



# UNA BOGOTÁ CUIDADORA QUE PROMUEVE EL DERECHO A LA SALUD

MARCELA DÍAZ RAMÍREZ  
Subdirectora de Calidad y seguridad  
en servicios de salud

30 de Noviembre de 2023



SECRETARÍA DE  
SALUD



Hacer las cosas  
**Bien**  
Trae cosas  
**Buenas**

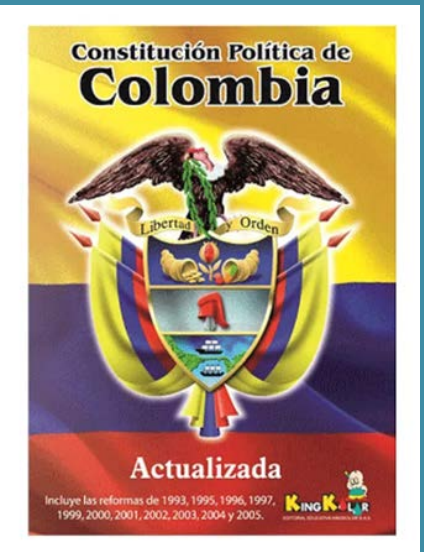


¿ESCUCHAMOS A LOS  
MÁS INTERESADOS EN  
SU SALUD?



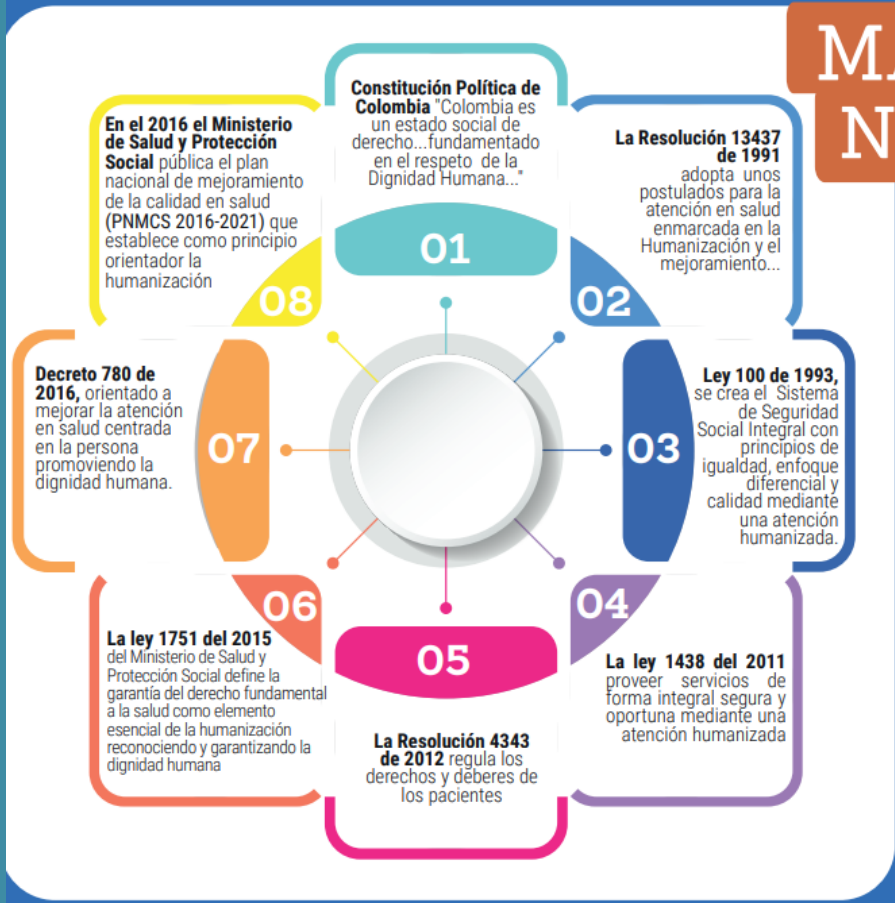
SECRETARÍA DE  
SALUD





# MARCO NORMATIVO

## DE LA HUMANIZACIÓN EN SALUD



Colombia es un Estado Social de Derecho, principios fundamentales la dignidad humana, la solidaridad y el interés general. la solidaridad y el interés general. C.P.

# Derechos de los pacientes

---

Recibir un trato digno sin discriminación alguna

---

Obtener información clara y oportuna de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento.

---

Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.

---

Recibir durante todo el proceso de la enfermedad la mejor asistencia médica disponible.

---

Recibir servicios continuo, s sin interrupción y de manera integral.



# SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL (SGSSS) LEY 100 DE 1993



**MinSalud**  
Ministerio de Salud  
y Protección Social

SECRETARIAS DE SALUD

PRESTADORES

EPS

ARL

A.F.P

ASEGURADORES  
EAPB

Privadas

Publicas ESE

Muñecos





# FUNCIONES ESENCIALES ENTIDADES ESTATALES

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD



SECRETARÍA DE SALUD



Formular, adoptar, dirigir, coordinar, ejecutar y evaluar la política pública.

Promover acciones para la divulgación del reconocimiento y goce de los derechos de las personas en materia de salud, promoción social, y en el cuidado, protección y mejoramiento de la calidad de vida.

Dirigir el Sistema de Inspección, Vigilancia y Control del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Entidad encargada de hacer que se cumplan las normas del sistema de salud y de esta manera proteger los derechos que tienen los ciudadanos respecto a su atención en salud.

Orientar y liderar la formulación e implementación de políticas, planes, proyectos y estrategias conducentes a garantizar el derecho a la salud de los habitantes del distrito capital. Organismo rector con funciones de dirección, coordinación, vigilancia y control de la salud pública en general.

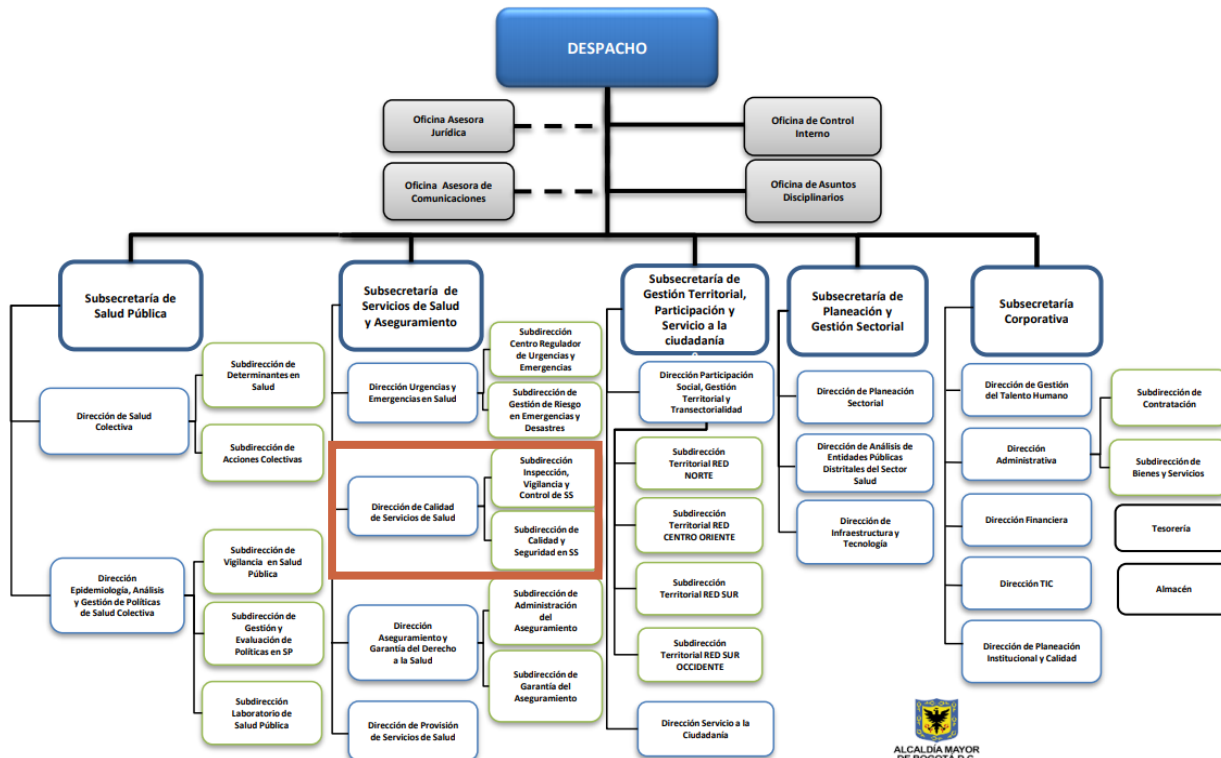


SECRETARÍA DE SALUD



# ORGANIGRAMA

## ESTRUCTURA SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD



Decreto 507 de 2013 modificado por el Decreto 182 de 2020



# Plan Distrital de Desarrollo 2020-2024 ‘Un Nuevo Contrato Social y Ambiental para la Bogotá del Siglo XXI’



Hacer las cosas  
**Bien**   
Trae cosas  
**Buenas**

**SISTEMA DISTRITAL DEL CUIDADO**

Políticas Públicas

**SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD**

Participación Social y comunitaria  
Prestadores Públicos y Privados

**EAPB**



Gestión del riesgo

APORTES AL  
**MODELO**  
TERRITORIAL DE SALUD  
SALUD A MI BARRIO, SALUD A MI VEREDA

ÉTICA Y ESTÉTICA



SECRETARÍA DE  
SALUD



# ¿Y COMO PODEMOS AYUDAR?



Reconociéndonos  
como aliados para el  
mejoramiento de la  
calidad evitando  
juicios de valor



# SUBDIRECCIÓN DE CALIDAD Y SSS

## Compromiso

### PROPÓSITO

- Implementar y desarrollar planes, programas y estrategias para mejorar y promover la calidad y seguridad en la prestación de servicios de salud del Distrito capital de acuerdo a la normatividad vigente.

Diversificar estrategias de asistencia técnica y reconocimientos para los prestadores de servicios de salud

Fortalecer la gestión del conocimiento mediante el desarrollo de proyectos de investigación y de mejora

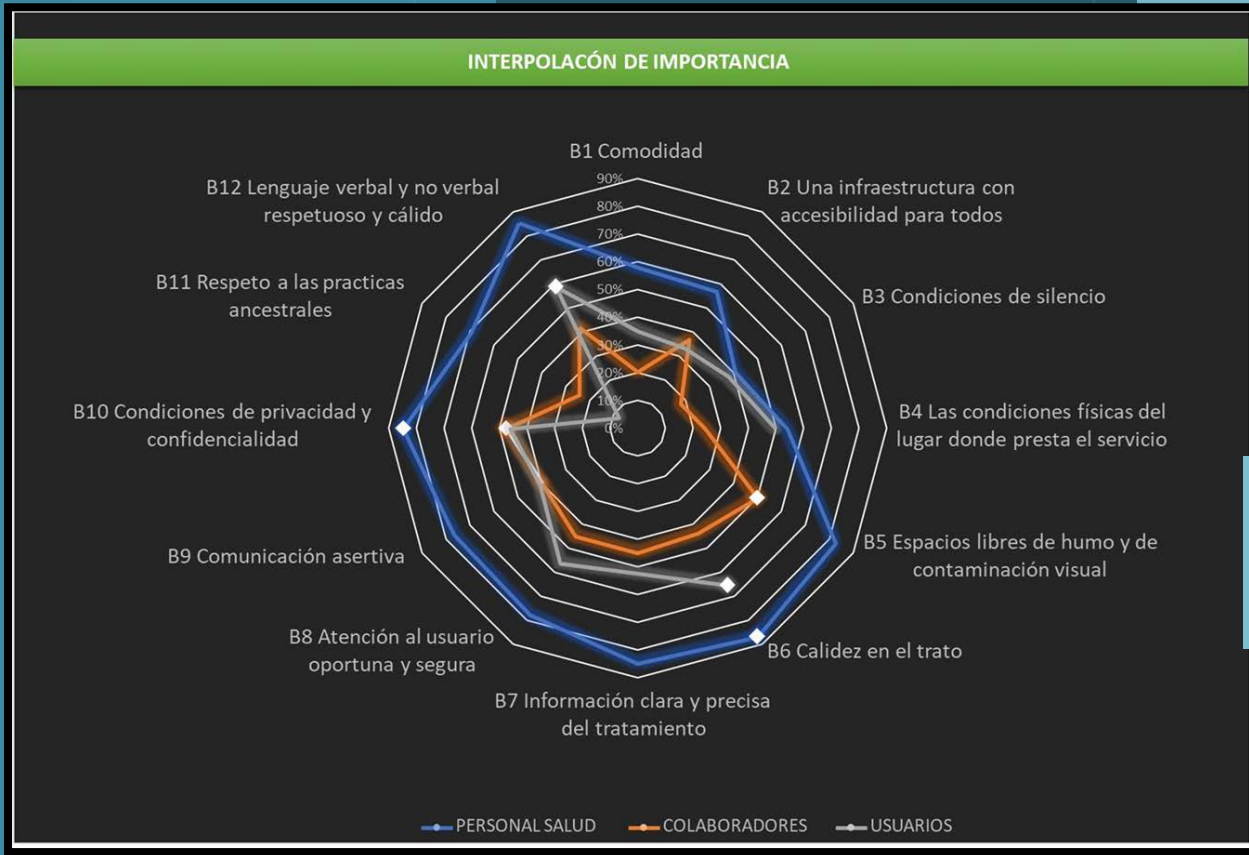


¿QUÉ ESTRATEGIAS  
DESARROLLAMOS DESDE LA  
DIRECCIÓN DE CALIDAD DE  
SERVICIOS DE SALUD PARA  
PROMOVER LA GARANTÍA DE  
DERECHOS?



# ACUERDO FUNDAMENTAL





**N=875**  
**Usuarios:699**  
**Profes. Salud: 98**  
**Colaboradores IVC 78**



SECRETARÍA DE SALUD





## DESARROLLAMOS PROYECTO DE INVESTIGACIÓN SDS 2021

Conceptualización de  
**ATENCIÓN HUMANIZADA**  
de los sujetos de atención a partir del análisis de las comunicaciones de los usuarios al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.  
Aprobado por Comité de ética en Investigación CEI- SDS



SECRETARÍA DE SALUD





DERECHOS HUMANOS

Iguales

Libres



DESARROLLO HUMANO

Ser, saber, saber hacer

VISIÓN HOLÍSTICA  
Social  
Física  
Emocional  
Intelectual  
Espiritual

ESTADO SOCIAL DE DERECHOS

PAIS

SOGCS





# ALGUNAS PERCEPCIONES INICIALES..



Cosificación



Determinantes  
Sociales



Fragmentación

# DIGNIDAD HUMANA?

Trato irrespetuoso

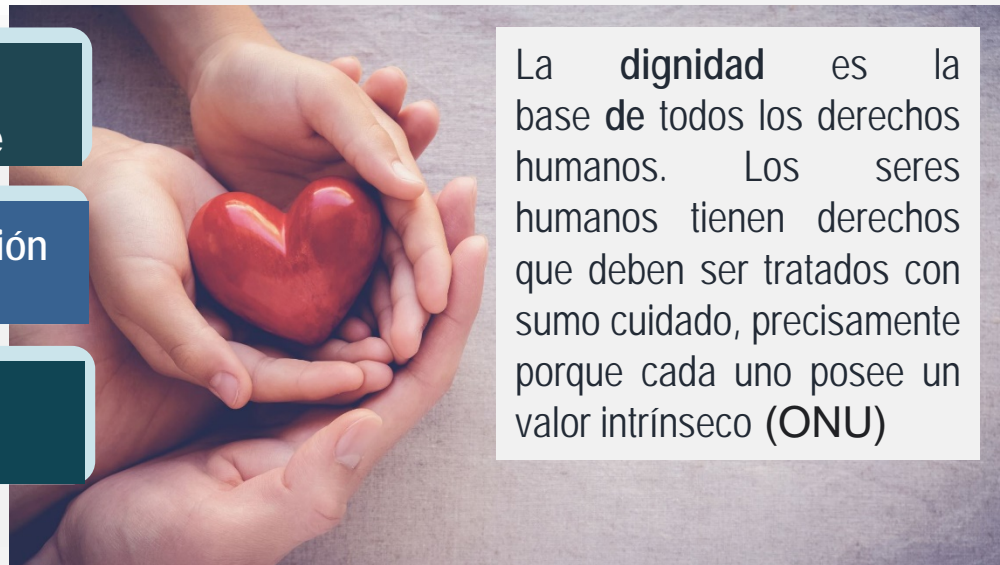
Comportamiento  
abusivo y falta de

Mal servicio y no  
garantía de

Mala comunicación  
e información

Negligencia en la  
atención

Discriminación y  
no enfoque



La **dignidad** es la base de todos los derechos humanos. Los seres humanos tienen derechos que deben ser tratados con sumo cuidado, precisamente porque cada uno posee un valor intrínseco (ONU)

# ¿La Salud es un derecho?

"De malas; pida otra cita", "yo soy profesional usted una ignorante", "cual tiroides, usted está gorda por comer empanadas y tamales ", "dejemos el quiste en el lado que usted quiere", "quien sabe más, usted o yo", **TRATO IRRESPECTUOSO**

"Citación de varios pacientes a la misma hora", "demora de más de 5 horas en llegar ambulancia por no ser urgencia vital, paciente fallece", **MAL SERVICIO Y NO GARANTIA DE DERECHOS**

"Médico prescribe antibióticos a paciente a pesar de ser informado que es alérgico a los mismos causando daños al paciente", "Paciente sufre quemaduras porque auxiliar deja caer sobre él, el alimento caliente", **NEGLIGENCIA EN LA ATENCIÓN**

**Trato digno y respetuoso**

**Garantía de derechos**

**Cuidado, pertinente ético y seguro**

**Cultura centrada en la buena comunicación e información**

**Sin discriminación y con predominio de un enfoque diferencial**

"No hay indicaciones claras al paciente", "Paciente se queja de atención de línea 123 no envía ambulancia por considerar que la paciente dice mentiras en sus síntomas", **MALA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN**

**Paciente con diagnóstico de autismo es agredido por su psicóloga, paciente sordomudo no obtiene la información requerida por parte del personal de facturación. **DISCRIMINACIÓN Y NO ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL****

"Paciente se queja de abuso sexual de médico tratante", "Personal de ambulancia se lleva maletín de usuario con todas sus pertenencias y no lo regresa", "Paciente se queja de sufrir abuso sexual de enfermero de la noche. Aplicó medicamento sedante", "Auxiliar de enfermería se hace pasar por médico y atiende pacientes", **COMPORTAMIENTO ABUSIVO Y FALTA DE ETICA**

# PROYECTO DE INVESTIGACIÓN-SDS 2021

## Categorías



-Revisión de literatura: 322 artículos revisados para 65 seleccionados  
**VERSUS**  
- 372 Quejas de humanización del SDQS"



# EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE HUMANIZACIÓN

## Usuario

*La persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público*



## Paciente

*Persona que padece física y corporalmente, y especialmente quien se halla bajo atención médica.*



## Ciudadano

*Persona considerada como miembro activo de un Estado, titular de derechos políticos y sometido a sus leyes*




Hacer las cosas  
**Bien**   
Trae cosas  
**Buenas**



## CONCEPTO DISTRITAL DE LA ATENCIÓN HUMANIZADA creada desde la entidad territorial y los ciudadanos de Bogotá

*“Un trato **digno** y **respetuoso**, que **garantice los derechos**, a través de una atención de **cuidado pertinente**, **ético** y **seguro**, que promueva una **buena comunicación e información**, **sin discriminación** y con predominio de un **enfoque diferencial**”.*  
*(investigación SDCSS 2021)*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD	CIRCULAR	Código: 000000 200000
	No. 046	Fecha: 12 OCT 2022

PARA INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD PÚBLICAS Y PRIVADAS DE BOGOTÁ D.C.

DE SECRETARIO DE DESPACHO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD DE BOGOTÁ

ASUNTO FORTALECIMIENTO DE LA ATENCIÓN HUMANIZADA CENTRADA EN LA PERSONA, EN LOS SERVICIOS DE SALUD DEL DISTRITO CAPITAL.

12 OCT 2022

**TRATO DIGNO Y RESPETUOSO**

1. Asegurar en las instituciones el llamado a todos los usuarios por su nombre, sin distinción con su enfermedad o otros rasgos.
2. Realizar el empoderamiento específico al talento humano en salud en actitud activa, respuesta empática y habilidades sociales relacionadas con humanización.
3. Generar habilidades y destrezas en el personal que tiene contacto directo con los pacientes, para favorecer la conexión emocional con los usuarios.
4. Documentar un protocolo institucional de prevención y control de la agresión a colaboradores y a pacientes, en caso de ser socializado e implementado.
5. Todas las instituciones tienen la obligación de cumplir con la puntualidad y seriedad de la información que se le brinda al usuario y a su familia en el momento de la atención.
6. Establecer mecanismos de evaluación, seguimiento y desarrollo de competencias a nivel organizacional, colectivo e individual de factores que afectan el trato digno (saludo, nombre y apellidos) al usuario y su familia.
7. Documentar y aplicar métodos y/o procedimientos que describan las acciones orientadas a la mitigación del dolor físico y emocional de los pacientes.
8. Documentar e implementar lineamientos que permitan evidenciar los cuidados orientados a la calidad de la vida de la persona y su familia, cuando se enfrentan a una enfermedad avanzada que limita su vida, así mismo establecer las acciones orientadas al afrontamiento inicial del duelo, de acuerdo con sus creencias y culturas.

**GARANTÍA DE DERECHOS:**

1. Contar con un documento socializado de los deberes y derechos de los usuarios en relación con las acciones vinculadas a su atención en salud, más conocida como la Carta de Trabajo Digno del usuario.
2. Reconocer el derecho legítimo y la capacidad de la persona para tomar decisiones sobre los tratamientos y su muerte, desde los parámetros establecidos legalmente.
3. Contar con un protocolo para explicar claramente al paciente su condición, posibles tratamientos y derecho a solicitud de segundo concepto de acuerdo con la experiencia y preferencia dejando constancia de ello en historia clínica y registros especiales.
4. Registrar en la historia clínica la decisión del usuario de renunciar voluntariamente al tratamiento y/o la decisión de no reanudar, donde se permita evidenciar la voluntad del usuario.
5. Monitorear la ejecución de los planes de mejoramiento, resultados de los quejas, con el fin de alcanzar los objetivos de humanización como componente vital del sistema obligatorio de garantía de la calidad.
6. Gestionar los recursos necesarios para garantizar a los usuarios la accesibilidad y continuidad al tratamiento, cuando el servicio depende del prestador.

Comez el No. 12 de  
Setiembre 2022  
en adelante por...



12 OCT 2022

7. Contar con un procedimiento de agendamiento en días dentro de los tiempos previstos para garantizar la continuidad de los tratamientos, atendiendo la prioridad de la atención, sujeta a la competencia del prestador y realizar el trámite administrativo correspondiente de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.

**CUIDADO PERTINENTE ETICO Y SEGURO:**

1. Prestar la atención al usuario de acuerdo con sus necesidades de salud y las condiciones del servicio, definidas en los manuales vigentes.
2. Documentar y registrar las decisiones éticas relacionadas con el estado de salud del paciente, con su consentimiento y aprobación como lo establecen las normas sobre la materia.
3. Generar pautas para explicar de forma clara y pertinente a los usuarios y familias que participan en las investigaciones en salud, en hospitales, centros preventivos, alternativas y procedimientos asistenciales y administrativos que deben seguir.
4. Contar con lineamiento específico y adquirir los recursos necesarios para realizar adecuadamente las actividades de limpieza y mantenimiento de equipos, superficies ambientales y su proceso de seguimiento, que apunten a la seguridad del paciente.
5. Garantizar una ventilación adecuada en las zonas de atención a los pacientes, donde se permita un ambiente limpio y controlado.

**CULTURA CENTRADA EN LA BUENA COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN**

1. Documentar el procedimiento para el direccionamiento de los usuarios de acuerdo con su necesidad, una vez ingresen a la entidad.
2. Contar con un documento donde se evidencie el proceso para la información permanente a familiares en las que se involucra activamente en el proceso de recuperación del paciente.
3. Establecer mecanismos de escucha al usuario mismo y apoyo para conocer sus necesidades, responder a sus expectativas y posteriormente evaluar la satisfacción frente a la prestación de los servicios.

**SIN DISCRIMINACIÓN Y CON PREDOMINIO DE UN ENFOQUE DIFERENCIAL**

1. Prestar la atención en salud reconociendo las diferencias, por curso de vida, género, características sexuales e identidades de género y de diversidad sexual, referentes a las vulnerabilidades, riesgos e inequidades que afectan algunas personas o grupos en particular; y que requieren disminuir la inequidad existente y proteger en sus diferentes dimensiones situaciones de calle, clima, situación de discapacidad, personas adultas mayores, etnia indígena, situación geográfica, pueblo indígena, población negra afro, comunidad palenquera, racial, sectores LUGITRO+, mujeres víctimas de violencia con Acosó, mujeres víctimas de violencia sexual, población LGBTQI+, niños, niñas y adolescentes indígenas, niños, niñas y adolescentes bajo protección del ICBF, así como otras condiciones particulares.

Documento No. 12 de  
Setiembre 2022



# UNA FORMA DE OPERATIVIZAR LAS POLITICAS QUE PROMUVEN LA GARANTIA DEL DERECHOS LÍNEA TÉCNICA DISTRICTAL DE LA ATENCIÓN HUMANIZADA CENTRADA EN LA PERSONA

Hacer las cosas  
**Bien**  
Trae cosas  
**Buenas**



Cartilla de Humanización

Caja de herramientas



ESCANEA ME

<http://www.saludcapital.gov.co/DD/S/Paginas/Humanizacion.aspx>

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS PARA LA ATENCIÓN HUMANIZADA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD



Piezas comunicativas



SECRETARÍA DE SALUD





## ARTÍCULOS DE INVESTIGACIÓN

## PUBLICADOS EN LA REVISTA INDEXADA INVESTIGACIONES EN SEGURIDAD SOCIAL.

**Investigaciones en Seguridad Social y Salud**  
Portal Revistas Actual Archivos Registrarse Información para autores Avisos Acerca de

Inicio / Archivos / Vol. 23 Núm. 1 (2021) / Artículo de revisión

### La humanización como parte de la atención integral al paciente: revisión narrativa

**Leonardo Fabio Garzón-Leguizamón**  
Secretaría Distrital de Salud, Bogotá (Colombia).  
<https://orcid.org/0000-0003-0005-1468>

**Doris Marcela Díaz-Ramírez**  
Secretaría Distrital de Salud, Bogotá (Colombia).  
<https://orcid.org/0000-0001-5155-0094>

**Lellann Denisse Vergara-Vaca**  
Secretaría Distrital de Salud, Bogotá (Colombia).  
<https://orcid.org/0000-0001-7523-1420>

**Marta Sonia Villamizar-Romero**  
Secretaría Distrital de Salud, Bogotá (Colombia).  
<https://orcid.org/0000-0001-4562-5833>

**Claudia Jeannette Vanegas-Torres**  
Secretaría Distrital de Salud, Bogotá (Colombia).  
<https://orcid.org/0000-0002-1046-3733>

**Pilar Andrea López-Gutiérrez**  
Secretaría Distrital de Salud, Bogotá (Colombia).  
<https://orcid.org/0000-0002-3713-5263>

**María Andrea Cortes-Barreto**  
Secretaría Distrital de Salud, Bogotá (Colombia).  
<https://orcid.org/0000-0002-3644-9503>

**Nayibe Bueno-Gómez**



Publicado  
2021-06-30

PDF

Inicio / Archivos / Núm. 7 (2022) / Artículos

### Posibilidades para la atención humanizada en los servicios de salud

**Doris Marcela Díaz Ramírez**  
Secretaría Distrital de Salud de Bogotá

**Leonardo Fabio Garzón Leguizamón**  
Secretaría Distrital de Salud de Bogotá

**Claudia Jeannette Vanegas**  
Secretaría Distrital de Salud de Bogotá

**Daniela Vanessa Palma**  
Universidad del Valle

**Solángel García Ruiz**  
Secretaría Distrital de Salud de Bogotá

**Yazmín Puerto**  
Secretaría Distrital de Salud de Bogotá

**Martha Sonia Villamizar**  
Secretaría Distrital de Salud de Bogotá



DOI: <https://doi.org/10.56085/23823976.495>

Palabras clave: humanización de la atención, servicios de salud, calidad de la atención de salud, derecho a la salud

Publicado  
01-03-2022

Licenciamiento  
Creative Commons BY-NC-SA  
iThenticate

Estadísticas  
Informe Estadístico

Descriptor en Salud  
LIV DeCS

Inicio / Archivos / Vol. 24 Núm. 1 (2022) / Artículo de investigación original

### Percepción de trato deshumanizado según usuarios de Bogotá en 2019

**Leonardo Fabio Garzón-Leguizamón**  
Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, Bogotá (Colombia).  
<https://orcid.org/0000-0003-0005-1468>

**Doris Marcela Díaz-Ramírez**  
Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, Bogotá (Colombia).  
<https://orcid.org/0000-0001-5155-0094>

**Lellann Denisse Vergara-Vaca**  
Secretaría Distrital de Salud, Bogotá (Colombia).  
<https://orcid.org/0000-0001-7522-1400>

**Marta Sonia Villamizar-Romero**  
Secretaría Distrital de Salud, Bogotá (Colombia).  
<https://orcid.org/0000-0001-4562-5833>

**Claudia Jeannette Vanegas-Torres**  
Secretaría Distrital de Salud, Bogotá (Colombia).  
<https://orcid.org/0000-0002-1046-3733>

**Pilar Andrea López-Gutiérrez**  
Secretaría Distrital de Salud, Bogotá (Colombia).  
<https://orcid.org/0000-0002-3713-5263>

**María Andrea Cortes-Barreto**  
Secretaría Distrital de Salud, Bogotá (Colombia).  
<https://orcid.org/0000-0002-3644-9503>

**Nayibe Bueno-Gómez**  
Secretaría Distrital de Salud, Bogotá (Colombia).  
<https://orcid.org/0000-0001-4017-5481>

**Diana Marcela Chlári-Gómez**  
Secretaría Distrital de Salud, Bogotá (Colombia).



Publicado  
2022-06-01

PDF

Cómo citar  
Garzón-Leguizamón, L. F., Díaz-Ramírez, D. M., Vergara-Vaca, L. D., Villamizar-Romero, M. S., Vanegas-Torres, C., López-Gutiérrez, P. A., Cortes-

ALCALDÍA MAJOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD BOGOTÁ

## Compromiso

### PROPÓSITO

• Implementar y desarrollar planes, programas y estrategias para mejorar y promover la calidad y seguridad en la prestación de servicios de salud del Distrito capital de acuerdo a la normatividad vigente.

Diversificar estrategias de asistencia técnica y reconocimientos para los prestadores de servicios de salud

Fortalecer la gestión del conocimiento mediante el desarrollo de proyectos de investigación y de mejora

Hacer las cosas  
**Bien**   
Trae cosas  
**Buenas**

Por eso  
hazlo todo  
con  
**Calidad** 

Por eso  
hazlo todo  
con el  
**Corazón** 

# RUTA DE MEJORAMIENTO DE CALIDAD

“HACER LAS COSAS BIEN,  
TRAE COSAS BUENAS”

Noviembre 2023



SECRETARÍA DE  
SALUD

BOGOTÁ 

Hacer las cosas  
**Bien**  
Trae cosas  
**Buenas**

Por eso  
hazlo todo  
con

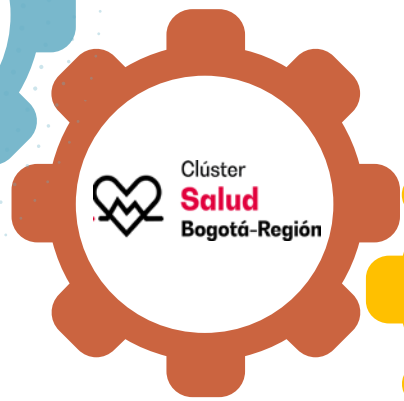


SECRETARÍA DE  
**SALUD**





# ACTORES



Hacer las cosas  
**Bien**  
Trae cosas  
**Buenas**



# 19 IPS BENEFICIARIAS 2022

Subred Sur - Hospital El Tunal



Clínica Eusalud Materno Infantil



DentiSalud Restrepo



Fundación Sueño Vigilia Colombiana



Fundación CIREC



Subred SurOccidente Hospital Kennedy



Clínica Palermo



Clinicas White



Centro de Enfermedades Digestivas



FisioExpress Ltda.



Subred Norte - Hospital Engativa



Fundación Hospital San Carlos



Crear Rama DentiSalud Mallplaza



Forja Empresas SAS



Clínica Nuestra Señora de la Paz



Subred CentroOriente Hospital Santa Clara



Clínica Centenario



Health & Life IPS



Liga Colombiana Contra el Cáncer



*I COHORTE*



SECRETARÍA DE  
SALUD



Hacer las cosas  
**Bien**  
Trae cosas  
**Buenas**



# 20 IPS BENEFICIARIAS 2023

II COHORTE

Subred Sur - Hospital El Tunal



Subred CentroOriente Hospital Santa Clara



Subred Norte - Hospital Engativa



Crear Rama DentiSalud Mallplaza



Clinica Nuestra Señora de la Paz



Centro de Enfermedades Digestivas



Clínica Eusalud Materno Infantil



Clínica Nueva  
El Lago



CAMPO NUEVO



By Versania



I.P.S  
Terapéutica  
Integral S.A.S



SECRETARÍA DE  
SALUD





## • IPS ACREDITADAS



- CLÍNICA DEL COUNTRY
- JAVESALUD
- HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN IGNACIO
- INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA
- SOCIEDAD DE CIRUGÍA DE BOGOTÁ - HOSPITAL SAN JOSE
- INSTITUTO COLOMBIANO DEL SISTEMA NERVIOSO CLÍNICA MONTSERRAT
- CLÍNICA DEL OCCIDENTE
- VIRREY SOLÍS IPS
- CLÍNICA LOS NOGALES
- HOSPITAL UNIVERSITARIO FUNDACIÓN SANTA FE DE BOGOTÁ
- CLÍNICA JUAN N. CORPAS
- FUNDACIÓN CARDIO-INFANTIL LACARDIO
- HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ
- CORPORACIÓN HOSPITALARIA JUAN CIUDAD - MEDERI
- FUNDACIÓN ABOOD SHAIQ
- ESE CENTRO DERMATOLÓGICO FEDERICO LLERAS ACOSTA
- CLÍNICA UNIVERSITARIA LA SABANA
- CLÍNICA COLSANITAS
- SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SUROCCIDENTE E.S.E



# ¿PORQUÉ SE LLAMA RUTA?

## FASE DE ALISTAMIENTO Enero – Abril

Paso 1: Preparación del equipo técnico y acuerdo con aliados

Paso 2: Preselección de las IPS para la ruta

Paso 3: Presentación de la ruta a las IPS preseleccionadas

En paralelo: Preparación de la "Caja de Herramientas"

Paso 5: Firma de compromiso (Mayo)

Paso 4: Selección de las IPS

## FASE DE IMPLEMENTACIÓN Metodología MECA Mayo – Octubre 2022

Paso 6: Concertación del "Diario de un sueño" con cada IPS

Paso 7: Proponer y probar ideas de cambio

Paso 9: Evaluación de la asistencia técnica

Paso 8: Cierre del "Diario de un sueño" con cada IPS

## FASE DE RESULTADOS Noviembre 2022

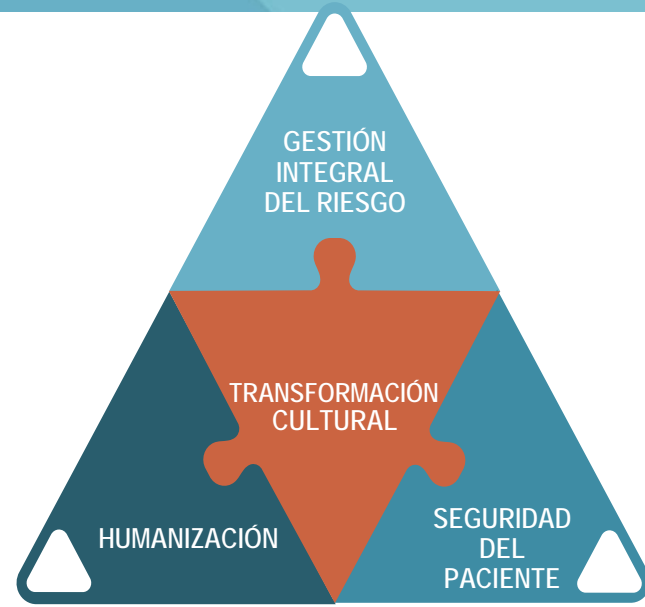
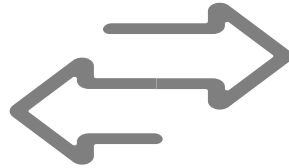
## FASE RECONOCIMIENTO Noviembre-Diciembre

Paso 10: Identificación de las IPS con mejores logros

Paso 11: Premiación



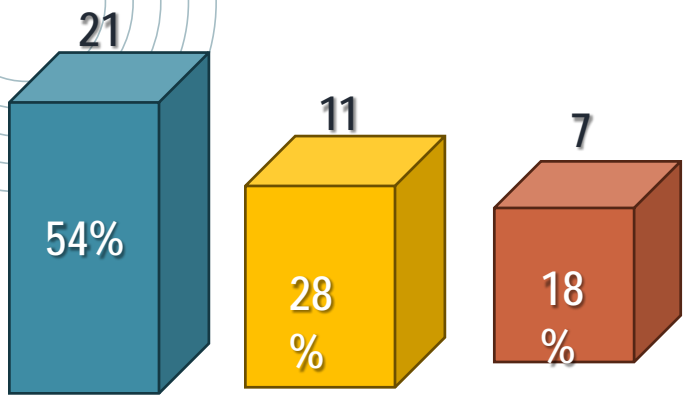
# MODELO DE MEJORAMIENTO





# RESULTADOS 2022-2023

32 IPS  
39 PROYECTOS



EJES Y TEMAS	Proyectos 2022-2023
<b>Seguridad del Paciente</b>	<b>21</b>
Disminución de ocurrencia indicios de atención insegura o eventos adversos	13
Incremento en el reporte de sucesos de seguridad	4
Mejora en la calidad del consentimiento informado	2
Gestión de incidentes para prevenir eventos adversos	2
<b>Humanización de la Atención</b>	<b>11</b>
Disminución de quejas y mejora en la satisfacción del usuario	8
Disminución en tiempos de espera para la atención	3
<b>Gestión del riesgo</b>	<b>7</b>
Mejora en el cumplimiento de procesos clínico-asistenciales	5
Mejora en la calidad de la historia clínica	2
<b>Total</b>	<b>39</b>



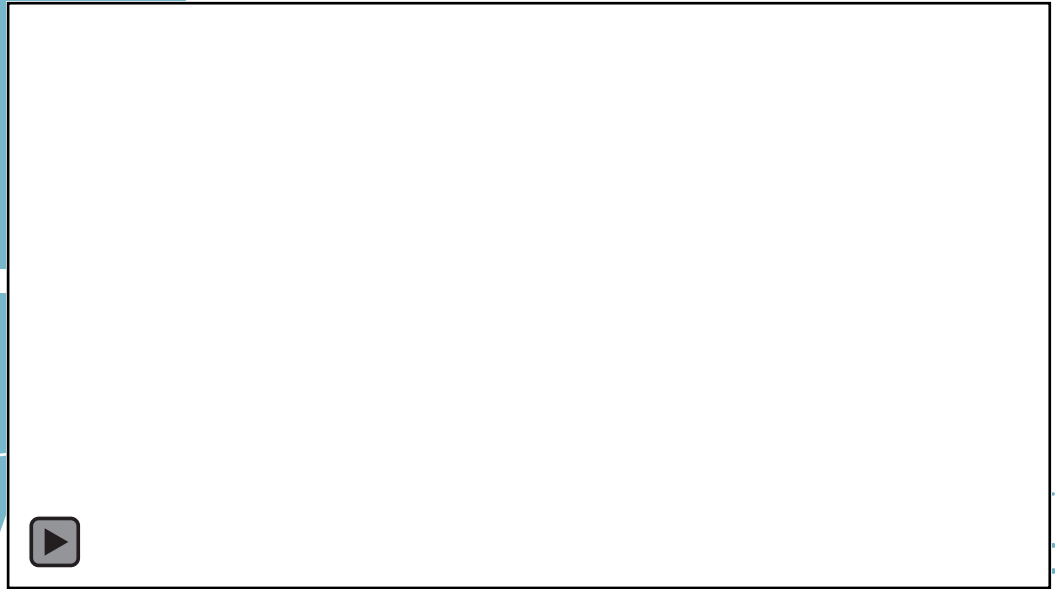
SECRETARÍA DE SALUD





# ¿QUÉ NOS DEJÓ ÉSTE EJERCICIO?

EN LA RUTA DE MEJORAMIENTO  
DE CALIDAD



SECRETARÍA DE  
SALUD



Hacer las cosas  
**Bien**  
Trae cosas  
**Buenas**

# Confiamos y seguiremos confiando

## Unidos por un propósito común



[subdircalidadsds@saludcapital.gov.co](mailto:subdircalidadsds@saludcapital.gov.co)



SECRETARÍA DE  
SALUD





# Gracias



MARCELA DÍAZ RAMÍREZ  
[dmdiaz@saludcapital.gov.co](mailto:dmdiaz@saludcapital.gov.co)  
[subdircalidadsds@saludcapital.gov.co](mailto:subdircalidadsds@saludcapital.gov.co)



SECRETARÍA DE SALUD

