

Memorial allegando documentación cumplimiento sentencia / 66001310300120220022100

Nestor Alejandro Garcia Franco <nestoralejandrogarciafranco@gmail.com>

Mar 19/12/2023 15:41

Para: Juzgado 01 Civil Circuito - Risaralda - Pereira <j01ccper@cendoj.ramajudicial.gov.co>

 3 archivos adjuntos (10 MB)

MEMORIAL DOCUMENTOS CUMPLIMIENTO SENT.pdf; PRESENTACIÓN HUMANIZACIÓN SSPEP.pptx; Ruta Personas Sordas Sura Colombia.pptx;

Buenas tardes:

En mi condición de apoderado judicial de SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.S, de manera respetuosa me permito presentar memorial dentro del proceso que relacionaré a continuación:

Proceso: Acción Popular

Demandantes: Mario Restrepo

Demandados: Servicios de Salud IPS Suramericana S.A.S

Radicado: 66001-31-03-001-2022-00221-00

Junto con el presente correo se adjunta la siguiente documentación:

- Memorial allegado documentación cumplimiento sentencia de segunda instancia (62 folio en 1 archivo PDF)
- Presentación en PowerPoint Programa de Humanización Salud Sura Pereira.
- Presentación en PowerPoint Ruta personas sordas Sura Colombia.

Atentamente,

NÉSTOR ALEJANDRO GARCÍA FRANCO

Abogado GARCÍA FRANCO ABOGADOS R.C. Y SEGUROS S.A.S.

Cra. 15 No. 18-42 Edificio Firenze of 303

Armenia, Quindío - Colombia

Tel. (6)7444433

Cel. 3005713947 / 3005788667

Correo electrónico: nestoralejandrogarciafranco@gmail.com

Señora Jueza

OLGA CRISTINA GARCÍA AGUDELO

Juzgado Primero Civil del Circuito de Pereira, Risaralda.
E.S.D.

PROCESO:	ACCIÓN POPULAR
DEMANDANTE:	MARIO RESTREPO
DEMANDADO:	SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.S.
RADICADO:	660013103001-2022-00221-00

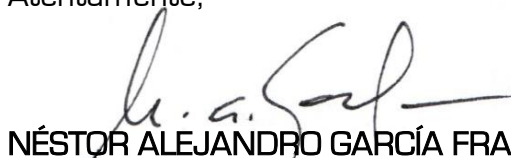
En mi condición de apoderado judicial de **SERVICIOS DE SALUD IPS SURAMERICANA S.A.S.**, a Usted respetuosamente me dirijo con el propósito de allegar documentación recaudada tendiente a dar cumplimiento a las disposiciones adoptadas por el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Pereira Sala Civil - Familia en sentencia de segunda instancia proferida dentro del presente proceso el 27 de octubre de 2023 notificada por estado el 30 de octubre de 2023:

- Documento I-CAL055 el cual contiene aspectos generales relacionados con los antecedentes, origen, contextos y alcances de los enfoques de derechos y diferencial de derechos.
- Constancia del intérprete de señas el cual se encuentra vinculado directamente a la compañía.
- Listado de cursos realizados en la IPS SURA MEGACENTRO durante la semana de la Humanización en salud.
- Listado de cursos de diversidad e inclusión con los que cuenta la compañía y el personal realiza en la plataforma vivir el aprendizaje
- Informe a corte de 1 de agosto de 2023 respecto de semana de humanización
- Presentación programa de humanización Salud Sura Pereira.
- Actas de visita realizada el 23 de agosto de 2023 por la secretaria de Salud Pública de Pereira con el objeto de revisar programa de seguridad del paciente y humanización
- Enlace directo a página web con guía accesible en lenguaje de señas – acceso a la comunidad sorda: <https://epssura.com/guia-accesible-lengua-de-senas>
- Asistencia a capacitación realizada el 1 de noviembre de 2023 / Comité Grupos Primarios.

1. SOLICITUD.

Respetuosamente solicito al despacho tener por cumplidas las ordenes dadas en la sentencia y exonerar en consecuencia a mi representada del otorgamiento de la garantía ordenada en el numeral tercero de la parte resolutive de la sentencia.

Atentamente,



NÉSTOR ALEJANDRO GARCÍA FRANCO

C.C 9.726.302 expedida en Armenia, Quindío.

T.P 138.197 del Consejo Superior de la Judicatura

1. INTRODUCCIÓN.

Este documento contiene aspectos generales relacionados con los antecedentes, origen, contextos y alcances de los enfoques de derechos y diferencial de derechos.

El enfoque diferencial de derechos es un aporte del derecho internacional de los derechos humanos a la implementación de políticas públicas, promoviendo que el centro de la intervención social esté dado por las características del sujeto social y el contexto geográfico y sociocultural donde desarrolla su cotidianidad.

Igualmente, se señala la necesidad de tener en cuenta como componentes mínimos en la aplicación de este enfoque, los subdiferenciales, la interseccionalidad, el lenguaje inclusivo, la información accesible y la acción sin daño.

Se hace referencia a los antecedentes y contexto en que surge el enfoque diferencial, considerando el alcance de los conceptos de identidad, diversidad, diferencia, interculturalidad y derechos humanos precisando que son producto de diversas dinámicas sociales y culturales en las que históricamente adquieren significado hasta constituirse en elementos centrales para el reconocimiento de la diferencia y búsqueda del bienestar, la igualdad y la equidad.

Se señalan las relaciones entre política social y derechos humanos, mencionando algunos hechos que a mediados del siglo XX abren el camino al desarrollo del derecho internacional de los derechos humanos, del derecho internacional humanitario y del enfoque de derechos, identificando como determinante la proclamación de instrumentos internacionales de derechos humanos y su incidencia en 13 la adopción de políticas de generación de oportunidades y reconocimiento de los derechos de los/las ciudadanos/as por los Estados Partes del Sistema Universal de Protección de los Derechos Humanos.

Se mencionan las principales repercusiones de la Carta de Derechos Humanos en Colombia, destacando las relaciones entre los Instrumentos internacionales de derechos humanos, derecho internacional humanitario y la Constitución Política de 1991, así como las leyes nacionales que aprueban y desarrollan convenios y tratados internacionales de derechos humanos y derecho internacional humanitario.

En esta misma parte se explica por qué el EDD se encuentra tácito en la Constitución Política de 1991 y expreso en pronunciamientos judiciales, leyes, documentos de organismos internacionales y nacionales, organismos no gubernamentales, defensores de derechos humanos, centros de investigación, academia y entidades públicas. A efectos de comprender su gran importancia en la conceptualización del EDD y sus desarrollos en el marco jurídico y la gestión pública, se destacan varios pronunciamientos de la Corte Constitucional en torno de la igualdad, el pluralismo, el reconocimiento de la diversidad y la diferencia y la promoción y

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Área:	Cumplimiento Normativo	Área de Cumplimiento Normativo	Cumplimiento Normativo
Cargo:	Coordinación de Cumplimiento Normativo	Coordinación de Cumplimiento Normativo	Coordinación de Cumplimiento Normativo
Fecha:	05/07/2022	05/07/2022	05/07/2022

protección de los derechos humanos de grupos poblacionales que requieren protección especial por encontrarse en situación de desventaja, vulnerabilidad o como lo señala el marco Constitucional, en situación de debilidad manifiesta.

Así mismo, por su fuerte incidencia para la definición y el desarrollo de aspectos prácticos del EDD, se incluyen importantes precisiones y requerimientos de la Corte Constitucional frente al abordaje del desplazamiento forzado por la violencia.

2. NUESTRO COMPROMISO

En SURA creemos en la diversidad y en la inclusión desde el valor que aporta cada persona. La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias o enfermedades y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás.

Desde la convicción, es nuestra responsabilidad como sociedad y como empresa, garantizar el acceso de todas las personas a nuestros productos y servicios. Esto nos reta y nos impulsa a transformarnos constantemente para garantizar esa premisa.

Desde la forma en que nos comunicamos, hasta el acceso a nuestras instalaciones y el entendimiento del entorno que compartimos¹.

La Compañía cuenta con iniciativas que buscan aportar a la construcción de una sociedad incluyente.

3. CAMPO DE APLICACIÓN Y RECOMENDACIONES.

Este documento aplica para todos los servicios de Prestación SURA (Ayudas Diagnósticas e IPS SURA).

4. OBJETIVO.

El enfoque diferencial, tiene como objetivo la disminución de inequidades y el goce efectivo de derechos por parte de todos los ciudadanos, independientemente de su grupo socioeconómico. Busca el reconocimiento de diferentes grupos socioeconómicos como mujeres, jóvenes, niños, adultos mayores, personas en situación de discapacidad, campesinos, líderes sociales, indígenas, afrodescendientes, grupos LGTBI, miembros de

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Área:	Cumplimiento Normativo	Área de Cumplimiento Normativo	Cumplimiento Normativo
Cargo:	Coordinación de Cumplimiento Normativo	Coordinación de Cumplimiento Normativo	Coordinación de Cumplimiento Normativo
Fecha:	05/07/2022	05/07/2022	05/07/2022

organizaciones sindicales, defensores de derechos humanos y víctimas de desplazamiento forzado. Grupos que por características especiales requieren atención especial en situación de igualdad.

5. MARCO NORMATIVO.

- Ley 1438 del 19 de enero: Regula el sistema general de seguridad social en salud.
- Ley 1448 del 10 de junio de 2011: Establece la política de atención y reparación integral a las víctimas en el marco del sector de la inclusión social y la reconciliación.
- Ley 1450 del 16 de junio de 2011: Se aprueba el plan nacional de desarrollo.

6. DEFINICIONES.

- Comunidad. Grupos de individuos establecidos en un territorio delimitado (nacional, regional, municipal o intraurbano) o que comparten una cultura común.
- Discriminación. En general, se refiere a la conducta de distinguir o diferenciar cosas o personas. En política pública, se expresa en términos de la distinción en el trato a otra u otras personas por motivos arbitrarios como el origen étnico, la edad, el sexo, la 8 nacionalidad, el nivel socioeconómico o un sinnúmero de circunstancias ligadas a la individualidad de la persona, de grupos de personas o instituciones.
- Inclusión social. Proceso que asegura que la población en riesgo de pobreza tenga acceso a las oportunidades y recursos necesarios para participar completamente en la vida económica, social y cultural disfrutando un nivel de vida y bienestar que se considere normal en la sociedad en que viven. Población vulnerable. Todas las personas, hogares y comunidades son vulnerables a los riesgos de fuentes naturales o antrópicas, pero son los pobres los que están más expuestos, pues su situación les impide desarrollar actividades de mayor riesgo y que impliquen mayor rentabilidad.
- El enfoque diferencial involucra las condiciones y posiciones de los/las distintos/as actores sociales como sujetos/as de derecho, desde una mirada de grupo socioeconómico, género, etnia e identidad cultural, y de las variables implícitas en el ciclo 20 vital - niñez, juventud, adultez y vejez. (Asociación para el Trabajo Interdisciplinario –ATI, 1985, pág. 23) 2

7. DESARROLLO.

7.1. FORMAS DE PROTECCIÓN DIFERENCIADA.

De acuerdo con los énfasis, existe estrecha relación entre el EDD y formas afines de abordar realidades concretas en función de la protección y ejercicio de los derechos, dadas situaciones

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Área:	Cumplimiento Normativo	Área de Cumplimiento Normativo	Cumplimiento Normativo
Cargo:	Coordinación de Cumplimiento Normativo	Coordinación de Cumplimiento Normativo	Coordinación de Cumplimiento Normativo
Fecha:	05/07/2022	05/07/2022	05/07/2022

específicas de vulnerabilidad o de inequidades y asimetrías de las sociedades de las que se hace parte. Algunos/as autores/as consideran el enfoque étnico, el enfoque poblacional, el enfoque territorial, el enfoque de curso de vida, el enfoque de discapacidad o el enfoque psicosocial como parte del EDD. De forma particular, el análisis de las condiciones asociadas al género es considerado por algunos/as autores/as, parte del EDD, mientras que otros/as lo consideran como un asunto diferente y, en consecuencia, se habla de la perspectiva de género o del enfoque diferencial de género (OACNUDH, 2010).

7.2. ENFOQUE ÉTNICO.

Deriva del respeto a la Diversidad Étnica y Cultural. Conlleva el conocimiento y reconocimiento de las identidades diferenciadas, individuales y colectivas, las cosmovisiones, usos, costumbres y tradiciones de las comunidades y grupos étnicos, propendiendo por la adopción de acciones afirmativas de acuerdo con los derechos colectivos y sus necesidades de inclusión social, cultural, política, económica y de desarrollo humano.

7.3. ENFOQUE POBLACIONAL.

Tiene el propósito de entender la diversidad característica de los grupos poblacionales para planear y adelantar acciones que den respuestas a las necesidades de los habitantes de un territorio con el fin de contribuir a superar inequidades entre grupos específicos, proteger y promover la interacción de identidades y expresiones culturales, promover el dialogo que fortalezca la sana convivencia y en fin, cerrar brechas que impiden el ejercicio de los derechos por determinados sectores sociales o poblaciones.

7.4. ENFOQUE TERRITORIAL.

Es una forma de reconocer las diferentes identidades y tradiciones que enriquecen la herencia y la oferta cultural de los territorios. Es la capacidad de lograr intervenciones coherentes con la realidad social, cultural, política y económica de los territorios, que sean flexibles e integrales y que incluyan activamente a sus pobladores, generando las capacidades necesarias para que las propias entidades territoriales puedan gestionar su desarrollo, y a su vez, se superen las intervenciones sectoriales y poblacionales, enfocándose en unas que correspondan, como su nombre lo señala, más al territorio.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Área:	Cumplimiento Normativo	Área de Cumplimiento Normativo	Cumplimiento Normativo
Cargo:	Coordinación de Cumplimiento Normativo	Coordinación de Cumplimiento Normativo	Coordinación de Cumplimiento Normativo
Fecha:	05/07/2022	05/07/2022	05/07/2022

7.5. ENFOQUE DE GÉNERO.

Parte de entender el género como una construcción social de patrones culturales que expresa la idea que tenemos de cómo ser hombre o cómo ser mujer. Como método de análisis, hace visible la calidad de la relación entre hombres, mujeres, otras identidades de género y la orientación sexual: persona Heterosexual, Homosexual, Lesbiana (L), Bisexual (B), Gay (G), Transgenerista (T), Intersexual (I) y como estas facilitan determinadas acciones que tienen que ver con sus capacidades, necesidades y derechos. Valorar las implicaciones para las mujeres y para los hombres en vulnerabilidad, no solo se corresponde con el enfoque de género sino también con otras características que concurren, como identidad, diversidad cultural, pertenencia étnica, edad, contexto espacial e historia de vida, así como con los atributos asociados a las condiciones físicas y mentales, la situación socioeconómica o el reconocimiento como víctima, principalmente.

Desde la perspectiva de la salud, el enfoque de género permite comprender la manera como la construcción social y cultural de roles, valoraciones, estereotipos e imaginarios asociados a lo femenino y lo masculino, va más allá del reconocimiento de las diferencias biológicas entre mujeres y hombres y tiene efectos en los procesos de salud y enfermedad de las personas, por lo que aplicando el enfoque, se deben adoptar medidas de atención diferenciada conducentes a superar las desigualdades y cerrar la brecha de salud entre mujeres y hombres.

8. OPERATIVIZACIÓN EN SURA.

8.1. TALENTO HUMANO:

Principales elementos para destacar:

- Construcción y realización de talleres de formación acerca de discapacidad e inclusión con foco en la atención de personas con discapacidad con alcance nacional.
- Conformación de redes de afinidad en Lengua de Señas y Cuidadores (Redes de afinidad: iniciativa compañía que patrocina grupos de empleados que se reúnen para compartir experiencias y conocimiento).
- Diseño, construcción (propia) y difusión de dos cursos virtuales en Generalidades Diversidad e Inclusión y Discapacidad.
- Talleres de sensibilización en D&I, sesgos inconscientes, discapacidad, accesibilidad y dinámicas relacionales.

8.2. INFRAESTRUCTURA.

Desde la Gerencia de Logística y la Prestación (IPS y Ayudas Diagnósticas) se han revisado las obras de infraestructura física nuevas y mejoras ejecutadas por SURA en sus instalaciones

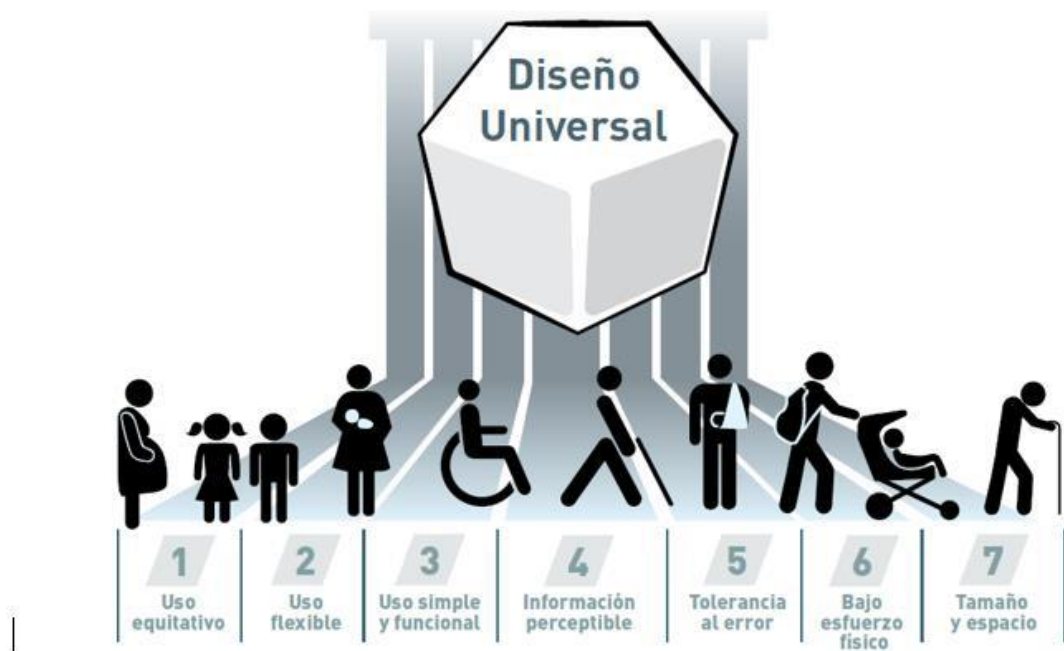
	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Área:	Cumplimiento Normativo	Área de Cumplimiento Normativo	Cumplimiento Normativo
Cargo:	Coordinación de Cumplimiento Normativo	Coordinación de Cumplimiento Normativo	Coordinación de Cumplimiento Normativo
Fecha:	05/07/2022	05/07/2022	05/07/2022

físicas en los últimos años, en miras a dar cumplimiento a los lineamientos de inclusión y accesibilidad y en congruencia con los parámetros de diseño universal y accesible² para eliminar barreras arquitectónicas y promover en nuestros edificios condiciones equitativas e incluyentes para todos, alineados con nuestros principios corporativos de respeto, equidad, transparencia y responsabilidad.

Principales elementos para destacar:

- Creación de marca en nuestros aplicativos para identificar a las personas con condición de discapacidad.
- Ajustes tecnológicos para la caracterización integral de la población con condición de discapacidad.
- Socialización del proceso de identificación de personas con condición de discapacidad para mejorar los procesos de atención.
- Adecuaciones en accesibilidad de las oficinas de atención al cliente.

El Diseño Universal permite ser comprendido y aplicado desde la consecución de **siete (7) principios** que son ⁽¹⁾:



1. Estrada, R. S. (2017). Pensar y diseñar en plural. Los siete principios del diseño universal. Revista digital universitaria, pág. 6-8

Uso Equitativo

Este principio permite que todas las personas a pesar de todas sus diferentes capacidades puedan hacer uso libremente de cualquier dispositivo, construcción o servicio. El diseño debe acomodarse a las capacidades individuales de cada persona.

Uso flexible

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Área:	Cumplimiento Normativo	Área de Cumplimiento Normativo	Cumplimiento Normativo
Cargo:	Coordinación de Cumplimiento Normativo	Coordinación de Cumplimiento Normativo	Coordinación de Cumplimiento Normativo
Fecha:	05/07/2022	05/07/2022	05/07/2022

Uso simple y funcional

Información perceptible

Tolerancia al error

Bajo esfuerzo físico

Tamaño y espacio

Este principio permite que cada persona, independientemente de su experiencia individual, puede fácilmente comprender y usar un dispositivo, construcción o servicio.

El diseño debe comunicar a las personas la información necesaria y efectiva independientemente de las capacidades individuales.

El diseño deberá minimizar los riesgos producto de la maniobra o manipulación de las personas y las consecuencias no intencionadas, salvaguardando la seguridad.

Este principio apunta que una persona pueda utilizar el diseño cómodamente con el mínimo esfuerzo.

El diseño debe proveer el tamaño y espacio adecuado para que una persona pueda acercarse alcanzar, manipular y hacer uso de los espacios y dispositivos.

8.3. MERCADEO Y COMUNICACIONES.

Desde el área de Mercadeo y Desarrollo Organizacional de SURA, tenemos como propósito trabajar día a día para que nuestros equipos reconozcan la diversidad y la inclusión, a través de la generación de contenidos accesibles para toda la población, con un enfoque hacia las personas con discapacidad.

Principales elementos para destacar:

- Instauración de la célula de diversidad y comunicaciones con el objetivo de generar conversaciones y lineamientos para la generación de contenidos accesibles.
- Contenidos accesibles con foco en personas con discapacidad en los que se destacan: cartillas y señalización en braille, videos con subtítulos y con interpretación en lengua de señas.
- Capacitación y formación en temas de diversidad e inclusión a los principales generadores de contenido.

9. BIBLIOGRAFÍA.

- Enfoque Diferencial, Origen y alcances. JOSUÉ LUCIO ROBLES OLARTE Asesor Oficina de Promoción Social. Noviembre 2021
- Informe Ejecutivo – Seguros SURA – Circular 020

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Área:	Cumplimiento Normativo	Área de Cumplimiento Normativo	Cumplimiento Normativo
Cargo:	Coordinación de Cumplimiento Normativo	Coordinación de Cumplimiento Normativo	Coordinación de Cumplimiento Normativo
Fecha:	05/07/2022	05/07/2022	05/07/2022

10. HISTORIAL DE CAMBIOS.

HISTORIA DE CAMBIOS (Describe los principales cambios que impacten el proceso)		
FECHA (DÍA/MES/AÑO)	DESCRIPCIÓN BREVE DEL CAMBIO	VERSIÓN
05/07/2022	Emisión	01

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Área:	Cumplimiento Normativo	Área de Cumplimiento Normativo	Cumplimiento Normativo
Cargo:	Coordinación de Cumplimiento Normativo	Coordinación de Cumplimiento Normativo	Coordinación de Cumplimiento Normativo
Fecha:	05/07/2022	05/07/2022	05/07/2022



EL SUSCRITO SECRETARIO DE LA JUNTA DIRECTIVA
DE LA ASOCIACION DE SORDOS DE CALI
ASORCALI

Por este medio se hace constar que, JUAN DAVID OSORIO HENAO, identificado con la Cédula de Ciudadanía No. expedido en Tuluá, se encuentra afiliado con Asorcali, actualmente es miembro de la comisión de intérpretes de Asorcali.

El señor OSORIO HENAO es intérprete de Lengua de Señas Colombianas, persona idónea y tiene habilidades para desempeñar el servicio de interpretación en lengua de señas colombianas

Se expide el presente certificado a solicitud del interesado

Dada en Cali a los cinco (5) días del mes de **agosto** del año dos mil **veintiuno** (2021)

MIGUEL ZAMBRANO CAICEDO

Secretario Junta Directiva

INFORME ACTIVIDADES IPS SURA MEGACENTRO - SEMANA HUMANIZACIÓN 2023

Leidy Daiana Vasquez Holguin <lvasquezh@sura.com.co>

Mar 1/08/2023 4:18 PM

Para:seguridadpacientepereira@gmail.com <seguridadpacientepereira@gmail.com>;prestaserviciosdls@gmail.com <prestaserviciosdls@gmail.com>

CC:Monica Marcela Enriquez Calvache <mmenriquezc@sura.com.co>;Natali Olmos Suarez <nolmos@sura.com.co>;Anyi Lizeth Parra Agudelo <alparra@sura.com.co>

 1 archivos adjuntos (2 MB)

INFORME SEMANA HUMANIZACIÓN 2023 IPS SURA MEGACENTRO.pdf;

Buenas tardes,

Adjunto informe de las actividades realizadas en la IPS SURA MEGACENTRO durante la semana de la Humanización en salud.

- Documento PDF.
- Link con video resumen de las actividades desarrolladas

<https://we.tl/t-TPvmnbkFdY>

Nota: el video está publicado en WeTransfer con el fin de que este no pierda su calidad original, pasados 7 días caduca su publicación, en caso tal de presentar dificultad quedo atenta para subirlo nuevamente a la plataforma.

Quedo atenta a cualquier inquietud o solicitud adicional.

Daiana Vásquez Holguín

ANALISTA DE OPERACIONES

IPS SALUD SURA PEREIRA

IPS SURAMERICANA S.A

lvasquezh@sura.com.co



Pereira, 01 de agosto 2023

Secretaria de Salud Pública y Seguridad Social de Pereira

ASUNTO: INFORME ACTIVIDADES SEMANA DE HUMANIZACIÓN 2023 IPS
SALUD SURA PEREIRA

Cordial Saludo,

Por medio del presente se relacionan todas las actividades programadas y ejecutadas por la IPS Salud Sura Pereira durante la semana de humanización 2023:

1. Cronograma de actividades:

Actividad	Fecha	Responsable	Población Objeto
Capacitación política y programa de humanización.	25 de julio 2023	Enfermera líder – Analista de operaciones.	Personal IPS
Taller Sura Diversa e inclusiva	26 de Julio 2023	Enfermera líder – Analista de operaciones.	Personal IPS
Campaña – Taller “Cuida tu Salud Mental”	27 de Julio 2023	Enfermera líder – Analista de operaciones.	Personal IPS – Asegurados IPS
Socialización Derechos de los pacientes	24 al 29 de julio 2023	Auxiliares de enfermería.	Asegurados IPS

2. Evidencia de ejecución de actividades:

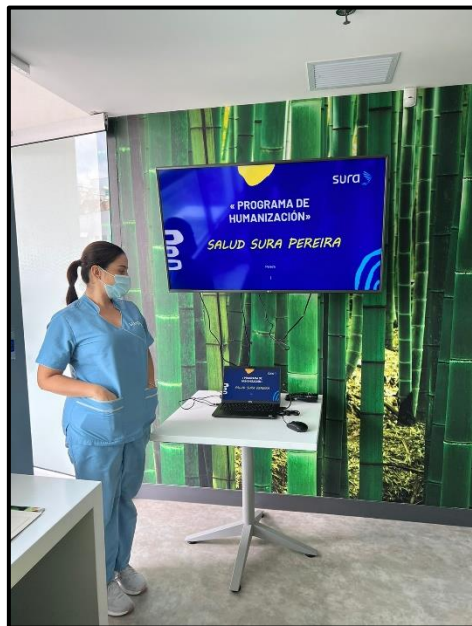
2.1 Preparación previa a inicio semana de humanización:

Se realiza elaboración de carteles y decoración de la IPS con globos, con el fin de que todos los pacientes y personal tuvieran conocimiento de que nos encontrábamos en la semana de humanización:



2.2 Capacitación política y programa de humanización:

Se realizó capacitación presencial con todo el personal de la sede, la duración de esta actividad fue de 1 hora, al finalizar se realizó evaluación con el fin de verificar entendimiento y adherencia del personal a la información recibida, al personal que no estuvo presente se le realizó la socialización por correo electrónico:



EVALUACIÓN SOCIALIZACIÓN PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN IPS SALUD SURA PEREIRA

13

Respuestas

08:40

Tiempo medio para finalizar

Activo

Estado

[Revisar respuestas](#)

[Publicar puntuaciones](#)

[Abrir en Excel](#) ...

sura		ASISTENCIA A CAPACITACIONES / GRUPOS PRIMARIOS / COMITÉS		F-CAL007 V: 05	
FECHA: 23 Julio 2023		CIUDAD: Pereira		REGIONAL: Occidente	
TEMA: Programa humanización					
RESPONSABLE: Enfermeras - Analista				HORAS DE CAPACITACIÓN: 1 hora	
PROPORCIÓN DE COBERTURA A LA CAPACITACION		Total asistidos		Total programados	
				* 100 =	
N°	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	SEDE	FIRMA
1	Diana Vaquer	1002301010	Analista de operaciones	IPS Salud Sura Pereira	[Firma]
2	Nelson Antonio Rojas	1002012002	Medico General	IPS Salud Sura Pereira	[Firma]
3	Nina Cardona	1144132006	Medico	IPS Salud Sura Pereira	[Firma]
4	Lina Duxter	100222009	Aux. Enfermería	IPS Salud Sura P.	[Firma]
5	Michael Ramirez	1002012006	Aux. enfermería	IPS Salud Sura P.	[Firma]
6	Jessica Hernandez	1004912006	Aux. enfermería	IPS Salud Sura	[Firma]
7	Yuliana Medina	1002336004	Enfermera	IPS Salud Sura Pereira	[Firma]
8	Luisa Fdez. Blandon	1002181006	Aux Punto Servicio	IPS Salud Sura P.	[Firma]
9	Daniela Lopez	1002314102	Medico	IPS Salud Sura	[Firma]
10	Lina Galleta	30404163	Aux. Pto Servicio	IPS Salud Sura	[Firma]
11	Paula Sepulveda	1002116312	Aux. PUNTO	IPS Salud Sura	[Firma]
12	Maria Geronimo	1002301001	Bacteriología	IPS Salud Sura	[Firma]
13	Alfonso Restrepo	1127776001	Enfermería Pto	IPS Salud Sura P.	[Firma]
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					



Alejandra Restrepo Gutierrez

Para  Melissa Andrea Grajales Ospina;  Daniela Maria Lopez Alvarez;  Viviana Rocio Cordoba Almario; y **15 usuarios más**







martes 07/25



PRESENTACIÓN HUMANIZACION SS PEREIRA.pptx
489 KB



PROGRAMA DE HUMANIZACION SS PEREIRA.pdf
679 KB

Buenos días,

Dando cumplimiento a las actividades programadas en la semana de humanización, les comparto la siguiente información correspondiente a la capacitación brindada el día de hoy del programa de humanización de la atención en salud de la IPS:

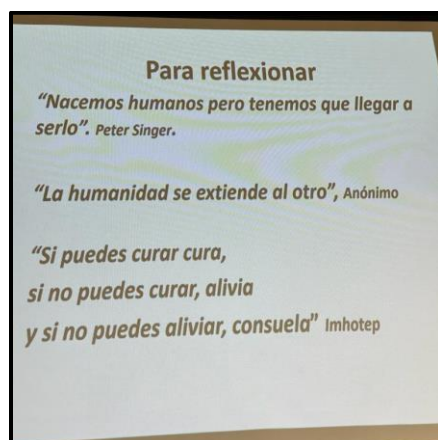
- Presentación programa de humanización
- Documento Pdf Programa de Humanización
- Link de evaluación capacitación:
<https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=tQLPBERE02ODHwzuet1gS09j8AGpxtDsVYAIHOjfCRUMzg0Uzc0Uzl5V>

El plazo máximo para realizar la evaluación es hasta el jueves 27 de julio 2023.

Quedo atenta a cualquier inquietud.

2.3 Participación jornada de reconocimientos humanización en salud IPS – EAPB:

La analista de operaciones y enfermera líder de la IPS, participaron en el espacio que se desarrollo en el auditorio de la universidad Libre de Pereira, donde recibieron información acerca de cómo se ejecuta la Política Nacional de Humanización, en la ciudad y el cumplimiento de las diferentes IPS y EAPB.





2.4 Taller Sura Diversa e Inclusiva – Salud Mental

Componente Diversidad: *“Trazando puentes de diversidad: Uniendo Nuestras Diferencias”*

El objetivo de esta actividad fue promover la sensibilización y comprensión de los diferentes tipos de diversidad presentes en nuestra sociedad y en el equipo, fomentando un ambiente de respeto, empatía e inclusión:

Metodología: Se realizó división del equipo por grupos, aleatoriamente cada grupo debía elegir un tipo de diversidad: cultural, étnica, lingüística, de género, sexual, religiosa, generacional, funcional, económica, biológica; posteriormente debían leer los conceptos y realizar una explicación al resto del equipo sobre su definición y aplicación en nuestro campo laboral, haciendo uso de carteleras con representaciones graficas.

IPS SURA
Semana de la Humanización 2023

**Trazando Puentes de Diversidad:
Uniendo Nuestras Diferencias**



El objetivo de "Trazando Puentes de Diversidad: Uniendo Nuestras Diferencias" es promover la sensibilización y comprensión de los diferentes tipos de diversidad presentes en nuestra sociedad y en el equipo, fomentando un ambiente de respeto, empatía e inclusión.

1. DIVERSIDAD CULTURAL

La diversidad cultural se refiere a la coexistencia de diferentes culturas, tradiciones, costumbres, idiomas y valores en una sociedad. Promueve el respeto y la tolerancia hacia las distintas formas de vida y perspectivas.

- o **Multiculturalismo:** Una política o filosofía que promueve la convivencia armoniosa de diversas culturas en una sociedad.
- o **Pluralismo cultural:** Reconocer y respetar la diversidad cultural y valorar las diferentes expresiones culturales en una comunidad.

2. DIVERSIDAD ÉTNICA

La diversidad étnica se refiere a la variedad de grupos étnicos presentes en una población. Los grupos étnicos se caracterizan por compartir rasgos culturales, históricos y sociales comunes.

- o **Afrodescendiente:** Personas que tienen ancestros africanos.
- o **Asiático(a):** Personas cuyos antepasados son de origen asiático.
- o **Indígena:** Pueblos originarios de una región o país.

Página 1 de 6

IPS SURA
Semana de la Humanización 2023

- o **Latino(a):** Personas con antecedentes de América Latina o países de habla hispana.
- o **Caucásico(a):** Personas con antecedentes europeos o del Cáucaso.

3. DIVERSIDAD LINGÜÍSTICA

La diversidad lingüística se refiere a la existencia de múltiples idiomas hablados dentro de una región o país. Reconoce y valora la importancia de los diferentes idiomas y su papel en la identidad cultural.

- o **Bilingüismo:** Capacidad de hablar dos idiomas con fluidez.
- o **Polyglota:** Persona que habla varios idiomas.
- o **Lengua materna:** El primer idioma aprendido en la infancia de una persona.

4. DIVERSIDAD DE GÉNERO

La diversidad de género se refiere a la amplia gama de identidades y expresiones de género que existen más allá de las categorías binarias tradicionales de hombre y mujer. Incluye a personas no binarias, género fluido, género **gagge**, entre otros.

- o **Hombre cisgénero:** Un hombre cuya identidad de género coincide con el sexo asignado al nacer (es decir, un hombre que nació biológicamente varón y se identifica como tal).

5. DIVERSIDAD SEXUAL

La diversidad sexual se refiere a la variedad de orientaciones sexuales que existen en una población, incluyendo homosexualidad, bisexualidad, heterossexualidad, pansexualidad, entre otras.

Página 2 de 6

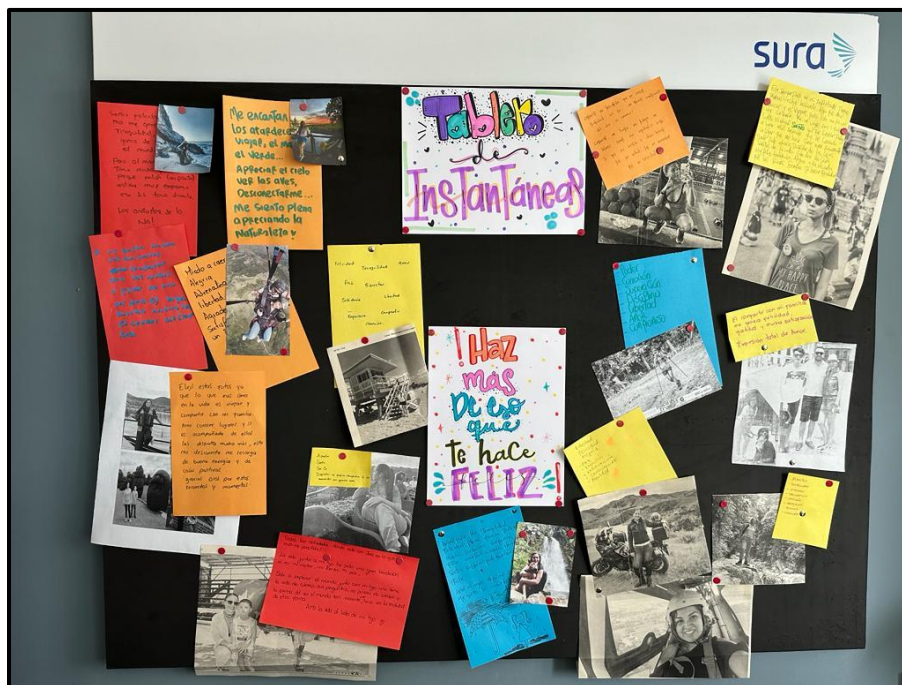




Componente Salud Mental: Tablero de Instantáneas *“Haz más de eso que te hace feliz”*

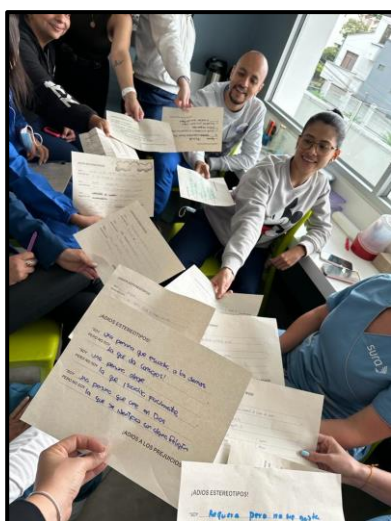
El objetivo de esta actividad era proporcionar a los colaboradores un espacio de agradecimiento, en donde recordaran la importancia de dedicar más tiempo a lo que les hace bien, adicional, esta exhibición de recuerdos de celebración o felicidad resalta positivamente aspectos de las experiencias de los empleados, lo que conduce al respeto mutuo y a la dignidad en el lugar de trabajo.

Metodología: Cada colaborador presento una foto haciendo algo que le generara sentimientos y recuerdos positivos y en una hoja debía escribir las emociones que lo acompañaban en ese momento representado en la fotografía. Cada uno compartió su experiencia.



Componente Salud Mental: “Adiós a los estereotipos”

Dejar de lado los estereotipos que se han interiorizado es algo que hay que abordar. Una forma de hacerlo fue pedir a cada participante que escribiera la frase "Soy _____ PERO no soy _____". Incluso se pidió a los demás que se sumaran a las listas que se están leyendo en ese momento, ayudando a los colaboradores a derribar todos los estereotipos asociados a ese grupo. Esto también ayudaría a la persona a sentir que los demás están de su lado para luchar contra los prejuicios.



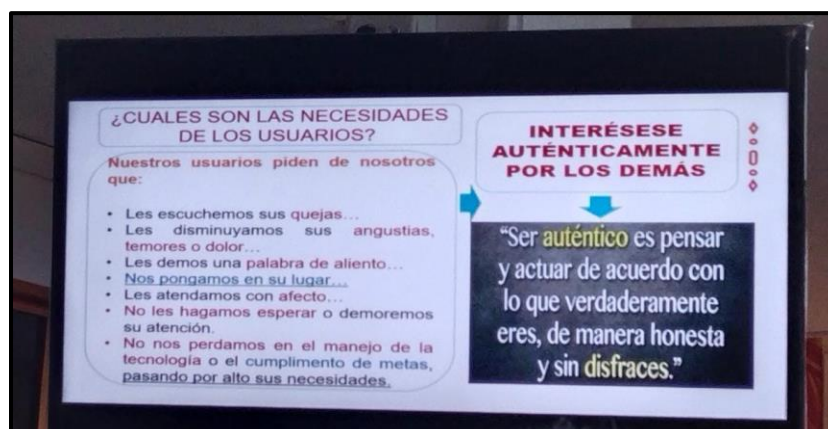
Reconocimiento a colaboradores por cumplimiento de la política de humanización:



sura		ASISTENCIA A CAPACITACIONES / GRUPOS PRIMARIOS / COMITÉS		F-CAL007 V.05	
FECHA:	26 Julio 23	CIUDAD:	Pereira	REGIONAL:	Occidente
TEMA:	Taller Sura Dora e Inclusivo.				
RESPONSABLE:	Enfermera - Analista,	HORAS DE CAPACITACION:		2 horas.	
PROPORCIÓN DE COBERTURA A LA CAPACITACION		Total asistidos _____ Total programados _____ * 100 =			
N°	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	SEDE	FIRMA
1	Melania Giraldo Ochoa	1088000032	Medico General	Salud Uña Pereira	Melania Giraldo
2	Niviana Conde	114418308	Medico	Salud Sura Pereira	Niviana Conde
3	Edifania Vargas	115243701	Neofisiología	Salud Sura Pereira	Edifania
4	Isabel Cardozo	42150422	Servicios Social	Salud Sura Pereira	Isabel Cardozo
5	Laura Guerrero	100361607	Neofisiología	Salud Sura Pereira	Laura Guerrero
6	Jana Galarza	30404163	Ases. Psicosocial	Salud Sura Pereira	Jana Galarza
7	Daniela Wier	1088000032	Medico	Salud Sura Pereira	Daniela Wier
8	Luzmila Blandin	1088000032	Ases. Psicosocial	Salud Sura Pereira	Luzmila Blandin
9	Maria Teresa	1088000032	Ases. Psicosocial	Salud Sura Pereira	Maria Teresa
10	Yvonne Guterres S.	1088000032	Analista de laboratorio	Salud Sura Pereira	Yvonne Guterres
11	Milene Medina A.	1088000032	Enfermera	Salud Sura Pereira	Milene Medina
12	Lina Durrero	109322209	Ases. Psicosocial	IPS. Salud Sura Pereira	Lina Durrero
13	Diana Vargas	1088000032	Analista de operac	IPS Sura Pereira	Diana Vargas
14	Alejandro Restrepo	1088000032	Enfermera	IPS Sura Pereira	Alejandro Restrepo
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					

2.5 Asistencia a Jornada ordinaria “Acciones administrativas adelantadas, para fomentar la humanización de la salud en el municipio”:

La Analista de operaciones del servicio de toma de muestras realizo participación a esta jornada de capacitación y socialización de actividades.



2.6 Campaña educativa presencial: “Comprendernos es el primer paso para tratarnos mejor” en el marco de la socialización de derechos y deberes de los pacientes.

Para la ejecución de esta campaña se realizó uso de elementos visuales como afiches, habladores, botones y volantes los cuales se encontraban distribuidos por toda la IPS:





El viernes 28 de julio se conto con la presencia del **Tigre de SURA**, quien se ha convertido en uno de los personajes más queridos del país, ya que representa el cuidado y la protección por la vida, este fue el encargado de recorrer nuestra IPS y los pasillos del Complejo Medico Megacentro Pinares regalando abrazos y repartiendo piezas de nuestra campaña fomentando el respeto entre todos:





Para finalizar la **IPS Salud Sura Pereira**, se compromete a seguir ejecutando de forma permanente, las acciones planteadas en el programa de humanización y acompañando al personal y pacientes en el cumplimiento de la política de la IPS.

Atentamente,

ALVARO FERNANDO SUAREZ RESTREPO

Director Médico IPS Salud Sura Pereira

Elaboro: Alejandra Restrepo Gutiérrez – Leidy Daiana Vasquez Holguin

Pereira, 01 de agosto 2023

Secretaria de Salud Pública y Seguridad Social de Pereira

ASUNTO: INFORME ACTIVIDADES SEMANA DE HUMANIZACIÓN 2023 IPS SURA MEGACENTRO

Cordial Saludo,

Por medio del presente se relacionan todas las actividades programadas y ejecutadas por la IPS Sura Megacentro durante la semana de humanización 2023:

1. Cronograma de actividades:

CRONOGRAMA SEMANA DE LA HUMANIZACION EN SALUD IPS SURA MEGACENTRO			
FECHA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	POBLACIÓN
27 de Julio	Socialización Política y Programa de Humanización	Analista de Operaciones	Personal IPS
25 al 30 de Julio	Taller Sura “Diversa e Inclusiva”	Analista de Operaciones	Personal IPS
27 de Julio	Campaña – Taller “Cuida tu salud Mental”	Analista de Operaciones	Personal IPS Asegurados IPS
24 al 28 de julio	Socialización derechos de los usuarios	Auxiliar de Plataforma	Asegurados IPS
31 de Julio	Cierre de actividades (asistencias y recolección de evidencias)	Analista de Operaciones	Personal IPS

2. Evidencia de ejecución de actividades:

2.1 Preparación previa a inicio semana de humanización:

Se realiza elaboración de carteles y decoración de la IPS con globos, con el fin de que todos los pacientes y personal tuvieran conocimiento de que nos encontrábamos en la semana de humanización:



2.2 Capacitación política y programa de humanización:

A través del correo electrónico se realizó divulgación con todo el personal de la sede, se compartió un link de FORMS evaluativo con el objetivo de verificar el entendimiento y adherencia del personal acerca de la información recibida.

SOCIALIZACIÓN PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN IPS SURA MEGACENTRO

Leidy Daiana Vasquez Holguin
 Para Anyi Lizeth Parra Agudelo; Yeiner Yurgaqui Palacios; Gladys Eugenia Quintero Capera; Natali Olmos Suarez

Respondió a este mensaje el 2023/07/28 08:46 a. m..
 Mensaje enviado con importancia Alta.

PROGRAMA DE HUMANIZACION DE LA ATENCIÓN EN SALUD_IPS SURA MEGACENTRO.pdf 694 KB
 PRESENTACIÓN HUMANIZACION.pptx 487 KB

Buenos días,

El Ministerio de Salud y Protección Social, a través de la Oficina de Calidad, en cumplimiento al Decreto 270 de 2019, publicó para consulta ciudadana el documento de Humanización de la Salud y Metodología para la Cultura Colaborativa de Humanización en Salud, en el marco del Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad.

De acuerdo con lo anterior, a nivel nacional se exige que las entidades prestadoras de salud cuenten con un programa de humanización el cual debe ser implementado en una de las instituciones tanto para el cliente interno como externo.

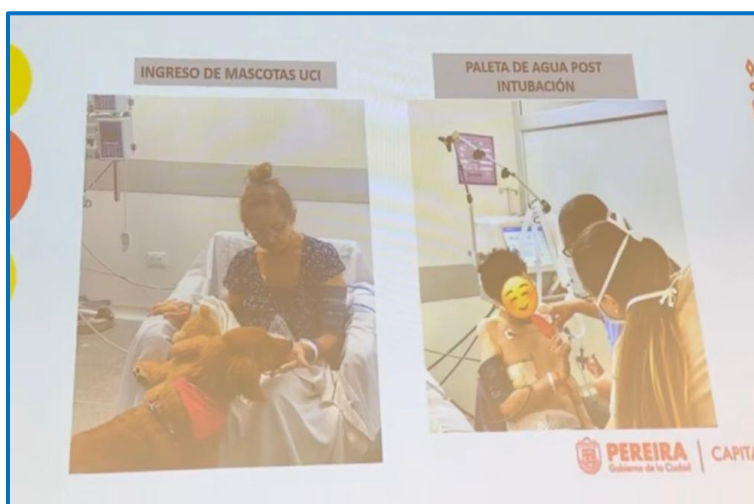
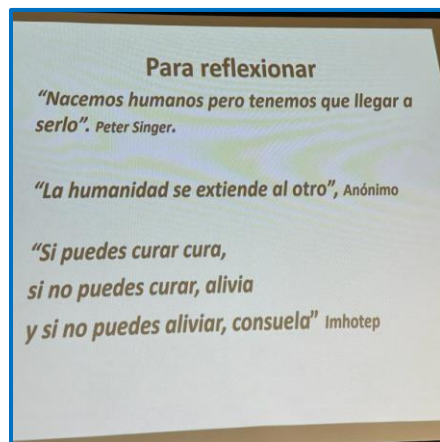
Dando cumplimiento a las actividades programadas en la semana de humanización, en los archivos adjuntos se encuentran:

1. Documento PDF con el programa de humanización desarrollado para la IPS SURA MEGACENTRO.
2. Presentación con un resumen del Programa de humanización
3. A continuación relaciono link de evaluación de conceptos: <https://forms.office.com/Pages/DesignPageV2.aspx?subpage=design&FormId=tQLPBERE02ODHwzuet1gU98bHYsOLpLqHdLH86J99VUOVdXWEY5UVZISDFLQ0ZIQk5CUDBaN1IDMC4u&Token=362a7769>



2.3 Participación jornada de reconocimientos humanización en salud IPS – EAPB:

La analista de operaciones participó en el espacio que se desarrolló en el auditorio de la universidad Libre de Pereira, donde recibieron información acerca de cómo se ejecuta la Política Nacional de Humanización, en la ciudad y el cumplimiento de las diferentes IPS y EAPB.



2.4 Taller Sura Diversa e Inclusiva – Salud Mental

Componente Diversidad: “Trazando puentes de diversidad: Uniando Nuestras Diferencias”

El objetivo de esta actividad fue promover la sensibilización y comprensión de los diferentes tipos de diversidad presentes en nuestra sociedad y en el equipo, fomentando un ambiente de respeto, empatía e inclusión:

Metodología: Se realizó división del equipo por grupos (la actividad se realizó en conjunto con el equipo de la IPS SALUD SURA PEREIRA), aleatoriamente cada grupo debía elegir un tipo de diversidad: cultural, étnica, lingüística, de género, sexual, religiosa, generacional, funcional, económica, biológica; posteriormente debían leer los conceptos y realizar una explicación al resto del equipo sobre su definición y aplicación en nuestro campo laboral, haciendo uso de carteleras con representaciones graficas.

IPS SURA
Semana de la Humanización 2023

**Trazando Puentes de Diversidad:
Uniando Nuestras Diferencias**



El objetivo de “Trazando Puentes de Diversidad: Uniando Nuestras Diferencias” es promover la sensibilización y comprensión de los diferentes tipos de diversidad presentes en nuestra sociedad y en el equipo, fomentando un ambiente de respeto, empatía e inclusión.

La diversidad es un concepto amplio que abarca numerosos aspectos de la vida y la sociedad. Aquí tienes una lista de términos relacionados con la diversidad y sus definiciones:

1. DIVERSIDAD CULTURAL

La diversidad cultural se refiere a la coexistencia de diferentes culturas, tradiciones, costumbres, idiomas y valores en una sociedad. Promueve el respeto y la tolerancia hacia las distintas formas de vida y perspectivas.

- o **Multiculturalismo:** Una política o filosofía que promueve la convivencia armoniosa de diversas culturas en una sociedad.
- o **Pluralismo cultural:** Reconocer y respetar la diversidad cultural y valorar las diferentes expresiones culturales en una comunidad.

2. DIVERSIDAD ÉTNICA

La diversidad étnica se refiere a la variedad de grupos étnicos presentes en una población. Los grupos étnicos se caracterizan por compartir rasgos culturales, históricos y sociales comunes.

- o **Afrodendiente:** Personas que tienen ancestros africanos.
- o **Asiático(a):** Personas cuyos antepasados son de origen asiático.
- o **Indígena:** Pueblos originarios de una región o país.

Página 1 de 6

IPS SURA
Semana de la Humanización 2023

- o **Latino(a):** Personas con antecedentes de América Latina o países de habla hispana.
- o **Caucásico(a):** Personas con antecedentes europeos o del Cáucaso.

3. DIVERSIDAD LINGÜÍSTICA

La diversidad lingüística se refiere a la existencia de múltiples idiomas hablados dentro de una región o país. Reconoce y valora la importancia de los diferentes idiomas y su papel en la identidad cultural.

- o **Bilingüismo:** Capacidad de hablar dos idiomas con fluidez.
- o **Políglo(a):** Persona que habla varios idiomas.
- o **Lengua materna:** El primer idioma aprendido en la infancia de una persona.

4. DIVERSIDAD DE GÉNERO

La diversidad de género se refiere a la amplia gama de identidades y expresiones de género que existen más allá de las categorías binarias tradicionales de hombre y mujer. Incluye a personas no binarias, género fluido, género **queer**, entre otros.

- o **Hombre cisgénero:** Un hombre cuya identidad de género coincide con el sexo asignado al nacer (es decir, un hombre que nació biológicamente varón y se identifica como tal).

- o **Mujer cisgénero:** Una mujer cuya identidad de género coincide con el sexo asignado al nacer (es decir, una mujer que nació biológicamente mujer y se identifica como tal).
- o **Hombre transgénero:** Una persona asignada como mujer al nacer, pero que se identifica y vive como un hombre.
- o **Mujer transgénero:** Una persona asignada como hombre al nacer, pero que se identifica y vive como una mujer.
- o **Géneroqueer:** Un término paraguas que engloba a las personas que cuestionan, desafían o rechazan las normas binarias de género.
- o **Agénero:** Alguien que no se identifica con ningún género en absoluto, sintiéndose sin género o neutral en términos de identidad de género.
- o **Bígénero:** Alguien que experimenta dos géneros simultáneamente, ya sea de forma constante o alternando entre ellos.
- o **Pangénero:** Una persona cuya identidad de género abarca múltiples géneros, o que siente una fuerte afinidad con todas las identidades de género.

5. DIVERSIDAD SEXUAL

La diversidad sexual se refiere a la variedad de orientaciones sexuales que existen en una población, incluyendo homosexualidad, bisexualidad, heterosexualidad, pansexualidad, entre otras.

Página 2 de 6

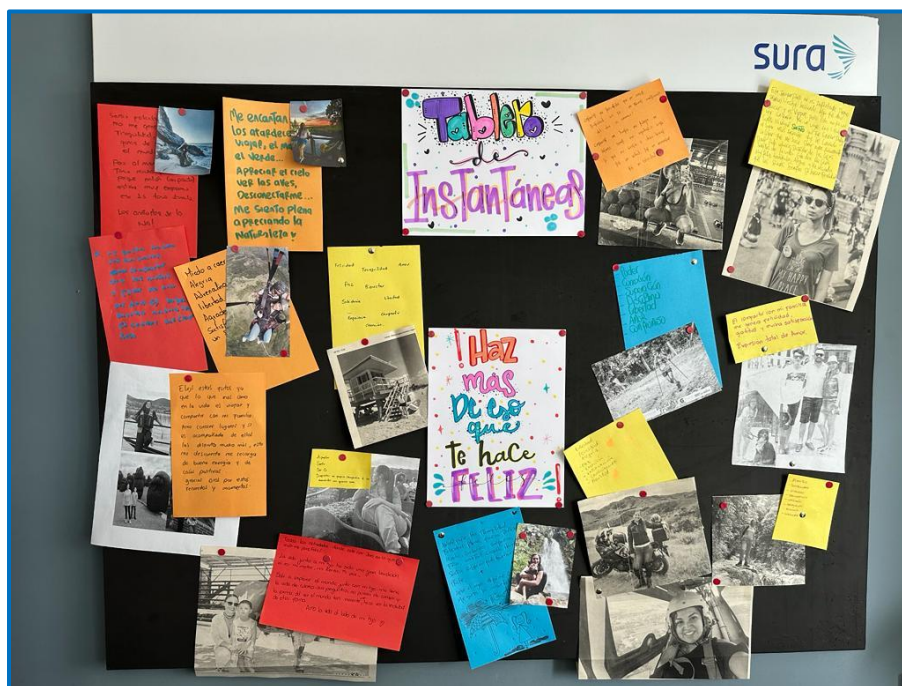


Componente Salud Mental: Tablero de Instantáneas “Haz más de eso que te hace feliz”

El objetivo de esta actividad era proporcionar a los colaboradores un espacio de agradecimiento, en donde recordaran la importancia de dedicar más tiempo a lo que les hace bien, adicional, esta exhibición de recuerdos de celebración o felicidad

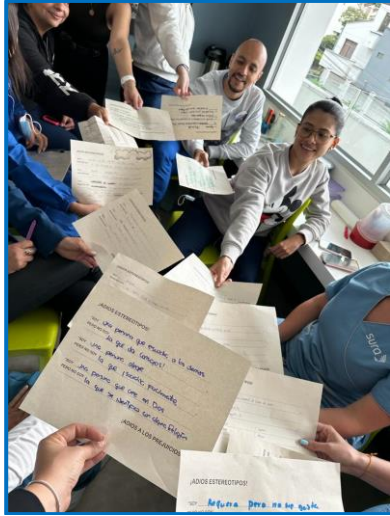
resalta positivamente aspectos de las experiencias de los empleados, lo que conduce al respeto mutuo y a la dignidad en el lugar de trabajo.

Metodología: Cada colaborador presento una foto haciendo algo que le generara sentimientos y recuerdos positivos y en una hoja debía escribir las emociones que lo acompañaban en ese momento representado en la fotografía. Cada uno compartió su experiencia.



Componente Salud Mental: *“Adiós a los estereotipos”*

Dejar de lado los estereotipos que se han interiorizado es algo que hay que abordar. Una forma de hacerlo fue pedir a cada participante que escribiera la frase "Soy _____ PERO no soy _____". Incluso se pidió a los demás que se sumaran a las listas que se están leyendo en ese momento, ayudando a los colaboradores a derribar todos los estereotipos asociados a ese grupo. Esto también ayudaría a la persona a sentir que los demás están de su lado para luchar contra los prejuicios.



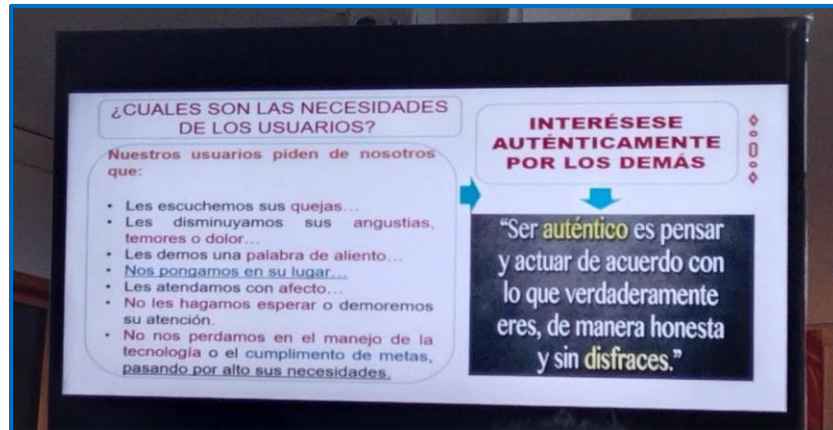
Reconocimiento a colaboradores por cumplimiento de la política de humanización:



sura		ASISTENCIA A CAPACITACIONES / GRUPOS PRIMARIOS / COMITÉS		F-CAL007 V: 05	
FECHA: 26.07.2023		CIUDAD: Pereira		REGIONAL: Eje Cafetero	
TEMA: Actividad Humanización					
RESPONSABLE: Analista operaciones		HORAS DE CAPACITACIÓN:			
PROPORCIÓN DE COBERTURA A LA CAPACITACION		Total asistidos _____ * 100 = Total programados _____			
N°	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	SEDE	FIRMA
1	Diana Valdez	1008309010	Analista operac.	IPS SURA Megunio	
2	Any Fredy Parra	108817962	Auxiliar punto s.	IPS SURA Megunio	
3	Gloria Espinosa	21335370	Med. Soc. Integrac.	IPS SURA Megunio	
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					

2.5 Asistencia a Jornada ordinaria “Acciones administrativas adelantadas, para fomentar la humanización de la salud en el municipio”:

La Analista de operaciones del servicio de toma de muestras de la IPS SALUD SURA PEREIRA realizó participación a esta jornada de capacitación y socialización de actividades.



2.6 Campaña educativa presencial: “**Comprendernos es el primer paso para tratarnos mejor**” en el marco de la socialización de derechos y deberes de los pacientes.

Para la ejecución de esta campaña se realizó uso de elementos visuales como afiches, habladores, botones y volantes los cuales se encontraban distribuidos por toda la IPS:





El viernes 28 de julio se conto con la presencia del **Tigre de SURA**, quien se ha convertido en unos de los personajes más queridos del país, ya que representa el cuidado y la protección por la vida, este fue el encargado de recorrer nuestra IPS y los pasillos del Complejo Medico Megacentro Pinares regalando abrazos y repartiendo piezas de nuestra campaña fomentando el respeto entre todos:





Para finalizar la **IPS Sura Megacentro**, se compromete a seguir ejecutando de forma permanente, las acciones planteadas en el programa de humanización y acompañando al personal y pacientes en el cumplimiento de la política de la IPS.

Atentamente,

NATALI OLMOS SUAREZ
Director Médico IPS Sura Megacentro
Elaboró: Daiana Vásquez Holguín

Ejes Temáticos

1. Sana Convivencia y violencia

Cursos:

- Conceptos básicos
- Sexualidad integral
- Diversidad y Pluralismo
- Conflicto y transformación

Ejes temáticos



Comprender los ejes temáticos que fundamentan nuestra conceptualización en salud mental como líneas de abordaje en el proceso continuo de búsqueda del equilibrio.

SUBTEMAS

Sana convivencia y violencias

Consumo responsable y consumo problemático

Capital psicológico y trastorno mental

Ideación e intento suicida

ESCUELA DE SALUD MENTAL



Sana convivencia y violencias: Conceptos básicos

100 Puntos



ESCUELA DE SALUD MENTAL



Así entendemos la sana convivencia: sexualidad integral

100 Puntos



ESCUELA DE SALUD MENTAL



Así entendemos la sana convivencia: diversidad y pluralismo

100 Puntos



ESCUELA DE SALUD MENTAL



Así entendemos la sana convivencia: conflicto y transformación

100 Puntos



2. Humanismo y Sociedad

Cursos

- Diversidad e inclusión: generalidades
- Discapacidad

Humanismo y sociedad



El ser humano, como ser social, se ha dedicado a crear y a transformar un mundo a su medida, y para entenderlo se hace necesario estudiarlo de manera integral.

SUBTEMAS

Sociología

Psicología

Filosofía

Derechos humanos

Diversidad e inclusión

ESCUELA ENTORNO Y SOCIEDAD



Generalidades de Diversidad e Inclusión

200 Puntos



ESCUELA ENTORNO Y SOCIEDAD



Discapacidad

200 Puntos



Versión: 01

Fecha de Vigencia: febrero 14 de 2022

**SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD SOCIAL
DIMENSIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN:

CIUDAD Y FECHA: 23 agosto 23 RAZÓN SOCIAL: Servicios de Salud IPS Suramericana
 REPRESENTANTE LEGAL: Liliana M. Arbolada DIRECCIÓN: Gal 19 No 12-50 T7cs 504 A y B
 CORREO ELECTRÓNICO: mm-nrriquec@Suram.com.co
 GERENTE O DIRECTOR: Christian Reynald Pluffo Hoyos NIT: 61607832-5
 QUIEN ATIENDE LA VISITA: Alejandra Restrepo / Deyana Vinyuza TELÉFONO: 30 24341436

2. PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

CRITERIO	C	NC	NA	OBSERVACIÓN
2.1 Tienen documentada la política de Humanización en salud.	☒			
2.2 Cuentan con acto administrativo de la adopción de la política de humanización en salud.	☒			
2.3 Realizo la socialización de la política de humanización en salud al interior de la institución.	☒			
2.4 La política de humanización en salud tiene definido el enfoque, cual).	☒			
2.4.1 Enfoque en derechos humanos.	☒			
2.4.2 Enfoque diferencial.			☒	
2.4.3 Enfoque Poblacional e Intercultural.			☒	
2.4.4 Enfoque Atención Integral y Centrado en la Persona.			☒	
2.4.5 Enfoque Ecosistémico.			☒	
2.4.6 Enfoque Ética y Bioética.			☒	
2.4.7 Enfoque Humanista.			☒	
2.5 La política tiene definidos los ejes propuestos de la política nacional de humanización.	☒			
2.5.1 El fortalecimiento del relacionamiento interpersonal humanizado en salud.	☒			
2.5.2 La consolidación de escenarios que favorezcan la participación colaborativa y sistémica de los agentes del sector salud, sectores relacionados como la academia, así como de la ciudadanía.			☒	
2.5.3 El empoderamiento colectivo de los agentes del sector, sectores relacionados como la academia, así	☒			

Versión: 01

Fecha de Vigencia: febrero 14 de 2022

	como de la ciudadanía.			
2.5.4	La formación y organización de escenarios de opinión que contribuyan a fortalecer las capacidades y habilidades de humanización en salud.			- m. f. a. a. (laboral (acom)) - R. d. a. a. (fin. d. e. d.)
2.5.5	El fomento de la creatividad, innovación e investigación en el desarrollo colaborativo de Humanización en salud.	✓		compañeros en el primer paso para el trabajo
2.5.6	La formalización y dignificación de las condiciones laborales del talento humano en salud.	✓		un grupo
2.5.7	La reorientación hacia modelos de gestión centrado en las personas, familias y comunidad.	✓		- botones - Beneficiarios pure
2.6	Según el o los ejes implementados cuenta con estrategias definidas para su desarrollo, ¿cuáles?	✓		usuarios
2.7	Qué mecanismos utiliza para realizar el seguimiento a la adherencia de las estrategias, ¿cuáles?	✓		- Beneficiarios laborales - Unión a aprendizaje
2.8	Cuentan con indicadores para el monitoreo de las estrategias implementadas, ¿cuáles?	✓		Mecanismos
2.9	Cuentan con estrategias donde se evidencie el compromiso de los proveedores con la calidad y la humanización en salud.	✓		- Políticos - Promotores - Fondos - Primeros - extrínsecos

3. PROCESO DE PQRS

CRITERIO	C	NC	NA	OBSERVACIÓN
3.1 Cuentan con un proceso definido y documentado de la gestión de las PQRS.	✓			
3.2 ¿Se realiza gestión de las PQRS, Como?	✓			
3.3 Se realiza seguimiento o evaluación de las PQRS, ¿Cómo?	✓			
3.4 Tiene implementado acciones o estrategias para la gestión de las PQRS.	✓			
3.5Cuál es su indicador de gestión para las PQRS.	✓			
3.6 Cuantas PQRS recibieron y gestionaron en el año anterior y hasta la fecha.	✓			110

4. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

CRITERIO	C	NC	NA	OBSERVACIÓN
4.1 Realiza encuestas de satisfacción al usuario.	✓			
4.2Cuál es la metodología utilizada para realizar la encuesta de satisfacción (periodicidad - muestra - mecanismo).	✓			

ACTA ASISTENCIA TÉCNICA IPS HUMANIZACIÓN EN SALUD

Versión: 01

Fecha de Vigencia: febrero 14 de 2022

4.3 Realiza retroalimentación al interior de la institución de los resultados de la encuesta de satisfacción.	✓			
4.4 Realiza planes de mejoramiento de acuerdo a los resultados de la encuesta de satisfacción.	✓			
4.5 Realiza seguimiento a los planes de mejoramiento.	✓			
5. EVENTOS ADVERSOS				
CRITERIO	C	NC	NA	OBSERVACIÓN
5.1 Cuáles son los principales eventos adversos identificados en la institución.	✓			
5.2 Generan planes de mejoramiento de los eventos adversos identificados.	✓			
5.3 Realiza seguimiento a los planes de mejoramiento.	✓			
5.4 Cuantos eventos adversos identifico en el año anterior y cuantos a la fecha.	✓		101	
6. CITAS MEDICAS				
CRITERIO	C	NC	NA	OBSERVACIÓN
6.1 Cuenta con mecanismos establecidos para la asignación de las citas, ¿cuáles?	✓			
6.2 Utiliza agenda abierta o cerrada para la asignación de las citas.	✓			
6.3 Realiza el análisis del indicador de oportunidad, según la normatividad vigente.	✓			
6.4 Genera planes de mejoramiento.	✓			
6.5 Que estrategias tiene implementadas.	✓			
7. ESTRATEGIAS				
CRITERIO	C	NC	NA	OBSERVACIÓN
7.1 La institución cuenta con estrategias que estimulen y mantengan la comunicación como un proceso de humanización: en la atención en salud, con una comunicación adecuada para los pacientes. (educación folletos, videos, u otros).	✓			
7.2 La institución cuenta con personal entrenado para llevar a cabo el proceso de humanización y una comunicación clara, asertiva, confiable y eficiente.	✓			
7.3 la institución garantiza una comprensión clara por parte del personal, la familia y el usuario en los ordenamientos de la institución.	✓			

Versión: 01

Fecha de Vigencia: febrero 14 de 2022

7.4 La institución realiza evaluaciones de ambiente laboral que permita desarrollar acciones para la mejora continua.				
8. MEDICAMENTOS				
CRITERIO	C	NC	NA	OBSERVACIÓN
8.1 Se realiza seguimiento a la entrega de los medicamentos.			✓	
8.2 Cuentan con estrategias cuando la entrega de los medicamentos es parcial o incompleta.			✓	
8.3 Cuentan con estrategias cuando los usuarios no reclaman los medicamentos.			✓	
8.4 Cuentan con un mecanismo de retroalimentación a la EAPB de la entrega de los medicamentos.			✓	
9. SISTEMA REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA				
CRITERIO	C	NC	NA	OBSERVACIÓN
9.1 ¿Se mide el proceso de referencia, cómo?	✓			
9.2 ¿Se mide el proceso de contrarreferencia, cómo?	✓			
Observaciones				

Libro 2 Parte 5 Título 1 Capítulo 2 del Decreto 780 de 2016 "Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud "Las Direcciones Municipales de Salud deben realizar de manera permanente una búsqueda activa de los Prestadores de Servicios de Salud que operan en sus respectivas jurisdicciones, con el propósito de informar a las Entidades Departamentales y ellas verificarán que la información contenida en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud responda a la realidad de su inscripción, garantizando así el cumplimiento permanente de las condiciones de habilitación.

Resolución 3100 de 2019 "Por la cual se definen procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud.

Resultado Política de humanización

	Total de criterios	% de cumplimiento
Programa de humanización	22	100%
Proceso de PQRS	6	100%
Satisfacción del usuario	5	100%
Eventos adversos	4	100%
Citas medicas	5	100%
Estrategias	4	100%
Medicamentos	4	100%
Sistema de referencia y contra referencia	2	100%
Total	52	100%

Parte 5, título 1, capítulo 2 2016 Artículo 2.5.1.2.3 numeral 4 del decreto 780 de las Entidades Municipales de Salud. En desarrollo de sus propias competencias, les corresponde brindar asistencia técnica para implementar la Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud en los Prestadores de Servicios de Salud de su jurisdicción y también realizar la Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud a los Prestadores de Servicios de Salud, que prestan servicios de salud a la población no afiliada.

Versión: 08

Fecha de Vigencia: 14 de Febrero de 2022

**SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD SOCIAL
DIMENSIÓN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

1. IDENTIFICACIÓN DE LA INSTITUCIÓN:

CIUDAD Y FECHA: 23 ago 2023 RAZÓN SOCIAL: Servicios de salud IPS Suramérica
 REPRESENTANTE LEGAL: Liliana M. Arbolada DIRECCIÓN: cra 19 N° 12-50 TICS 304 A y B
 CORREO ELECTRÓNICO: mmzrriquec@suracom.co
 GERENTE O DIRECTOR: Christian Reynold Pifredo Hoyos NIT: 81002832-5
 QUIEN ATIENDE LA VISITA: Alejandra R. Trigo / Dairany Vasquez TELÉFONO: 3024341430

2. SEGURIDAD DEL PACIENTE

1 PROCESOS INSTITUCIONALES SEGUROS

2.1 CRITERIO	SI	NO	NA	OBSERVACIÓN
2.1.1 Cuenta con política de seguridad de la paciente actualizada.	☒			
2.1.2 Cuenta con documento de adopción de la política de seguridad del paciente.	☒			
2.2 COMO SE IMPLEMENTA EL PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE				
2.2.1 Existe involucramiento de la junta directiva y la gerencia.	☒			
2.2.2 La gerencia asigna presupuesto económico para las actividades de seguridad.	☒			
2.2.3 Existe equipo líder de seguridad.	☒			
2.2.4 Se brinda entrenamiento a los líderes en los aspectos de seguridad.	☒			
2.2.5 Se capacita constantemente a los colaboradores en las prácticas seguras.	☒			
2.2.6 Como se gestiona el riesgo de una potencial falla.	☒			
2.2.7 Cuales son los medios de educación utilizados con los colaboradores (estrategias, talleres, etc.).	☒			
2.3 ACTIVIDADES INSTITUCIONALES DEL PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE				
2.3.1 Realiza gestión segura de la tecnología biomédica.	☒			
2.3.2 Cuenta con Comité de gestión de tecnología.	☒			

Versión: 08

Fecha de Vigencia: 14 de Febrero de 2022

2.3.3 Cuáles son los mecanismos de reporte de eventos adversos (línea telefónica, direcciones de internet, buzones).	✓			
2.3.4 Se promueve el auto-reporte voluntario.	✓			
2.4 FORTALECIMIENTO DE LA CULTURA INSTITUCIONAL (Se conoce como cultura al conjunto de conocimiento, experiencias, valores, creencias y actitudes que comparten los miembros de una organización, rigen su comportamiento y afectan los resultados) Guía de buenas prácticas en seguridad).				
2.4.1 Seguridad psicológica: El personal reconoce que el reporte de un evento no implica castigo o humillación.	✓			
2.4.2 Seguridad psicológica: El personal reconoce que los eventos presentados sirven para mejorar la atención en salud.	✓			
2.4.3 Liderazgo efectivo: El líder o los líderes del servicio crean un ambiente de trabajo que favorezca la seguridad psicológica para que así todas las personas se sientan tranquilas expresando sus preocupaciones de seguridad.	✓			
2.4.4 Transparencia: Cuando un evento adverso se da en el servicio, se da a conocer a los colaboradores los resultados del análisis.	✓			
2.5 MONITORIZACIÓN DE ASPECTOS CLAVES CON LA SEGURIDAD DEL PACIENTE				
2.5.1 ¿Qué tipos de indicadores existen para el monitoreo de seguridad del paciente?				
Indicadores de estructura - Indicadores de proceso - Indicadores de resultado.	✓			
2.5.2 Cuentan con programa de monitoreo que contribuyen con la vigilancia de los eventos adversos:	✓			
-TECNOVIGILANCIA				
2.5.3 Cuentan con programa de monitoreo que contribuyen con la vigilancia de los eventos adversos:	✓			
- FARMACOVIGILANCIA				
2.5.4 Realizan actividades que facilitan la vigilancia de ocurrencia de los eventos adversos como las rondas de seguridad.	✓			
2.5.5 Utilizan la metodología de paciente trazador o sistema trazadores.	✓			60 minutos
2.5.6 Cuentan con herramientas que facilitan la monitorización como listas de chequeo (aplica para todos los procesos).	✓			
2.5.7Cuál es el método de análisis de eventos adversos e incidentes.	✓			Protocolo Lenz

Versión: 08

Fecha de Vigencia: 14 de Febrero de 2022

	TOTAL, DE CRITERIOS	C	NC	NA	% DE CUMPLIMIENTO
PROCESOS INSTITUCIONALES SEGUROS	24				

3. PROCESOS ASISTENCIALES SEGUROS - BUENAS PRÁCTICAS PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE

3.1 DETECTAR, PREVENIR Y REDUCIR EL RIESGO DE INFECCIONES ASOCIADAS A LA ATENCIÓN EN SALUD

CRITERIO	SI	NO	NA	OBSERVACIÓN
3.1.1 Cuenta con protocolo para la higiene de manos. (cinco momentos del lavado de manos recomendado por la OMS).	☒			
3.1.2 Cuentan con insumos para la higiene de manos: toallas desechables, solución de alcohol glicerinado, jabón antibacterial.	☒			
3.1.3 Cuenta con protocolo, implementación y evaluación de venopunción que incluye acciones para prevenir las flebitis infecciosas, químicas y mecánicas.			☒	
3.1.4 Cuenta con protocolo, implementación y evaluación de colocación y mantenimiento de sondas vesicales que incluyen acciones para evitar las infecciones asociadas al dispositivo.			☒	
3.1.5 Cuenta con protocolo, implementación y evaluación para el manejo de usuarios que requieren aislamiento.			☒	
3.1.6 Cuenta con protocolo, implementación y evaluación de limpieza y desinfección.	☒			
3.1.7 Cuenta con protocolo, implementación y evaluación de normas de bioseguridad.	☒			
3.1.8 Cuentan con indicador que monitorea las actividades que la institución realiza para prevenir la ocurrencia de eventos adversos.	☒			

3.2 MEJORAR LA SEGURIDAD EN LA UTILIZACIÓN DE MEDICAMENTOS

CRITERIO	SI	NO	NA	OBSERVACIÓN
3.2.1 Cuenta con un proceso para la dispensación segura de los medicamentos en la farmacia (unidosis).			☒	
3.2.2 Cuenta con el proceso para la administración segura de los medicamentos el cual incluye la aplicación mínima de los cinco correctos.			☒	
3.2.3 Cuenta con el protocolo para el uso racional de antibióticos.			☒	
3.2.4 Cuenta con el protocolo de identificación y marcación de medicamentos de alto riesgo.			☒	

Versión: 08

Fecha de Vigencia: 14 de Febrero de 2022

3.2.5 Cuentan con indicador que monitorea las actividades que la institución realiza para prevenir la ocurrencia de eventos adversos.			✓	
3.2.6 Cuenta con mecanismo de evaluación de conciliaciones medicamentosas.			✓	
3.2.7 El almacenamiento de los medicamentos es con ambiente controlado y de acuerdo a la normatividad.			✓	
3.2.8 Realizan control en el servicio farmacéutico garantizando el cumplimiento normativo.			✓	
3.3 ASEGURAR LA CORRECTA IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE EN LOS SERVICIOS ASISTENCIALES				
CRITERIO	SI	NO	NA	OBSERVACIÓN
3.3.1 Cuenta con protocolo implementado y evaluado que asegure la correcta identificación del usuario al ingreso en los diferentes servicios.	✓			
3.3.2 Cuentan con mecanismos o estrategias para identificar los usuarios.	✓			
3.4 ASEGURAR LA CORRECTA IDENTIFICACIÓN DEL PACIENTE Y LAS MUESTRAS DE LABORATORIO				
CRITERIO	SI	NO	NA	OBSERVACIÓN
3.4.1 Cuenta con protocolo implementado y evaluado que asegure la correcta identificación del usuario y de las muestras de laboratorio.			✓	
3.4.2 Se realiza capacitación y supervisión directa al personal en la toma de las muestras.			✓	
3.4.3 Cuenta con mecanismos de mitigación de errores en la toma de la muestra.			✓	
3.4.4 Cuenta con mecanismos que garanticen mitigar los errores en la identificación de la muestra.			✓	
3.4.5 Los mecanismos utilizados para la entrega de los resultados garantizan que no se presenten errores en la entrega.			✓	
3.4.6 Cuentan con mecanismos de control en el laboratorio para mitigar errores en el análisis de las muestras.			✓	
3.5 PROCESOS PARA LA PREVENCIÓN Y REDUCCIÓN DE LA FRECUENCIA DE CAÍDAS				
CRITERIO	SI	NO	NA	OBSERVACIÓN
3.5.1 Cuentan con protocolo implementado y evaluado para la prevención de riesgos de caída.	✓			
3.5.2 Se aplica escala de identificación de caídas a los pacientes en los servicios de hospitalización.			✓	



Versión: 08

Fecha de Vigencia: 14 de Febrero de 2022

3.5.3 Los ambientes en los diferentes servicios se encuentran sin obstáculos, iluminados, con antideslizantes, pasamanos y demás cuando sea el caso favoreciendo la seguridad de los pacientes.				
3.5.4 Cuentan con indicador que monitorea las actividades que la institución realiza para prevenir la ocurrencia de eventos adversos.				
3.6 PREVENIR LAS ÚLCERAS POR PRESIÓN				
CRITERIO	SI	NO	NA	OBSERVACIÓN
3.6.1 Cuentan con protocolo implementado y evaluado para la prevención de riesgos de aparición de úlceras por presión o escaras.				
3.6.2 Cuentan con escala de identificación de los pacientes con riesgo de úlceras.				
3.6.3 Cuentan con indicador que monitorea las actividades que la institución realiza para prevenir la ocurrencia de eventos adversos.				
3.7 REDUCIR EL RIESGO DE LA ATENCIÓN DE PACIENTES CON ENFERMEDAD MENTAL				
CRITERIO	SI	NO	NA	OBSERVACIÓN
3.7.1 Cuenta con protocolo o guías de manejo para la atención a pacientes con enfermedad mental.				
3.7.2 Cuentan con protocolo de manejo del paciente con riesgo suicida y/o de autolesiones u omisión en la identificación del riesgo.				
3.7.3 Cuentan con mecanismos de identificación de los pacientes con patología mental.				
3.7.4 Tiene identificado los riesgos que se pueden presentar en el proceso de atención de pacientes con patología mentales.				
3.7.5 Realizan seguimiento a los pacientes posterior al diagnóstico.				
3.8 ILUSTRAR AL PACIENTE EN EL AUTOCUIDADO DE SU SEGURIDAD				
CRITERIO	SI	NO	NA	OBSERVACIÓN
3.8.1 Cuenta con protocolo de autocuidado para la atención a pacientes de internación hospitalaria.				
3.8.2 Cuentan con canales de comunicación entre el personal de salud y de estos con los usuarios.				



Versión: 08

Fecha de Vigencia: 14 de Febrero de 2022

3.8.3 Cuentan en el servicio con una guía de preguntas que podría realizar el paciente.	☒	☐	☐	
3.8.4 Los pacientes, la familia o acompañante son involucrados en su autocuidado y seguridad al momento de las rondas de seguridad.	☒	☐	☐	
3.9 GARANTIZAR LA ATENCIÓN SEGURA DE LA GESTANTE Y EL RECIÉN NACIDO				
CRITERIO	SI	NO	NA	OBSERVACIÓN
3.9.1 Se cuenta con un programa para la atención de la gestante y el recién nacido, que incluya guías de manejo y protocolos adoptados por la institución.	☐	☐	☒	
3.9.2 Promueven la planificación familiar.	☐	☐	☒	
3.9.3 Cuentan con protocolos de referencia y contra referencia /remisión y contra remisión actualizados, alineados con la red disponible y socializados con el personal asistencial.	☐	☐	☒	
3.10 GESTIONAR Y DESARROLLAR LA ADECUADA COMUNICACIÓN ENTRE LAS PERSONAS QUE ATIENDEN Y CUIDAN A LOS PACIENTES				
CRITERIO	SI	NO	NA	OBSERVACIÓN
3.10.1 Cuentan con procesos de mejora y estandarización de la comunicación cuando los pacientes no están bajo el cuidado del personal de salud o bajo la responsabilidad de alguien.	☒	☐	☐	
3.10.2 Cuentan con mecanismos definidos para la comunicación con enfoque diferencial (Etnia – no oyentes – otro lenguaje).	☒	☐	☐	
3.10.3 Cuentan con políticas institucionales relacionadas con los canales de comunicación entre el personal de salud con el paciente y su familia.	☐	☐	☒	
3.10.4 En la entrega de turno cuentan con comunicación precisa y no ambigua, cara a cara para asegurar la entrega del paciente.	☐	☐	☒	
3.10.5 Cuentan con política institucional que tengan los acrónimos o abreviaturas que serán utilizadas en el servicio.	☐	☐	☒	
3.10.6 Cuentan con lista de chequeo para la entrega de los pacientes en los cambios de turnos hospitalarios y el traslado de los mismos intra e interinstitucionalmente.	☐	☐	☒	
3.10.7 Los resultados de exámenes de laboratorio o imagenología son reportados oportunamente.	☐	☒	☐	

Versión: 08

Fecha de Vigencia: 14 de Febrero de 2022

3.11 GARANTIZAR LA FUNCIONALIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

CRITERIO	SI	NO	NA	OBSERVACIÓN
3.11.1 Cuenta con documento de los procedimientos establecidos en la institución de consentimiento informado.			✓	
3.11.2 Tienen identificados los procedimientos en el servicio que requieran consentimiento informado.			✓	
3.11.3 Cuentan con los formatos institucionales de consentimiento informado.			✓	
3.11.4 Capacitan al personal asistencial y a los pacientes en la importancia de la participación de los pacientes y su aprobación o no de los procedimientos asistenciales que se puedan presentar durante la atención.			✓	
3.11.5 Realizan auditorías constantes en torno al cumplimiento de los procedimientos de consentimiento informado de la institución.			✓	

3.12 MEJORAR LA SEGURIDAD EN LOS PROCEDIMIENTOS QUIRÚRGICOS

CRITERIO	SI	NO	NA	OBSERVACIÓN
3.12.1 Aplica la lista de chequeo para cirugía segura, como mínimo la recomendada por la OMS.			✓	
3.12.2 Cuenta con protocolo de infecciones asociadas a procedimientos médico quirúrgicos.			✓	
3.12.3 Se realiza capacitación al personal el paquete instruccional.			✓	
3.12.4 Evalúa la adherencia al paquete instruccional.			✓	
3.12.5 Socializa o retroalimenta los resultados de la medición de la adherencia.			✓	
3.12.6 Genera planes de mejoramiento cuando sean necesarios.			✓	

PROCESOS ASISTENCIALES SEGUROS – BUENAS PRÁCTICAS PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE	TOTAL, DE CRITERIOS	C	NC	NA	% DE CUMPLIMIENTO
Detectar, prevenir y reducir el riesgo de infecciones asociadas a la atención en salud.	8				
Mejorar la seguridad en la utilización de medicamento.	8				
Asegurar la correcta identificación del paciente en los servicios asistenciales.	2				
Asegurar la correcta identificación del paciente y las muestras de laboratorio.	6				
Procesos para la prevención y reducción de la frecuencia de caídas.	4				

Versión: 08

Fecha de Vigencia: 14 de Febrero de 2022

Prevenir las úlceras por presión.	3				
Reducir el riesgo de la atención de pacientes con enfermedad mental.	5				
Ilustrar al paciente en el autocuidado de su seguridad	4				
Garantizar la atención segura de la gestante y el recién nacido.	3				
Gestionar y desarrollar la adecuada comunicación entre las personas que atienden y cuidan a los pacientes.	7				
Garantizar la funcionalidad de los procedimientos de consentimiento informado	5				
Mejorar la seguridad en los procedimientos quirúrgicos.	6				
TOTAL	61				

4. VISITA SANITARIA/ RESIDUOS HOSPITALARIOS

4.1 Visita sanitaria.	✓				
4.2 Fecha de la visita.	✓				22 Nov
4.3 Concepto: Favorable, desfavorable, pendiente.	✓				Favorable

	TOTAL, DE CRITERIOS	C	NC	% DE CUMPLIMIENTO
VISITA SANITARIA	3			

5. RESULTADO DE LA VISITA

	Total de criterios	% de cumplimiento
Procesos Institucionales Seguros	24	
Procesos Asistenciales Seguros – buenas prácticas para la seguridad del paciente	61	
Visita sanitaria	3	
Total	88	100%

6. OBSERVACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS: (Se realizará recorrido por la institución priorizando las acciones soportadas en la revisión documental).



Versión: 08

Fecha de Vigencia: 14 de Febrero de 2022

7. OPORTUNIDADES DE MEJORA:

ANEXO 1: INDICADORES SEGURIDAD DEL PACIENTE RESOLUCIÓN 256 DEL 2016

DOMINIO	CRITERIO (Indicador)	DATO (Valor) 2020	DATO (Valor) 2021	DATO (Valor) 2022	C	NC	NA	OBSERVACION
SEGURIDAD	Tasa de incidencia de neumonía asociada a ventilador mecánico (NAV)						✓	
	Tasa de incidencia de infección del tracto urinario asociada a catéter (ISTU-AC)						✓	
	Tasa de incidencia de infección del torrente sanguíneo asociada a catéter (ITS- AC)						✓	
	Proporción de endometritis pos parto vaginal						✓	
	Proporción de endometritis pos cesárea						✓	
	Tasa de caída de pacientes en el servicio de hospitalización						✓	
	Tasa de caída de pacientes en el servicio de urgencias						✓	
	Tasa de caída de pacientes en el servicio de consulta externa			0	✓			
	Tasa de caída de pacientes en el servicio de apoyo diagnóstico y complementación terapéutica						✓	
	Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en hospitalización						✓	
	Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos en urgencias						✓	
	Tasa de úlceras por presión						✓	





PEREIRA
Gobierno de la Ciudad
CAPITAL DEL EJE

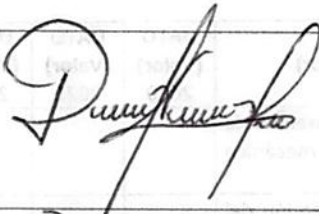
ACTA ASISTENCIA TÉCNICA IPS SEGURIDAD DEL PACIENTE

Versión: 08

Fecha de Vigencia: 14 de Febrero de 2022

Proporción de reingreso de pacientes al servicio de urgencias en menos de 72 horas.							
Tasa de reingreso de pacientes hospitalizados en menos de 15 días							
Proporción de cancelación de cirugía.							

Resolución 256 de 2016 expedida por el Ministerio de Salud y la Protección Social, por la cual se dictan disposiciones en relación con el sistema de información para la calidad y se establece los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud; Decreto 1018 de 2007- artículo 6o." En desarrollo de dicha función, las autoridades municipales de salud podrán en cualquier momento solicitar por escrito a las instituciones Prestadoras de Servicios de Salud de su jurisdicción copia íntegra de los reportes de información de los indicadores de monitoria del sistema, enviados a la Superintendencia Nacional de Salud.

POR LA SECRETARIA DE SALUD PÚBLICA Y SEGURIDAD SOCIAL	POR LA INSTITUCIÓN DE SALUD
Firma: 	Firma: 
Cargo: CONTRATISTA	Nombre: Dariana Vásquez Holguín
Nombre: ALEXIS CUVIDES LONDOÑO	Cargo: Analista de Operaciones
	Teléfono: 310 958 7204
	Email: lvasquet@swia.com.co



ALCALDIA DE PEREIRA

Re: SECRETARÍA DE SALUD-VISITA DE ASISTENCIA TECNICA EN SOGC, SEGURIDAD DEL PACIENTE Y HUMANIZACIÓN

Alexis Cuvides <alexiscuvides@gmail.com>

Jue 14/09/2023 3:20 PM

Para:Natali Olmos Suarez <nolmos@sura.com.co>

CC:Monica Marcela Enriquez Calvache <mmenriquezc@sura.com.co>;Leidy Daiana Vasquez Holguin <lvasquezh@sura.com.co>

📎 5 archivos adjuntos (11 MB)

Oficio de remisión.pdf; Informe ejecutivo.pdf; Acta humanización.pdf; Acta SOGC.pdf; Acta seguridad del paciente.pdf;

ADVERTENCIA: Has recibido un correo externo. Verifica el remitente, no descargues archivos adjuntos desde remitentes desconocidos, no hagas clic en enlaces sospechosos y no entregues tus usuarios ni contraseñas. Si tienes dudas o sospechas del correo recibido **adjunta el correo original** y envíalo a correond@suramericana.com.co

Buenas tardes

A continuación envío informes ejecutivos de las visitas de asistencia técnica en SOGC, Programa de Seguridad del Paciente y Humanización, felicitándolos por los buenos resultados obtenidos durante las visitas y motivándolos a seguir logrando buenos resultados.
SERVICIOS DE SALUD SURA.

El jue, 14 sept 2023 a la(s) 15:17, Alexis Cuvides (alexiscuvides@gmail.com) escribió:
Buenas tardes

A continuación envío informes ejecutivos de las visitas de asistencia técnica en SOGC, Programa de Seguridad del Paciente y Humanización, felicitándolos por los buenos resultados obtenidos durante las visitas y motivándolos a seguir logrando buenos resultados.
IPS SALUD SURA.

El mar, 22 ago 2023 a la(s) 12:45, Natali Olmos Suarez (nolmos@sura.com.co) escribió:

Cordial Saludo,

Hago corrección a la información anterior:

Oportunidad Medicina general	2021					2022				
	TRIM1	TRIM2	TRIM3	TRIM4	AÑO	TRIM1	TRIM2	TRIM3	TRIM4	AÑO
SS Pereira	1.4	1.6	1.7	1.6	1.6	1.94	0.88	0.69	0.9	1.1
Megacentro Pereira	13.4	7.0	5.3	8.3	8.5	3.58	10.60	8.8	5.3	7.1
Oportunidad Medicina general	2023									
	TRIM1	TRIM2	TRIM3	TRIM4	AÑO					
SS Pereira										
Megacentro Pereira	4.6	6.0								

Atentamente,

Natali Olmos Suarez

MEDICO LABORAL - UNIDAD DE CALIFICACION

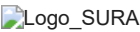
SERVICIOS EN SALUD IPS SURAMERICANA

Calle 64 N # 5B N-146. Centroempresa Oficina 304 A. (Cali – Colombia)

Teléfono: (2) 3876130 Ext 22681

nolmos@sura.com.co

www.sura.com



De: Natali Olmos Suarez
Enviado el: martes, 22 de agosto de 2023 12:39 p. m.
Para: Alexis Cuvides <alexiscuvides@gmail.com>
CC: Monica Marcela Enriquez Calvache <mmenriquezc@sura.com.co>; Leidy Daiana Vasquez Holguin <lvasquezh@sura.com.co>
Asunto: RE: SECRETARÍA DE SALUD-VISITA DE ASISTENCIA TECNICA EN SOGC, SEGURIDAD DEL PACIENTE Y HUMANIZACIÓN

Cordial Saludo,

Adjunto los datos solicitados de indicadores para la visita

Oportunidad Medicina general	2021					2022				
	TRIM1	TRIM2	TRIM3	TRIM4	AÑO	TRIM1	TRIM2	TRIM3	TRIM4	AÑO
SS Pereira	1.4	1.6	1.7	1.6	1.6	1.94	0.88	0.69	0.9	1.1
Megacentro Pereira	13.4	7.0	5.3	8.3	8.5	3.58	10.60	8.8	5.3	7.1
Oportunidad Medicina general	2023									
	TRIM1	TRIM2	TRIM3	TRIM4	AÑO					
SS Pereira	4.6	6.0								
Megacentro Pereira										

Quedamos atentos,

Atentamente,

Natali Olmos Suarez

MEDICO LABORAL - UNIDAD DE CALIFICACION
SERVICIOS EN SALUD IPS SURAMERICANA

Calle 64 N # 5B N-146. Centroempresa Oficina 304 A. (Cali – Colombia)

Teléfono: (2) 3876130 Ext 22681

nolmos@sura.com.co

www.sura.com

 Logo_SURA

De: Leidy Daiana Vasquez Holguin <lvasquezh@sura.com.co>

Enviado el: viernes, 18 de agosto de 2023 11:25 a. m.

Para: Alexis Cuvides <alexiscuvides@gmail.com>

CC: Monica Marcela Enriquez Calvache <mmenriquezc@sura.com.co>; Natali Olmos Suarez <nolmos@sura.com.co>; Alejandra Restrepo Gutierrez <aprestrepo@sura.com.co>; Alvaro Fernando Suarez Restrepo <afsuarezr@sura.com.co>

Asunto: RE: SECRETARÍA DE SALUD-VISITA DE ASISTENCIA TECNICA EN SOGC, SEGURIDAD DEL PACIENTE Y HUMANIZACIÓN

Buenos días.

De acuerdo con la información solicitada, me permito compartir lo siguiente:

1. Fechas de Autoevaluación

Año 2022: 30 julio

Año 2023: 17 de agosto

2. Reporte de Indicadores Resolución 256:

I trimestre 2023 27 de abril

II Trimestre 2023 27 julio

3. Reporte de 012 PAMEC

16 de febrero 2023

Estas fechas aplican tanto para la IPS SALUD SURA PEREIRA como para la IPS SURA MEGACENTRO.

Muchas gracias,

Quedo atenta a cualquier inquietud o solicitud adicional.

Daiana Vásquez Holguín

ANALISTA DE OPERACIONES

IPS SALUD SURA PEREIRA

IPS SURAMERICANA S.A

lvasquezh@sura.com.co

 Logo_SURA

De: Alexis Cuvides <alexiscuvides@gmail.com>

Enviado el: martes, 08 de agosto de 2023 03:43 p. m.

Para: Leidy Daiana Vasquez Holguin <lvasquezh@sura.com.co>

Asunto: Re: SECRETARÍA DE SALUD-VISITA DE ASISTENCIA TECNICA EN SOGC, SEGURIDAD DEL PACIENTE Y HUMANIZACIÓN

ADVERTENCIA: Has recibido un correo externo. Verifica el remitente, no descargues archivos adjuntos desde remitentes desconocidos, no hagas clic en enlaces sospechosos y no entregues tus usuarios ni contraseñas. Si tienes dudas o sospechas del correo recibido **adjunta el correo original** y envíalo a correond@suramericana.com.co

Buenas tardes, atendiendo a su solicitud las visitas se reprograman para los días 23 y 24 de agosto, feliz tarde.

El mar, 8 ago 2023 a la(s) 11:10, Leidy Daiana Vasquez Holguin (lvasquezh@sura.com.co) escribió:

Buenos días,

De acuerdo con nuestra conversación telefónica, requerimos amablemente de tu colaboración para re programar nuevamente la visita a la IPS SURA MEGACENTRO e IPS SALUD SURA PEREIRA.

Muchas gracias por tu comprensión.

Feliz día.

Quedo atenta a cualquier inquietud o solicitud adicional.

Daiana Vásquez Holguín

ANALISTA DE OPERACIONES

IPS SALUD SURA PEREIRA

IPS SURAMERICANA S.A

lvasquezh@sura.com.co

 Logo_SURA

De: Alexis Cuvides <alexiscuvides@gmail.com>

Enviado el: jueves, 29 de junio de 2023 12:25 p. m.

Para: Requerimientos Externos SURA <RqExt@suramericana.com.co>; Monica Marcela Enriquez Calvache <mmenriquezc@sura.com.co>; Leidy Daiana Vasquez Holguin <lvasquezh@sura.com.co>

Asunto: Re: SECRETARÍA DE SALUD-VISITA DE ASISTENCIA TECNICA EN SOGC, SEGURIDAD DEL PACIENTE Y HUMANIZACIÓN

ADVERTENCIA: Has recibido un correo externo. Verifica el remitente, no descargues archivos adjuntos desde remitentes desconocidos, no hagas clic en enlaces sospechosos y no entregues tus usuarios ni contraseñas. Si tienes dudas o sospechas del correo recibido **adjunta el correo original** y envíalo a correond@suramericana.com.co

Buenos días.

Previamente se notificó la visita de asistencia técnica, debido a condiciones extraordinarias ocurridas recientemente me veo en la necesidad de posponer la visita para el día martes 8 de agosto, quedo atento a cualquier duda e inquietud, por su atención y comprensión muchas gracias.

El mié, 10 may 2023 a la(s) 12:15, Alexis Cuvides (alexiscuvides@gmail.com) escribió:

Buenos días.

La Secretaria de Salud Pública y Seguridad Social del Municipio de Pereira como entidad responsable de la monitorización y funcionamiento del Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad, de la Implementación del Programa de Seguridad del Paciente y Política de Humanización de los prestadores de servicios de salud de su jurisdicción, y en desarrollo de las competencias otorgadas por la legislación actual, se permite notificarle la visita de asistencia técnica, la cual tendrá una duración de seis (6) horas, para el desarrollo de la misma se requiere contar con los documentos y funcionarios responsables del proceso.

En caso de presentar algún inconveniente como solicitud de cancelación o aplazamiento de la visita se debe informar de manera oficial por escrito o a los correos electrónicos prestaserviciossalud@pereira.gov.co con copia a alexiscuvides@gmail.com mínimo con 3 días de anticipación de la fecha programada.

La vista será realizada por el contratista Alexis Cuvides Londoño el martes 4 de julio de 2023 a las 8:00 am, cualquier inquietud se puede comunicar al número celular 3172659164.

Por su atención muchas gracias.

PDT: Favor confirmar recibido.

--

Alexis Cuvides Londoño

Enfermero Especialista en Auditoria en Salud, Contratista Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social de Pereira

<https://epssura.com/guia-accesible-lengua-de-senas>

FECHA: 01-NOV-2023 CIUDAD: PEREIRA REGIONAL: OCCIDENTE
TEMA: Capacitación
RESPONSABLE: Juan David Ospina Henao HORAS DE CAPACITACIÓN: _____

PROPORCIÓN DE COBERTURA A LA CAPACITACION $\frac{\text{Total asistidos}}{\text{Total programados}} \times 100 =$

Nº	NOMBRE	CÉDULA	CARGO	SEDE	FIRMA
1	Alejandro Restrepo	11277769	Enfermera I. de	Salud Sura Pereira	Alejandro R.
2	Melissa A. Grajales Ospina	1083013282	Medico General	Salud Sura Pereira	Melissa A. Grajales
3	Viviana Corredor	1144133036	Medico	Salud Sura Pereira	Viviana C.
4	John Vasquez	106128517	Aux. Punto Servicio	Ayudante de	John V.
5	Lina Yareth Dantelo	1093222069	Aux. Enfermería	IPS Salud Sura	Lina Yareth D.
6	Lina Marcela Gallego	30404163	Aux. Punto Servicio	IPS Salud Sura	Lina Marcela G.
7	Laura Guano	1053318681	Bacteriologa	IPS Salud Sura	Laura G.
8	Estefanía Vargas	1152439201	Bacteriologa	Salud Sura P.	Estefanía V.
9	Daniela M. W. 2023	108834152	Medico	Salud Sura P.	Daniela M. W.
10	Liliana Medina A.	1088336934	Enfermera	Salud Sura Pereira	Liliana M.
11	Luisa Fco. Blandon	1088184069	Aux. Punto Servicio	Salud Sura Pereira	Luisa Fco. B.
12	Miguel Pineda	1088266916	Aux. enfermería	Salud Sura Pereira	Miguel P.
13	Diana Vosquez	1088309070	Analista Operaciones	Salud Sura Pereira	Diana V.
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					