanto en el pago con los procesos de selección fortalecimos la confianza frente a los pagos, esto hizo que tuviéramos mayor participación de proveedores lo que nos ha llevado al 100% de los procesos publicados en el SECOP al día de hoy, acorte 2024 se tenga

DESARROLLO

una satisfacción con la prestación del servicio en el marco de estos procesos que se adelantaron, hoy tenemos una participación masiva o de mayor cantidad de proveedores todo encaminado a que se entienda la dinámica de la Subred, se siente la confianza en los procesos y desde la dirección. Para concluir cuales han sido los mayores logros a la fecha 31 de diciembre 2024, nos encontramos sin ningún hallazgo ni requerimientos con los entes de control en cuanto a los reportes de la contratación.

Doctora Andrea, ¿Por qué era importante modificar el manual de contratación? El nuevo manual de contratación nos permite tener modalidades de contratación que favorece la agregación demanda que seguramente nos va a permitir mejores costos en el mercado. Esas modalidades que están en el actual manual de contratación no existían y en este momento ya empezamos a utilizar esas modalidades, también nos va a permitir contrarrestar un poco el tema del desabastecimiento, permitiendo tener proveedores diferentes con los cuales puedo generar acuerdos comerciales, obtenido unos mejores precios.

La modificación de ese manual fue un gran logros año 2024 como lo señaló el Dr. Gabriel es un logro conjunto de las cuatro Subredes que participamos en ese proceso. Quiero resaltar el hecho que se estén presentando más proveedores a nuestros procesos contractuales es una muestra de la confianza que estamos ganando en el mercado, porque hay confianza en el pago, hay confianza en la transparencia, todos nuestros procesos salen en la página del SECOP, son públicos son transparentes compartimos a todos el link para quienes se quieran presentar se presente.

Le damos la bienvenida a la doctora Lorena Colmenares ella es la jefe de Talento Humano de la Subred Sur Occidente. ¿cuéntenos cuáles han sido los principales logros en el año anterior? Desde la Dirección de talento Humano es importante informar sobre los logros en materia de las condiciones laborales de los colaboradores lo primero es con las organizaciones sindicales culminamos un proceso de negociación basados en el diálogo y respeto lo cual conllevo a acordar más de 80 puntos que van revestir en beneficio de todos nuestros servidores públicos adicional a ello en cuanto a la dignificación del talento humano logramos después de más 20 años profesionalizar a las instrumentadoras, estas instrumentadoras quirúrgicas estaban en el nivel técnico y pasaron a nivel profesional, esto permite mejorar sus condiciones laborales, esto reviste en un servicio más humanizados para nuestros pacientes, por otra parte en cuanto a las mejoras que hemos realizado en la adecuaciones de los espacios de bienestar entendido estos como espacios de descanso para los profesionales y espacios de alimentación.

En el 2024 adecuamos dos nuevos espacios de alimentación en las sedes de Abastos y Asdingo, también en el hospital de Kennedy un espacio para los profesionales de psiquiatría para su descanso, siempre pensando en el bienestar emocional y físico de nuestros colaboradores finalmente desde el proceso de formación y desarrollo tenemos implementados encuentros de aprendizaje continuo, estos encuentros permiten afianzar todos los conocimientos, las competencias técnicas y las habilidades de los colaboradores transmitiendo y haciendo transferencia del conocimiento, también tenemos implementada nuestra estrategia escuela de lidere, liderada por la doctora Andrea que permitió 2024 permitió cuatro encuentros con más de 70 participaciones para fortalecer esa habilidades blandas y de liderazgo en el personal que ejerce esté rol al interior de la Subred.

DESARROLLO

Finalmente, en cuanto al personal de OPS durante el 2024 realizamos más de 3000 contrataciones de los diferentes perfiles al interior impulsamos una estrategia que denominamos reperfilamiento esto quiere decir que al personal de OPS que se capacita que estudia se le brinda la oportunidad de cambiar de perfil, esto quiere decir contar con unos ingresos mas altos seguir afianzando el sentido de pertenencia hacia la Subred.

Pregunta doctora Andrea. ¿doctora Lorena en qué sentido cambio la selección del personal, como lo fortalecimos? Doctora Andrea la selección de personal únicamente se hacía desde la dirección de Talento Humano con los profesionales de psicología ahora implementamos una estrategia que ha permitido reducir este desistimiento, cual es la estrategia realizar el proceso de selección y entrevista en el lugar en el que prestaran el servicio esto tiene un componente técnico y un componente psicológico es decir que la personas que van a prestar el servicio ya conocen las instalaciones de los hospitales y de las unidades ya conocen cuales van hacer las actividades, esto bajo el desistimiento antes mensualmente teníamos más de 60 desistimiento en un solo mes, a que hace referencia se adelantaba todo el proceso de selección en el momento de firmar el contrato la persona no llegaba al servicio entonces quedaba nuevamente esa vacante descubierta ahora como ya conocen el servicio el lugar donde van a laborar o a prestar su servicio reduce la brecha, en el mes de marzo solo tuvimos 6 desistimiento comparados con los meses anteriores.

Damos la bienvenida Ivon García de la dirección administrativa. ¿Doctora cuáles son los principales logros? Doctora quiero contarles desde la dirección administrativa, es el proceso que presta el apoyo para la prestación de los servicios, importante contarles durante la vigencia 2024 con el compromiso de prestar servicios con calidad, humanizados, cumplimos con nuestro plan de mantenimiento infraestructura y dotación hospitalaria en este sentido aportamos como lo mencionó la doctora Lorena a esas adecuaciones de espacio de bienestar tanto para nuestro estudiantes en el hospital de Kennedy como para nuestros colaboradores en el centro de salud abastos y asdingo así mismo aportamos al mejoramiento del espacio de infraestructura en este servicio de salud mental en el hospital de Kennedy. Estas adecuaciones se tuvo una inversión con recursos propios aproximadamente 744.000 mil millones y otras actividades que realizamos en las diferentes sedes como es mantener las sedes pintadas, las falladas con los colores unificados, mantenimiento de los pisos, cubiertas y demás. Así mismo se adquirieron 417 equipos biomédicos esto en razón al aumento de demanda de los servicios, a cumplimientos normativos, a necesidades de renovación de dotación, adquiriendo una tecnología de punta que nos permite seguir prestando estos servicios con altos estándares de calidad.

La Subred Sur Occidente hemos sido testigos de cómo compartir las buenas prácticas con otras instituciones están generando un impacto positivo en la atención de salud en todos los usuarios, para nuestra gerencia y el equipo de calidad es un orgullo participar en iniciativas con la Secretaria Distrital de Salud, como la ruta de mejoramiento de la calidad hacer las cosas bien trae cosas buenas logrando llevar los estándares de calidad a los servicios de salud de la ciudad. Durante dos años consecutivos la Subred ha sido receptora apoyado instituciones del sector, este ejercicio de referenciación permite compartir experiencia entre IPS públicas y privadas promoviendo la excelencia en la atención y ofreciendo a los ciudadanos servicios de alta calidad, estas acciones estamos contribuyendo a una Bogotá con mas bienestar.

- 8. Panel de Gestión de la Calidad:** Continuamos con el panel de Gestión en Acreditación en Salud. Bienvenida doctora Claudia Rosero. Uno de nuestros principales propósitos es prestar servicio de

DESARROLLO

salud con Calidad, Seguridad y Humanización. ¿Cuáles fueron los logros del 2024 frente? ¿La acreditación en Salud?

Doctora Andrea muchas gracias, quiero compartirles en el 2024 alcanzamos varios logros relacionados con los temas de calidad, uno de ellos fue lograr la certificación de las condiciones de habilitación de las sedes de Villa Javier y Tintal, porque es tan importante este logro la resolución 3100 tiene enmarcado su principio de disminuir los riesgos de la prestación de los servicios, lo cual obliga a la Subred a garantizar que sus procedimientos se implementen de una manera segura para garantizar que nuestros usuarios salgan satisfechos con los procesos que nosotros estamos prestando a ellos.

¿Quién nos otorga esa acreditación? La certificación de cumplimiento la otorga el ente territorial en este caso la Secretaria Distrital de Salud, dentro de la meta que se tenía para el 2024, era postular las nuevas sedes de atención, Villa Javier y Tintal en la visita que teníamos de seguimiento de acreditación estas sedes es importante tener en cuenta que se abrieron en el año 2023, desde el 2023 inicia un arduo trabajo para poder garantizar que los procesos de acreditación se implementaran en esta dos sedes, a través del trabajo que realizamos en el 2023 y en el 2024 logramos el ICONTEC nos hizo la reiteración de certificar estas nuevas sedes Villa Javier y Tintal y nos reiteró la condición de acreditada de las 15 sedes que ya teníamos con acreditación, es decir que contamos en este momento con 17 sedes acreditadas, constituyéndonos en la Subred con el mayor número de sedes acreditadas. ¿En esa visita del ICONTEC que fue el año pasado, cuáles fueron las principales fortalezas que identificó en la Subred Sur Occidente?

Una de las fortalezas que identificó el ICONTEC fue la capacidad de la Asociación de Usuarios para elevar las voces de los usuarios y sus familias informando cuales eran las necesidades y preocupaciones para que la Subred mejorar esa gestión en el mejoramiento continuo de los servicios de salud. Adicionalmente reconoció el compromiso de los miembros de la junta directiva, de los líderes de los procesos, de los colaboradores, del equipo directivo en la implementación de las acciones para garantizar el cumplimiento de los Estándares de acreditación y garantizar que pudiéramos continuar con el proceso de acreditación, reconoció la importante compromiso con el logro de aumentar el número de sedes acreditadas, logrando postular estas dos nuevas sedes, es importante mencionar que nuestra meta del 2026 fecha que se vence el certificado de acreditación, es incluir el centro de salud Mexicana, para lograr incorporar este centro de salud con seguimiento en el estándar de acreditación para alcanzar 18 sedes acreditadas 2026. También el ICONTEC reconoció la importancia que tiene la Subred en la Ciudad teniendo en cuenta el número, la obligante oferta de servicios que se tienen en las cuatro localidades, el número de atenciones que realizamos frente al tema de procedimientos, consultas entre otros, la gran cobertura que tenemos de la población no solo de las cuatro localidades sino de Bogotá. Adicionalmente recalco la importancia que ellos evidenciaron en el avance en los procesos de humanización, sobre todo en los lineamientos desde la Subred y la gerencia relacionados con el trato digno y respetuoso con nuestros usuarios, adicionalmente también vieron la importancia que le estamos dando a la inversión que hemos hecho en infraestructuras y tecnologías con el objetivo de garantizar la atención de los usuarios sea más segura y que las acciones que se realizan se den dentro de un ambiente humanizado.

Ahora hablemos un poco de Humanización Leidy Martínez nuestra referente de humanización de la Subred Sur Occidente. Tema tan importante para nuestros usuarios y con los cuales estamos comprometidos. Gracias doctora. Es poder resaltar esos avances que hemos tenido, en el año 2024 acciones de humanización, hablamos de esos espacios de bienestar para los colaboradores, hablamos

DESARROLLO

de la oportunidad en los servicios, ampliar los diferentes mecanismos para la asignación de citas. En este momento quiero resaltar como nos unimos a las capacitaciones y sensibilización de nuestros colaboradores, confiamos que si fortalecemos de ellos y ellos están bien seguramente eso se va a ver reflejado en la atención diaria, entonces tenemos capacitaciones en trato digno, respetuoso, manejo del dolor, comunicación asertiva, trabajo en equipo, entender mi emoción como camino a la humanización, diferentes sensibilizaciones que realizamos en el día a día por medio de nuestros profesionales de humanización donde se resalta los criterios de nuestro decálogo como la privacidad, confidencialidad, condiciones de silencio, trato digno, respetuoso, llegando a 12556 abordajes en el 2024, además tenemos estrategias específicas para los colaboradores fortaleciendo el ser y esas competencias individuales entre ella mencionamos los talleres de quejas, sabemos que hay percepciones negativas por el trato de algunos de los colaboradores, nos sentamos con ellos para analizar la situación pero además felicitamos y motivamos a los colaboradores cuando los usuarios manifiestan esas felicitaciones, realizamos espacio de escucha, apoyo emocional, acompañamiento en duelo.

¿Cuéntenos doctora un poco de la estrategia de puntos para una atención humanizada? Este es un proyecto maravilloso que se hizo con la Secretaria Distrital de Salud y OES, la Fundación Santa Fe, esta unión permitió fortalecer diferentes criterios en la atención, en este caso realizamos una prueba piloto con todo el tema relacionado con intervención con animales, pueden ver en las redes sociales esa intervenciones que ya hemos realizado, en dos ocasiones en el hospital pediátrico Tintal, estos animales que han sido entrenados para brindar apoyo emocional, está prueba piloto este proyecto nos permitió finalizar en el programa huellas con amor, tiene tres líneas, una intervenciones asistidas con animales, la segunda línea poder ingresar con el ingreso de las mascotas con los pacientes con hospitalización prolonga, además en un proceso de fin de vida, quisieran tener ingreso de estas mascotas, una tercera línea está relacionada con las mascotas de asistencia y guía, hemos tenido un acercamiento con estrategia que queremos denominar melodías para el alma, es esta música en uci, esos pacientes que esta con diagnostico difícil, podamos llevar un apoyo emocional desde la música, también fortalecimos y estandarizamos la estrategia nutrición con corazón, aprovechando el servicio tercerizado permitiendo indagar esas necesidades nutricionales que puede tener el paciente, un paciente vegano, vegetariano y dar respuesta a esta nutrición.

Por último, estamos fortaleciendo la consolidación de nuestro programa atención humanizada centrada en la persona, uniendo las estrategias que se tienen desde humanización, bienestar, salud seguridad en el trabajo, nutrición, desde los diferentes servicios que prestamos desde la subred.

Damos la bienvenida a la referente de seguridad del paciente Alejandra Acosta. ¿Cuáles son los principales logros del año pasado 2024? Nosotros desde seguridad del paciente para la vigencia 2024, hicimos fortalecimiento del tablero de indicadores, lo que nos permite medir como estamos en eventos adversos, así poder tomar decisiones, cabe resaltar hemos hecho un trabajo con el equipo en cuanto a la implantación de buenas prácticas a nivel ambulatorio y hospitalario, permite que nosotros en las rondas de seguridad, como el equipo asistencial está haciendo la implementación de las buenas prácticas.

Nosotros estamos articulados con las metas internacionales de seguridad del paciente las cuales son identificación correcta, comunicación asertiva, prevención de infecciones, prevención de caídas, prevención de ulcera por presión y cirugía segura. Seguimos trabando para tener un enfoque

DESARROLLO

pedagógico, enfoque preventivo y así disminuir los riesgos en la atención del paciente. Se resalta hemos tenido un aumento en el reporte, esto nos permite hacer una auto evaluación e interpretar acciones de mejora que redundan en una mejor atención. ¿en qué sentido se ha mejorado? Está mejora en la cultura del reporte de sucesos de seguridad ha permitido definir el campo de acción y plan de trabajo de seguridad del paciente, ejemplo cuales son los eventos adversos trazadores, cuáles son los eventos adversos de primeras causas que en la Subred tenemos, entre ellos están, las flebitis, caídas, esto nos permite como equipo podamos realizar unidades de análisis con un equipo interdisciplinario en este caso referentes y líderes de las diferentes sedes realizar planes de acción que sean reales y trazables y que nos permita minimizar el riesgo. Muchas gracias a todos los participantes de este panel sus intervenciones reflejan el compromiso como Subred en la excelencia en el cuidado.

- 9. Panel de los Procesos Estratégicos:** Damos la bienvenida a este panel de proceso estratégico a la doctora Viviana Cubillos Jefe de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano de la Subred Sur Occidente. ¿Cuáles fueron los principales logros alcanzados en el 2024 en el proceso de Participación Ciudadana?

El proceso de Participación Comunitaria integra las cuatro localidades, Kennedy, Bosa, Fontibón y Puente Aranda, existen formas de Participación como la Junta Asesora Comunitaria, COPACOS, Asociación de Usuarios que nos apoya en todos los procesos con la comunidad y en la mejora continua de nuestros servicios, logamos avanzar en el aumento de la consolidación de estas formas así como en el ejercicio de capacitación e información con ellos permite hacer una mejor veeduría y control Social a nuestros Servicios.

¿Qué estrategias han implementado? Con las estrellas luminosas es una estrategia que tenemos en las salas de espera, buscamos priorizar la atención diferencial, logamos atender a más de 300.000 usuarios identificados en sala de espera mujeres gestantes, niños menores de 5 años que hace que se priorice la atención. ¿Una de las principales mediciones como Subred es la encuesta de satisfacción del 2024? Para el año 2024 aumentamos la satisfacción en nuestros usuarios con relación a la calidad de los servicios que reciben en las diferentes sedes de atención relacionado con la acabilidad, calidad y servicio humanizado, llegando con un 98.2%.

Damos la bienvenida a la Oficina de Gestión del Conocimiento. ¿Cuáles fueron los principales avances? Es importante empezar diciendo la oficina de gestión del conocimiento, el objetivo es promover la investigación es importante los avances que se hicieron en el año 2024, primero la alineación con la resolución vigente ejemplo la 8430 de 1993 desde el Ministerio de Salud que norma la investigación en salud, la resolución 2378 2008, específicamente mira cómo se debe hacer una investigación en seres humanos para garantizar que realmente la investigación sea de alta calidad y que cumpla con todos los derechos de los objetos de investigación. A este respecto para poder hacer investigación en la Subred se necesita una certificación de buenas prácticas clínicas.

En el liderazgo de la Dr. Andrea se logró pasar se tiene y se cuenta con certificaciones de buenas prácticas para el hospital de Tintal, hospital de Fontibón y hospital Kennedy logrando así un avance importante en el tema de investigación. Hemos organizado oficinas o centros de investigación por cada una de las sedes logrando avanzar en el tema. ¿Por qué razón haber obtenido esa certificación en buenas prácticas clínicas contribuye con la investigación, que ventajas tenemos? Existe diferentes tipos de investigación en salud, sin embargo, la investigación con seres humanos es un reto importante

DESARROLLO

para el ser humano, finalmente lo que se busca mejores tratamientos, mejores diagnósticos para avanzar en los temas de ciencia.

¿Cómo avanzamos en docencia y servicio? En docencia y servicio es importante anotar que la oficina de gestión del conocimiento tiene el liderazgo de todo el tema de docencia servicio a través de los convenios y utilizando la vía de aprendizaje que son los anexos técnicos que nos dice particularmente que es lo que se requiere en cada servicio.

Le doy la palabra a la doctora Ana María, comentará los logros que se han tenido con docencia. Durante 2024 logramos fortalecimiento en todos los convenios activos a la fecha hicimos revisión de cada uno de los parámetros documentales que se tienen con cada una de las instituciones de educación superior y demás escuelas para el desarrollo del trabajo, lo que nos permitió estandarizar todos los procesos, volverlos mucho más ágiles y más dinámicos; virtualizar también los procesos para que la llegada de la información a las unidades de la Subred sea mucho eficaz, conozcan al detalle que actividades van a hacer, que limitancias tienen dentro de la atención a los usuarios y generar un acompañamiento mucho más cercano.

El equipo se fortaleció, tenemos oficinas ubicadas en alta, mediana y baja complejidad. Se fortaleció el proceso académico para el 2024 se tuvo la semana de gestión del conocimiento se llevó a cabo diferentes eventos integración con las oficinas y líderes, se realizó el primer simposio de pediatría en el hospital de Bosa que permitió capacitar al personal de la unidad y a todos los estudiantes del área de medicina, enfermería, nos hemos fortalecido y generando nuevas alianzas con nuevas instituciones que ya teníamos y con nuevas instituciones, se dio inicio a los programas base de residencia con la universidad Unca para el programa de medicina Familiar, es un programa que tiene su atención y prácticas en las unidades de baja complejidad y con el programa de medicina Familiar con la universidad San Martín con el programa de medicina interna que arranco este año con todas sus prácticas dentro de la Subred.

¿Doctora cómo va el avance de haber presentado el Hospital Tintal como universitario? Bueno hemos fortalecido todo el proceso, el cual toma mucho tiempo pero hemos podido generar cambios en tema de infraestructura en la unidad, espacios de bienestar específico para el personal de formación, hemos avanzado con la capacitación de los docentes y adicional hemos podido mejorar la capacidad instalada es la base que nos permite determinar cuántos estudiantes de los diferentes perfiles se pueden tener en las unidades, aliados con la oficina de Participación, humanización, que el paciente conozca que somos una Subred que trabaja no solo por su atención de salud si no en formar a los profesionales quien los van atender en el futuro.

10. Intervención de la Ciudadanía

Intervención la señora Clara Perdomo - Asociación de usuarios del Hospital del Sur ASOSUR, Comité ético investigación, Comité ético Hospitalario y COPACOS Kennedy. La pregunta concreta doctora y todos los que intervienen. ¿Qué avances se ha tenido con la ruta de Salud?

Respuesta doctora Andrea: Señora Clara efectivamente se había garantizado a través de un convenio con la Secretaria de Salud, el año pasado el convenio termino hacia mitad del año y esta semana ya volvimos. Suscribir el convenio con la Secretaria de Salud, está semana quedo legalizado con acta de inicio y la Subred Sur occidente vamos adicionar este contrato de transporte al contrato

DESARROLLO

de transporte que ya tenemos establecido, lo que significa que después de semana santa seguramente ya tendríamos el inicio del proceso para garantizar estas rutas. Las rutas las vamos a diseñar de una manera que nos permita atender el mayor número de personas a las que les queda difícil desplazarse a las unidades hospitalarias, tenemos una gran demanda en Bosa, esa será la prioridad para las personas mayores, gestantes, para los niños y la ruta que vayamos diseñar la vamos a socializar con toda la comunidad para que quede establecida la gran noticia ya suscribimos el convenio y que ya está andando la ruta de la salud. ¿perdón por cuánto tiempo? Cuatro meses, sin embargo, el Secretario de Salud ha señalado que tiene los recursos para garantizarla durante todo el año.

Intervención del señor Hernán Cuervo – Representante de los COPACOS ante la Junta Directiva de la Subred. Buenos días. Doctora Andrea tenemos inquietud y a raíz de la construcción de nuestro hospital de Bosa encontramos con Pablo VI algunos problemita que ya los hemos planteado en junta directiva, nos gustaría saber si ya se mencionó un presupuesto de 19000 millones, cuando se podría iniciar la obra del reforzamiento de la unidad de Pablo VI y si ya tenemos la licencia de construcción que ha sido el gran problema, hasta donde nosotros sabemos en el 2022 s está gestionando la licencia de construcción para esta unidad, de igual manera quisiéramos saber más o menos cuando entra en servicio la unidad 29?. Gracias doctora.

Respuesta doctora Andrea: Bueno señor Hernán, con respecto a Pablo VI, ya la doctora Marcia nos dio el parte de tranquilidad que el proyecto esta priorizado para la financiación de la obra, no se ha tenido toda vía la licencia de construcción porque persiste el problema que tenemos con el IDRD señor Hernán ya lo conoce, sin embargo nosotros si hemos hecho o actuado jurídicamente frente al IDRD porque ya tenemos el acto administrativo que emitió el Distrito en el que señala que ese lote que lo debe entregar el IDRD ya lo debe entregar ya no tiene más plazo lo debe entregar durante esta vigencia y nosotros aspiramos que con unas reuniones que estamos adelantando con esa entidad logremos la entrega del lote de una manera oportuna, hasta que eso no suceda la propiedad del lote donde funciona el Hospital Pablo Vi de Bosa todavía no puede ser nuestra, la licencia de construcción no nos la van a dar sobre un lote que no es de la Subred, hay que arreglar primero el problema con el IDRD, la buena noticia ya estamos recibiendo el apoyo de la Secretaria Distrital de Salud, de alguna manera la Secretaria de planeación para que podamos requerir al IDRD y cumplir más bien el acto administrativo que emitió el Distrito con respecto a esa entrega que ya es de la Subred Sur Occidente.

Avanzado ese proceso, esa aclaración además el IDRD no tiene muchas claridades al respecto ya podríamos agilizar la licencia de construcción. ¿Cuánto se demorará?, depende del IDRD, porque ya se hizo el avance de la licencia de construcción, pero ese es el único problema que tenemos en este momento dependemos que esa gestión se adelante y se resuelva el problema. Con respecto a la sede 29, ustedes ya vieron que el avance de la obra es significativo la infraestructura ya está a punto de entregarse, estamos en esas negociaciones con el contratista relacionada digamos con la entrega como tal y nosotros queremos inaugurarla con todo y la dotación no tendría sentido inaugurar una estructura sin la dotación que corresponda, los procesos de dotación también están al tanto del doctor Gabriel haya da fe que tenemos varias adjudicaciones se nos ido 7 ítem desiertos lo que significa hemos tenido que sacar el proceso para la adjudicación de todo lo que tiene que ver con la dotación, los equipos biomédicos, nosotros estimamos que Centro de Salud 29 con toda la dotación este mas o menos hacia agosto de este año, porque va ser una unidad altamente resolutiva, va estar priorizada por la Subred para ser unidad alta mente resolutiva, que significa que además de los equipos biomédicos que ya habían priorizado para la compra debemos incluir algunos para consulta

DESARROLLO

especializada, esto nace a raíz del modelo de salud mas bienestar, maduro al inicio de este año entonces hasta ahora vamos a empezar con la compra de estos equipos especializados, por eso se proyecta que mas o menos lo estemos entregando los primeros días de agosto de este año completamente dotado, para ser una unidad altamente resolutive.

Intervención del señor Hernando Castañeda ¿Le quiero pedir a la doctora que siga en la lucha con la clínica del dolor que ha sido muy importante para nosotros especialmente para los adultos mayores y que ojalá se continúen con los hospitales, así mismo que haya un número asequible corto para pedir el servicio de ambulancias que es muy necesario?

Respuesta doctora Andrea: Señor Hernando, Clínica del Dolor no se tiene previsto cerrar por supuesto que la vamos a fortalecer, entendemos que es una necesidad sentida de la comunidad, por ese lado hay tranquilidad. Con respecto a las ambulancias ahí hay que hacer una aclaración, quien administra las ambulancias del Distrito no es la Subred, no son las Subredes es la Secretaria a través del CRUE, entonces allí es dónde se hacen toda la gestión de distribución de ambulancias, hay una buena noticia y es la Secretaria está previendo cambiar el modelo todos sabemos que la llamada a la ambulancia es demora y eso nos permite entender que ese modelo que en este momento esta no es tan eficiente, razón por la cual la Secretaria a anunciado un cambio del modelo de la gestión de las ambulancias, lo que ellos planean pues generarían una mayor agilidad en la respuesta que tiene esa ambulancia frente a la necesidad de la comunidad. Yo creo que la secretaria en pocos días socializará el nuevo modelo de gestión hospitalaria.

Intervención Jairo Moreno - ASUKEN. Buenos días para todos tengo 4 solicitudes muy respetuosa. Gestión del Riesgo, Talento Humano, Financiera, calidad y comunicaciones. Todo se ha desarrollado con la gestión del 2024, de verdad doctora Andrea que es algo muy satisfactorio para todas las unidades, para la población que se atiende en lo diferentes territorios, yo se que usted ha avanzado muchísimo en toda la gestión, de verdad doctora se lo reconozco nuevamente por su ardua gestión que ha realizado durante su proceso aquí en esta importante Subred, no sin antes reconocer en la parte financiera por eso está aquí lo financiero porque se logró al menos equilibrar financieramente a la Subred, sabíamos que veníamos de un desorden total en el tema total, en pagos, credibilidad de unos proveedores eso si es de destacar doctora nuevamente la felicito por la buena gestión que ha adelantado. Para gestión del riesgo me preocupa muchísimo por un recorrido que hicimos en días anteriores con otras personas al barrio la cabaña en Bosa y a otro sector aquí la ladera del rio que es la luces villa rica sobre los equipos que ya están conformados, pero no sabemos dónde están. Es para invitar a la persona encargada de gestión del riesgo nos informe ¿cuántos equipos ya están conformados con sus asistenciales, sus profesionales y cómo es que interviene en el territorio en la parte de cada una de las localidades que ellos hacen su abordaje respectivo? A mí, si me preocupa que en Bosa vuelva y se congestione el tema de las unidades de urgencias, inclusive allá van personas, usuarios o pacientes a una urgencia para consultar tema de embarazo, ¿ahí tiene que ver mucho los equipos territoriales para que acudan a los sectores acudan a los territorios con el fin que no vayan a gestionar las unidades? Eso es lo que se quiere y tengo entendido yo fui el que más aporte para el manual de atención mas bienestar. ¿También quiero solicitar muy respetuosamente al tema de calidad en el ejercicio como podemos en el tema de la corresponsabilidad, avanzar en capacitar a todos los usuarios a las asociaciones de usuarios, diferentes espacios de participación comunitaria, capacitar en la calidad, la humanización?, porque de verdad pueden decir mucho de la oficina de calidad, en lo de acreditación y se dediquen exclusivamente a lo que les compete, lo que

DESARROLLO

más debemos intervenir es al usuario para que también ellos entiendan que son sujetos de derechos, son sujetos de un deber y que nosotros también tenemos que cumplir con el tema del respeto en la atención, en esos estamos supremamente muy mal. Por último me disculpan son muy curioso muy analítico en uso de redes sociales, finalmente la Subred es la única Subred en Bogotá que ahora inicio a medio destacar, porque me preocupa muchísimo, se han adelantado muchos procesos en la Subred y no se ha “informado”?, eso es muy importante informar, así sea un movimiento de una silla, todo lo bonito que se ha hecho, eso hay que informarlo, debemos tener una oficina de comunicaciones, publicidad, mercadeo para que nos ayude a impulsar la Subred a nivel de las mismas redes sociales y a través de los mecanismos. ¡Nuevamente felicitarla doctora Andrea por toda su gestión!

Respuesta doctora Andrea: Señor Jairo muchas gracias por su reconocimiento, no solamente es un logro de la gerencia sino de todo el equipo directivo, del equipo médico del equipo asistencial, de todos y cada una de las personas que trabaja de forma comprometida con está Subred. Para contestarle sus preguntas, con respecto a gestión del Riesgo efectivamente los equipos básicos extramurales empezamos a contratarlos en obture del año pasado, no es tan antiguo la contratación es reciente y la conformación de los equipos no ha sido fácil porque tiene que ser un equipo específico que la Secretaria nos está diciendo, conseguir los equipos no ha sido fácil, sin embargo somos la Subred que más los ha completado no tenemos el 100% ya la doctora Mónica nos aclarara cuantos equipos se han conformado y que localidades están, pero es cierto que no están al 100% de la conformación de los equipos porque nos ha costado conseguir el talento humano, sin embargo el avance de la Subred Sur Occidente es significativo en esa consecución, la localidad de Bosa es grandísima, el Secretario nos visitó a la localidad de Bosa, la señora Clara nos acompañó y en la zona que estábamos en esa zona que estábamos en esa zona han llegado los equipos extramurales y han recibido la atención, tenemos los testimonios de la personas que nos acompañaron en esta visita del Secretario, sin embargo tienen razón no están al 100%.

Doctora Mónica. Efectivamente nosotros desarrollamos un proceso de caracterización a las familias para hacer un médico en lo individual y colectivo, generamos un plan de trabajo una ruta a seguir para canalizar la atención intramural o si no para hacer la atención en la casa en este momento tenemos para la localidad de Bosa 25941 familias caracterizadas, para la localidad de Kennedy 16840 familias, para la localidad de Fontibón 4002 familias para la localidad de Puente Aranda 10927 familias para un total 57710 familias caracterizadas teniendo en cuenta que estamos en el proceso de fortalecimiento e implementación del modelo en este momento estamos haciendo unos ajustes sin embargo se ha venido avanzando significativamente en la contratación del talento humano, recordarle que este talento humano está conformado por auxiliares de enfermería, en este momento en la totalidad hay 180 promotores, 12 médicos, 19 enfermeras, 21 psicólogos, 4 técnicos ambientales, dos nutricionistas, 7 terapeutas, 3 odontólogos, 7 auxiliares, con enfoque de cuidado, 3 auxiliares apoyar todo el tema de laboratorios, 1 gestor comunitario y estamos en proceso de contratación de agestes de cambio, se está tratando de configurar equipos conformados por auxiliar de enfermería, profesional de medicina, técnicos ambiental para identificar las necesidades en el territorio. Doctora Andrea. Seguimos avanzando la intención es cubrir todas las familias son 56000 que logramos el año pasado, pero son muchas más a las que tenemos que llegar.

Doctora Andrea. Con respecto a la capacitación de calidad me parece una excelente idea, se ha realizado doctora Claudia, pero podríamos aprovechar esos espacios comunitarios. Doctora Claudia Rosero, la semana pasada empezamos con el proceso de capacitación de los miembros de la JAL de

DESARROLLO

Fontibón y frente al tema que menciona el señor Jairo es muy importante capacitar a nuestros usuarios en el tema de auto cuidado, se nos olvidó decir alguno muy importante son las auditorias de paciente trazador, unos de los componentes que tiene la auditoria es como el usuario genera ese autocuidado frente a la patología que está consultando, tuvimos excelentes resultados el años pasado, logramos un cumplimiento del 86% es decir nosotros en estas auditorías como el usuario percibe el proceso de atención en la Subred y adicionalmente también evaluamos cuales es el auto cuidado y la información que entrego el médico tratante, este es un tema que no es nada fácil teniendo en cuenta que estos procesos del auto cuidado están a cargo de los personales de la salud, a partir de su solicitud vamos a seguir con nuestro procesos de capacitación a las demás Juntas Asesoras Comunitarias y con las asociaciones de Usuarios.

Desde humanización realizamos estrategias de fortalecimiento en sala de espera, hacemos sensibilizaciones que para el año 2022 2052 espacios de sensibilización con los usuarios, se ha visto aumento de paciente agresivo con articulación con Servicio al Ciudadano y la gestión de Talento Humano, se tiene una estrategia que se denominó SOS esa estrategia radica en la sensibilización a los usuarios que han sido reportados como pacientes demandante o han sido agresivos, lo hacemos de manera telefónica una vez el colaborar reporte y llamamos al usuario que ha sido reportado esto con el fin de disminuir también estas situaciones de agresión y maltrato por parte d los usuarios a los colaboradores.

Intervención Teresa Rodríguez. Buenos días doctora mi pregunta es ¿seguimos con el problema de las citas médicas tanto de Neurología, medicina interna, problemas para sacar las citas control terapia de Neurología, por favor doctora nos ayude a nosotros como Asociación de Usuarios es a nosotros que nos ataca los usuarios?, le agradezco mucho nos ayude con las citas muchas gracias.

Respuesta doctora Andrea: Señora Teresa, nosotros tenemos identificados los problemas, el contact center no alcanza a gestionar todas las llamadas que entran, ahí tenemos varias estrategias por ejemplo educar al usuario para que llame durante todo el día y no en las horas pico, es importante que ustedes les puedan transmitir a los usuarios que hacen uso de la línea, cambiamos los canales y ampliamos a otras alternativas que no solo sea la llamada telefónica, si no a través de un chat Bot. La educación de los usuarios es importante para que acudan a esos otros canales y no se congestione las líneas o las sedes cuando acuden presencial.

Otro de los problemas que hemos identificado es la insuficiencia en la oferta de estas consultas especializadas, hay consultas que no tenemos una oferta suficiente para atender toda la lista de espera que estamos haciendo frente a esto contratar los especialistas que nos ayuden a atender esas citas.

Una buena noticia en el Hospital de Bosa vamos abrir la consulta externa de Neurología para después de semana santa esperamos que con estas medidas ir agilizando la atención. Por el tema de asignación de citas que hemos tenido con tantas dificultades empezamos desde Servicio al Ciudadano con la articulación de ambulatorio una estrategia que se llama a tu servicio lo que se busca el auxiliares de servicio al ciudadano que está en las diferentes salas de espera, cuando se identifique una barrera de acceso a los servicios de salud cuando acude el usuario, toma la información y le damos la respuesta con la gestión de la dificulta 24 después por el tema de asignación, otra estrategia tu próxima cita identificar los pacientes que vienen con una frecuencia de uso en los servicios ir ayudando a gestionar esa cita nos comunicamos medio telefónico. Doctora Andrea el Contac center a nivel Distrital

DESARROLLO

es el que menos tiempo de llamada registra cuando el usuario se comunica, es decir el usuario se puede comunicar con mayor facilidad. A lo mejor como tenemos bastantes usuarios por el crecimiento de la venta de servicios que hemos recibido de otras EPS. Con todas estas estrategias seguros que mejorar el servicio.

Intervención señora Nuvia Bustos – Representante de las Asociaciones de Usuarios ante la Junta Directiva de la Subred tengo dos inquietudes ¿la primera es cuando uno llama al Contac center el chat Bot, varios usuarios han identificado cuando uno ingresa a la página se demora un poquito no es fácil, da el nombre, la cita que va requerir entra y le dice dar clic, ahí viene la demora, vuelven y le repiten lo mismo ojala que fuera más ágil porque ya no la comunicación, se supone que ellos deben tener el nombre y la asignación de cita, ejemplo si es de oftalmología o Neurología, entonces se requiere que sea más ágil? ¿otra cosa que se identificó una señora, si dentro de ese chat se puede cancelar la citas?, como se articula lo presencial y el canal teléfono?

Respuesta doctora Andrea: Si señora precisamente como el chat Bot es tan reciente estamos en esa oportunidad de mejora, también es importante la paciencia se pone a prueba, se cuenta con un paso a paso no es tan ágil que cuando es atendido una persona telefónicamente o presencial, es una tarea de las dos partes. Nosotros habíamos identificado una estrategia con el ingeniero que la cancelación fuera por el chat Bot, la asignación fuera por la llamada estamos trabajando con el operador del Contac center. Gracias tomamos nota para trabajarlo con el operador.

¿en cuánto al indicador tienen de población asignada para eso, cuantos usuarios están siendo atendidos en el día ya tienen ese registro?

Respuesta doctora Andrea: Como lo señaló la Secretaria Distrital de Salud hace un seguimiento con los Contac center que tiene en la red públicas y otras entidades que tienen que ver con salud, afortunadamente nuestra Subred es la que atiende con mayor oportunidad la llamada con 6 minutos. Lo que nos ha permitido mejorar en la atención.

Intervención Flor Alba Lozano - COPACOS Kennedy. Extiende una felicitación a la doctora Andrea por su gestión. ¿tengo dos inquietudes una nos dijeron que no había problemas para la entrega de medicamentos pero la gente se sigue quejando porque van a pedir los medicamentos y siguen pendiente, vuelven una dos y tres veces y siguen pendientes no hay visitan varias droguería y que tampoco hay?, ¿la segunda pregunta es con gestión del conocimiento, no sé si será posible, escuche hace ya un tiempo en el hospital de Kennedy se estaba haciendo una investigación que iba avanzada acerca del alzhéimer que dé cierto es esto doctora me gustaría que nos aclare?.

Respuesta doctora Andrea: Hago un poco la claridad que ya habíamos hecho el compromiso de entrega de medicamentos está relacionada con los de baja complejidad, frente a esos medicamentos de baja complejidad es el contrato que tenemos con capital salud, no hemos tenido ningún problema de desabastecimiento gracias a Dios hemos tenido la oferta y los programas que nos contó la doctora Diana de entrega a su casa para las personas que no tienen fácil movilidad, los problemas que se están presentando medicamentos de alta complejidad y allí ya el distribuidos de estos medicamentos no es la Subred Sur Occidente si no que son otros proveedores la EPS, frente a eso no tenemos el alcance. Le doy la palabra al doctor Elkin para que responda a la siguiente pregunta.

DESARROLLO

Es importante tener claridad que existen varios tipos de investigación una es la investigación en el cual son estudios clínicos en el que se genera una intervención en el paciente y otros estudios observacionales. Nuestras investigaciones al menos hasta el 2024 ninguna son estudios clínicos que haya generado una intervención. Se ha avanzado en un estudio descriptivo, pero no hay un estudio clínico. Para completar este punto lo que si se está buscando el servicio de Neurología se cree un programa específico para trabajar el alzhéimer, en este programa se busca incluir a los residentes de Neurología de la Universidad de la Sabana.

Intervención del señor Carlos Zapata – Asociación de Usuarios del Hospital de Fontibón ¿la comunidad de la zona de Fontibón está preocupada porque hay un rumor de más o menos mes y medio dos meses que va cerrar la Upa 58, Upa 49 y la Upa 50?; ¿si es verdad que usted nos despeje la duda.

Respuesta doctora Andrea: Don Carlos en este momento no tenemos previsto cerrar puerta de teja esa es la respuesta que les voy a dar, de hecho, todas las unidades de Fontibón han sido incluida dentro del modelo más bienestar, entre todas van a garantizar los servicios alta mente resolutivos. Intervención de Carmen, como don Carlos si hay otras preguntas las vamos a ir contestando a través del aplicativo Bogotá te escucha.

11. Intervención de los Entes de Control: Carmen Acero expone que se va a dar la palabra la doctora Diana Duitama es la delegada del sector salud de la veeduría Distrital que va hacer la intervención final luego del desarrollo de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas: “Buena tarde a todos y a todas. Hoy me voy muy satisfecha del espacio, la Rendición de Cuentas es permanente y la administración nos mostró los logros, los impactos positivos correspondientes a la vigencia 2024, también nos conto de una manera clara, sencilla como se está haciendo y en donde se han presentado los obstáculos las barreras y que está haciendo para poderlas eliminar. Por último, resalto mucho los retos que se tiene para esta vigencia, esto que significa que efectivamente los identificaron los están planeando y ya tienen una ruta para comenzar a hacer, esto que significa efectivamente se mejora la confianza con la ciudadanía y contribuye a mejorar las condiciones y la calidad de vida de las personas que tienen en las cuatro localidades. Otro aspecto resalta es el comentario que hizo el INCONTEC lo que entendí se recogieron todas las observaciones de los y las usuarias, hubo una demanda de la ciudadanía que hizo que la entidad dejara huella y transformó lo que tenía que mejorar. ¿cuál es el balance? que se obtuvo 17 certificaciones para la vigencia 2024, para la vigencia 2025 sé que la mexicana se va a empezar a tramitar.”

12. Cierre

Es importante mencionar, que se dio respuesta a cada una de las inquietudes de la ciudadanía asistente de forma presencial a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur Occidente E.S.E. y no se recibió ninguna solicitud en el formato destinado para tal fin. Las inquietudes que se recolectaron a través de las transmisión virtual, se les dará respuesta en los términos de ley.

Enlace de transmisión virtual: <https://www.youtube.com/watch?v=8H3qkg7jWZQ>

Finaliza la reunión siendo las 12:00 pm

DESARROLLO

FECHA: 11 de abril de 2025

TEMA: Audiencia Pública Rendición de Cuentas Subred Sur Occidente vigencia 2024

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Programar socialización del Convenio de Ruta de la Salud a los Espacios e Instancias de Participación Social en Salud del área de influencia de la Subred Sur Occidente E.S.E.	Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano	02 de mayo de 2025
Convocar y capacitar a los Espacios e Instancias de Participación Social en Salud del área de influencia de la Subred Sur Occidente en los procesos que realiza la Oficina de Calidad de la entidad. (Acreditación y Humanización).	Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano y Oficina de Calidad	Junio/2025

Nota: Al firmar el presente documento me comprometo a cumplir con las actividades de mejoramiento propuesto, y que son de mi competencia.



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

ACTA

Versión:	5
Fecha de aprobación:	12/07/2024
Código:	02-01-F0-0001



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**



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

ACTA

Versión:	5
Fecha de aprobación:	12/07/2024
Código:	02-01-F0-0001



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**