

MANUAL MOTIVOS DE  
ORIENTACIÓN Y  
PROBLEMÁTICAS EN EL  
ACCESO, APLICATIVO  
“SISTEMA DE INFORMACIÓN  
DISTRITAL Y DE MONITOREO  
DEL ACCESO – SIDMA”



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

MANUAL MOTIVOS DE  
ORIENTACIÓN Y PROBLEMÁTICAS  
EN EL ACCESO,  
APLICATIVO “SISTEMA DE  
INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE  
MONITOREO DEL ACCESO –  
SIDMA”



**Sistema  
Integrado de Gestión**

*Hablemos del SIG, porque usted es la clave!*

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. OBJETIVOS.....	2
3. ALCANCE:.....	2
4. MARCO LEGAL.....	2
5. GLOSARIO.....	4
6. GENERALIDADES.....	9
6.1. Requerimientos.....	9
6.2. Descripción Motivos de Orientación e Información.....	10
6.3. Descripción Motivos de Problemáticas en el acceso:.....	19
7. ANEXOS.....	30
8. BIBLIOGRAFIA.....	30
9. CONTROL DE CAMBIOS.....	32

## TABLA DE IMÁGENES

Imagen 1. Marco Normativo que soporta el SIDMA .....	3
Imagen 2. Motivos de orientación .....	10
Imagen 3. Descripción del motivo de orientación .....	11
Imagen 4. Tabla resumen Motivos de Orientación .....	11
Imagen 5. Motivo de Orientación No. 1 .....	12
Imagen 6. Motivo de Orientación No. 2.....	12
Imagen 7. Motivo de Orientación No. 3.....	13
Imagen 8. Motivo de Orientación No. 4.....	13
Imagen 9. Motivo de Orientación No. 5.....	14
Imagen 10. Motivo de Orientación No. 6.....	14
Imagen 11. Motivo de Orientación No. 7.....	15
Imagen 12. Motivo de Orientación No. 8.....	15
Imagen 13. Motivo de Orientación No. 9.....	16
Imagen 14. Motivo de Orientación No. 10.....	16
Imagen 15. Motivo de Orientación No. 11.....	17
Imagen 16. Motivo de Orientación No. 12.....	17
Imagen 17. Motivo de Orientación No. 13.....	18
Imagen 18. Motivo de Orientación No. 14.....	18
Imagen 19. Motivos de Problemáticas en el acceso .....	19
Imagen 20. Aclaraciones motivo problemática en acceso.....	19
Imagen 21. Gestión realizada resolución problemática en acceso.....	19

Imagen 22. Gestión realizada resolución problemática en acceso .....	20
Imagen 23. Gestión realizada resolución problemática en acceso .....	20
Imagen 24. Atributos de Calidad del SOGCS- (Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en salud).....	21
Imagen 25. Tipos de Problemáticas en el acceso.....	22
Imagen 26. Motivos de Problemáticas en el acceso.....	22
Imagen 27. Subcategorías de los Motivos de Problemáticas en el acceso, 1-2-5-11 .....	23
Imagen 28. Subcategorías de los Motivos de Problemáticas en el acceso, 3-4-7-8 .....	23
Imagen 29. Subcategorías de los Motivos de Problemáticas en el acceso, 9-10 .....	24
Imagen 30. Motivo de Problemática en el acceso, No. 1 .....	25
Imagen 31. Motivo de Problemática en el acceso, No. 2.....	25
Imagen 32. Motivo de Problemática en el acceso, No. 3.....	26
Imagen 33. Motivo de Problemática en el acceso, No. 4.....	26
Imagen 34. Motivo de Problemática en el acceso, No. 5.....	27
Imagen 35. Motivo de Problemática en el acceso, No. 6.....	27
Imagen 36. Motivo de Problemática en el acceso, No. 7.....	28
Imagen 37. Motivo de Problemática en el acceso, No. 8.....	28
Imagen 38. Motivo de Problemática en el acceso, No. 9.....	29
Imagen 39. Motivo de Problemática en el acceso, No. 10.....	29
Imagen 40. Motivo de Problemática en el acceso, No. 11.....	30

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE MOTIVOS DE ORIENTACIÓN Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO - APLICATIVO SIDMA. Código: SDS-GSS-MN-001 V.3</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno y Martha L. Suarez, Revisado por: Sandra Caycedo Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	---	---	--

## 1. INTRODUCCIÓN

El Manual de Motivos de Orientación y Problemáticas en el Acceso al aplicativo SIDMA, se ha desarrollado, en la vía de la rectoría y gobernanza sectorial del Sistema Distrital de Servicio al Ciudadano en Salud, para el fortalecimiento de la gestión integral del servicio al ciudadano que aporte al mejoramiento del acceso y calidad de los servicios de salud.

Este Manual forma parte del Aplicativo SIDMA-Sistema de Información Distrital y de Monitoreo del Acceso, teniendo en cuenta que la información que captura el SIDMA es la siguiente:

### ✓ **GESTIÓN RESOLUTIVA DE NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN PARA EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD:**

- La información sobre trámites y servicios en salud, y los procedimientos a realizar frente a éstos.
- La orientación intervenida a través de los diferentes canales de atención, para precisar al ciudadano sus derechos y deberes, y los trámites que se deben realizar (canales presenciales, canales telefónicos, canal virtual web, entre otros).
- La información sobre comprobación de derechos en salud y trámites pertinentes frente a ésta.
- La promoción del acceso al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Las orientaciones grupales a ciudadanos (filtro en fila, orientaciones en sala, otras).
- Las capacitaciones ciudadanas.

### ✓ **GESTIÓN PARA LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A SERVICIOS DE SALUD:**

- Gestión de enlace intra-institucional para la resolución del acceso efectivo a servicios de salud.
- Gestión de enlace inter-institucional para la resolución por parte de los agentes institucionales del sector salud, de problemáticas en el acceso efectivo a servicios de salud.
- Gestión de enlace inter-sectorial para la resolución de problemáticas que requieren una atención integral de otros sectores, que afectan los determinantes de la calidad de vida y salud.
- Gestión de defensoría del ciudadano en la protección de vulneraciones del derecho a la salud.
- Gestión de seguimiento de casos, hasta el cierre de éstos.

De tal manera, que se requiere de un documento orientador técnico que sea el referente de todos los Actores del SIDMA, que se constituyen en UGD-Unidades Generadoras de Datos, para que en forma homologada y estandarizada puedan disponer de criterios técnicos para

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE MOTIVOS DE ORIENTACIÓN Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO - APLICATIVO SIDMA. Código: SDS-GSS-MN-001 V.3</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno y Martha L. Suarez, Revisado por: Sandra Caycedo Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	---	---	--

seleccionar tanto los motivos de orientación, como los motivos de problemáticas en el acceso que gestionan.

## 2. OBJETIVOS

Brindar instrucciones que les faciliten a los usuarios del Sistema de Información Distrital y de Monitoreo del Acceso - **SIDMA**, el diligenciamiento de la carpeta de Atenciones Individuales, en los módulos de Gestión, de Motivos de Orientación y de Motivos de Problemáticas en el Acceso.

## 3. ALCANCE:

El presente Manual de Motivos de Orientación y Problemáticas en el Acceso, tiene campo de aplicación a las Dependencias de Servicio al Ciudadano u Oficinas de Atención al Usuario de las UGD-Unidades Generadoras de Datos-UGD del Aplicativo **SIDMA**.

Las Unidades Generadoras de Datos-UGD, están constituidas por los siguientes actores institucionales: Por las 04 Subredes de Servicios de Salud y sus respectivas Unidades de Servicios de Salud (USS), las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) y la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud con sus diferentes canales de atención.

En forma transversal da alcance en su utilización, a los Aplicativos utilizados, por los puntos de atención ciudadana de la Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad, como por la Línea del Derecho a la Salud de la Subdirección de Garantía del Aseguramiento. Estos Aplicativos monitorean tanto los mismos 14 Motivos de Orientación y los 11 Motivos de Problemáticas en el Acceso.

## 4. MARCO LEGAL

El marco normativo que sustenta el diseño e implementación del Sistema de Información Distrital y de Monitoreo del Acceso - **SIDMA**, está basado en la siguiente normatividad que se esboza a continuación, la cual plantea compromisos tanto para los Entes Territoriales que ejercen las funciones de Rectoría y Gobernanza y responsabilidades de Inspección Vigilancia y Control, como para los Aseguradores y Prestadores de Servicios de Salud:

## MARCO NORMATIVO QUE SOPORTA EL SIDMA “SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE MONITOREO DEL ACCESO”

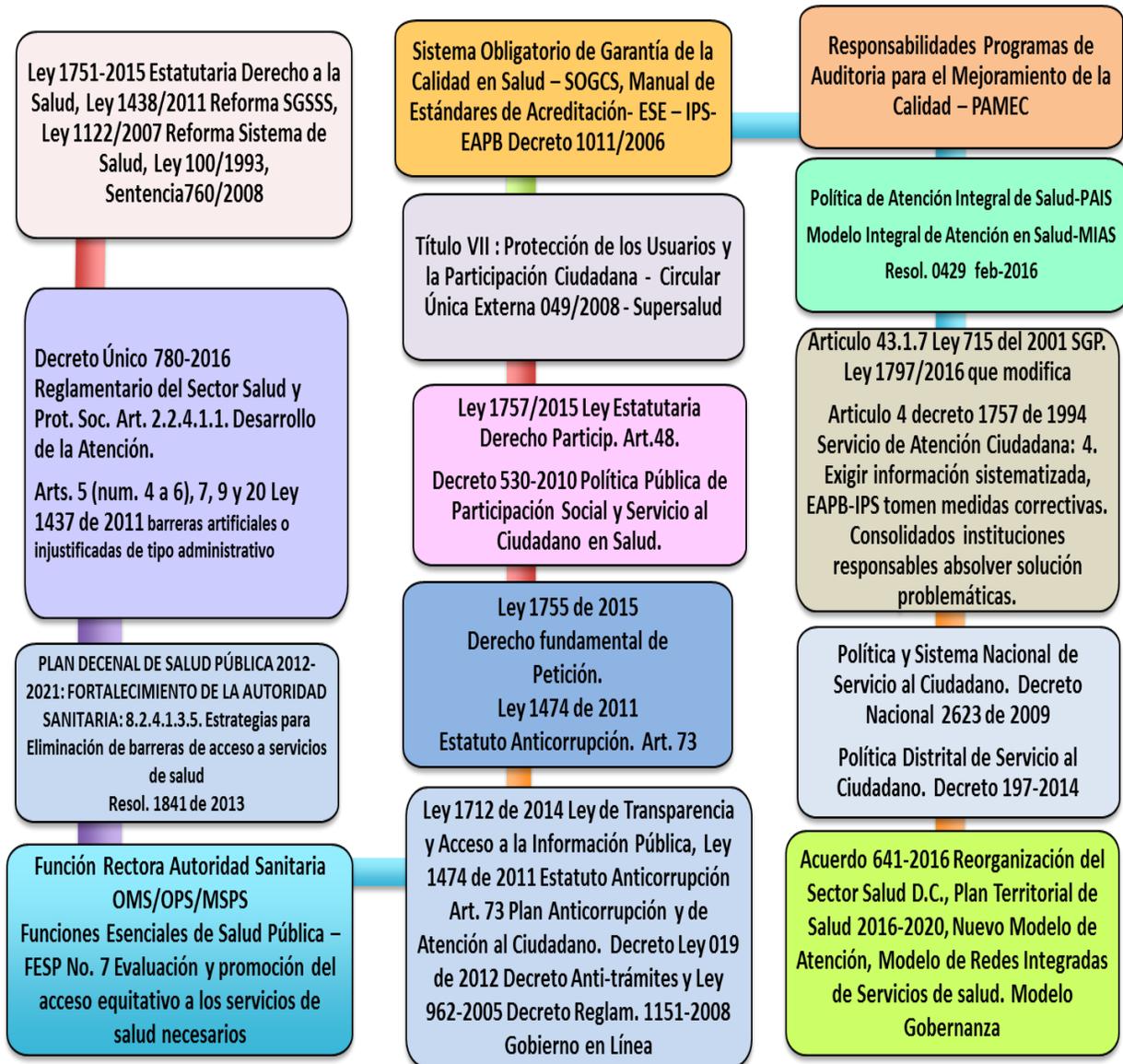


Imagen 1. Marco Normativo que soporta el SIDMA

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE MOTIVOS DE ORIENTACIÓN Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO - APLICATIVO SIDMA. Código: SDS-GSS-MN-001 V.3</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno y Martha L. Suarez, Revisado por: Sandra Caycedo Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	---	---	--

## 5. GLOSARIO<sup>1</sup>

**Afiliado o Beneficiario:** Persona con derecho a los servicios contratados.

**Acceso:** El acceso a los servicios de los sistemas de salud, como atributo básico, se entiende como “la posibilidad de obtener atención cuando se la necesita” (OPS, 2007), y de contar con la protección financiera y la representación apropiada en la gestión de los servicios de salud, cuando se requiera dicha atención. El acceso a la atención individual en salud frente a los médicos y prestadores se refiere a la capacidad de la oferta de servicios para permitir el uso directo de los servicios, tan pronto como las personas requieran contar con la atención, de acuerdo a su condición clínica.

De esta manera, existen dificultades de acceso cuando la capacidad demandada es menor a la ofertada, o cuando no hay una disponibilidad apropiada (horarios de atención, instalaciones físicas). Adicionalmente, otros factores condicionan las posibilidades de acceso, como la localización geográfica, medios de comunicación y transporte, capacidad funcional, o los relacionados con el comportamiento y cultura de las personas, que les previene de usar los servicios (Ministerio de Salud y Protección Social, 2009).

**Afiliación:** Es el acto de ingreso al Sistema General de Seguridad Social en Salud que se realiza a través del registro en el Sistema de Afiliación Transaccional, por una única vez, y de la inscripción en una Entidad Promotora de Salud – EPS – o Entidad Obligada a Compensar – EOC –.

**Afiliado:** Es la calidad que adquiere la persona una vez ha realizado la afiliación y que otorga el derecho a los servicios de salud del plan de beneficios que brinda el Sistema General de Seguridad Social en Salud y, cuando cotiza, a las prestaciones económicas.

**Afiliado adicional:** Es la persona que, por no cumplir los requisitos para ser cotizante o beneficiario en el régimen contributivo, conforme a lo previsto en la presente Parte se inscribe en el núcleo familiar de un afiliado cotizante mediante el pago de una UPC adicional.

**Afiliado cabeza de familia:** Es la persona que pertenece al régimen subsidiado responsable de realizar su afiliación y la de su núcleo familiar, según lo previsto en la presente Parte, así como el registro de las novedades correspondientes.

**Autoevaluación del Proceso de Atención de Salud:** La entidad establecerá prioridades para evaluar sistemáticamente los procesos de atención a los usuarios desde el punto de vista del cumplimiento de las características de calidad a que hace referencia el artículo 2.5.1.2.1 del presente Título.

<sup>1</sup> Decreto 780 de 2016 Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social. Art. 2.1.1.3 Definiciones. Ministerio de Salud y Protección Social. Encuesta de evaluación de los servicios de las EPS – 2016. Informe 13 de marzo-2017.

Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTGP1000:2009. Art. 3 Términos y Definiciones.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE MOTIVOS DE ORIENTACIÓN Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO - APLICATIVO SIDMA. Código: SDS-GSS-MN-001 V.3</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno y Martha L. Suarez, Revisado por: Sandra Caycedo Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	---	---	--

**Calidad de la atención de salud:** Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

**Capacidad de Respuesta:** La capacidad de respuesta o “Responsiveness” se define como la “Capacidad del sistema de salud para satisfacer las expectativas de atención. Esto es, el grado en el que un sistema funciona colocando al usuario como el centro de la atención en salud” (Ministerio de Salud y Protección Social, 2009). En este sentido se asemeja al concepto de efectividad percibida que hace referencia al grado percibe que se lograron los resultados esperados en salud, o a la percepción propia de salud del usuario. De tal manera que la capacidad de respuesta hace referencia no solo a los servicios brindados por el prestador, sino también a la opinión que se haga el usuario antes y después de recibir el servicio.

**Características del SOGCS:** Para efectos de evaluar y mejorar la Calidad de la Atención de Salud, el SOGCS deberá cumplir con las siguientes características:

- 1. Accesibilidad.** Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- 2. Oportunidad.** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.
- 3. Seguridad.** Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.
- 4. Pertinencia.** Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.
- 5. Continuidad.** Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.

**Caracterización:** según la Real Academia Española (RAE), caracterizar es “determinar los atributos peculiares de alguien o de algo, de modo que claramente se distinga de los demás”. Caracterización de usuarios es la descripción de un usuario o un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas (característico o esencial de un grupo particular) y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio. Para reforzar la definición en el contexto de este proyecto, caracterizar hace referencia a identificar las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa cada una de las entidades de la administración pública.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE MOTIVOS DE ORIENTACIÓN Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO - APLICATIVO SIDMA. Código: SDS-GSS-MN-001 V.3</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno y Martha L. Suarez, Revisado por: Sandra Caycedo Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	---	---	--

**Datos básicos:** Son los datos referidos a la identificación del afiliado: apellidos, nombres, fecha de nacimiento, sexo, tipo y número de documento de identificación y condición de supervivencia.

**Datos complementarios:** Son los datos adicionales del afiliado y del aportante, si fuere el caso, relacionados con su ubicación geográfica e información de contacto, la administración del riesgo en salud y demás que determine el Ministerio de Salud y Protección Social.

**Deberes de las personas:** Son deberes de las personas en relación con el Sistema General de la Seguridad Social en Salud los establecidos en los artículos 160 de la Ley 100 de 1993 y 10 de la Ley 1751 de 2015, en especial los referidos al suministro de información veraz, clara, completa, suficiente y oportuna sobre su identificación, novedades, estado de salud e ingresos; al pago de las cotizaciones y pagos moderadores que se establezcan en el Sistema, de acuerdo con su capacidad de pago; al ejercicio de sus actuaciones de buena fe; y al cumplimiento de las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema.  
(Art. 10 del Decreto 2353 de 2015)

**Empresas Administradoras de Planes de Beneficios, EAPB:** Se consideran como tales, las Entidades Promotoras de Salud del Régimen Contributivo y del Régimen Subsidiado, Entidades Adaptadas y Empresas de Medicina Prepagada.

**Entidad Adscrita:** Institución dedicada a la prestación de servicios de salud en sus diferentes modalidades, a través de la cual los usuarios reciben la atención médica, quirúrgica o científica a cuya gestión se comprometen las entidades que regula el presente Capítulo.

**Información de referencia:** Es la información que permite validar la identificación y datos básicos de los afiliados, el cumplimiento de los requisitos para la afiliación y las novedades en los regímenes contributivo y subsidiado, o que permite garantizar la integridad y consistencia de la misma.

**Inscripción a la EPS:** Es la manifestación de voluntad libre y espontánea del afiliado de vincularse a una Entidad Promotora de Salud a través de la cual recibirá la cobertura en salud.

**Interés superior del menor:** Se entiende por interés superior del niño, niña y adolescente, el imperativo que obliga a todas las personas a garantizar la satisfacción integral y simultánea de todos sus Derechos Humanos, que son universales, prevalentes e interdependientes.

**Medicina Prepagada:** El sistema organizado y establecido por entidades autorizadas conforme el presente Capítulo, para la gestión de la atención médica y de la prestación de los servicios de salud y/o para atender directa o indirectamente estos servicios incluidos en un plan de salud preestablecido, mediante el cobro de un precio regular previamente acordado.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE MOTIVOS DE ORIENTACIÓN Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO - APLICATIVO SIDMA. Código: SDS-GSS-MN-001 V.3</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno y Martha L. Suarez, Revisado por: Sandra Caycedo Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	---	---	--

No se consideran como entidades de prepago aquellas que se limitan a otorgar descuentos sobre el costo de la utilización de los servicios de salud, que debe ser asumido por parte de un grupo de usuarios.

**Movilidad:** Es el cambio de pertenencia a un régimen dentro de la misma EPS para los afiliados en el Sistema General de Seguridad Social en Salud focalizados en los niveles I y II del SISBÉN y algunas poblaciones especiales.

**Novedades:** Son los cambios que afectan el estado de la afiliación, la condición del afiliado, la pertenencia a un régimen o la inscripción a una EPS y las actualizaciones de los datos de los afiliados.

**Plan de beneficios:** Es el conjunto de tecnologías en salud a que tienen derecho los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud definido conforme a la normativa vigente, el cual será modificado y tendrá el alcance que se determine en la reglamentación que expida el Ministerio de Salud y Protección Social en desarrollo de lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1751 de 2015.

**Participación en salud:** Las personas naturales y jurídicas participarán a nivel ciudadano, comunitario, social e institucional, con el fin de ejercer sus derechos y deberes en salud, gestionar planes y programas, planificar, evaluar y dirigir su propio desarrollo en salud.

La participación social comprende la participación ciudadana y comunitaria, así:

a. La participación ciudadana, es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

b. La participación comunitaria es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.

**La participación en las Instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud:** es la interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados para la gestión, evaluación y mejoramiento en la prestación del servicio público de salud.

**Plan de beneficios:** Es el conjunto de tecnologías en salud a que tienen derecho los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud definido conforme a la normativa vigente, el cual será modificado y tendrá el alcance que se determine en la reglamentación que expida el Ministerio de Salud y Protección Social en desarrollo de lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1751 de 2015.

**Poblaciones especiales:** Son las personas que, por sus condiciones de vulnerabilidad, marginalidad, discriminación o en situación de debilidad manifiesta, según lo dispuesto por la ley o por la presente Parte deben pertenecer al régimen subsidiado.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE MOTIVOS DE ORIENTACIÓN Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO - APLICATIVO SIDMA. Código: SDS-GSS-MN-001 V.3</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno y Martha L. Suarez, Revisado por: Sandra Caycedo Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	---	---	--

**Prestadores de Servicios de Salud:** Se consideran como tales, las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, los Profesionales Independientes de Salud y los Servicios de Transporte Especial de Pacientes.

**Profesional Adscrito:** Persona natural acreditada conforme con la ley, para ejercer cualquiera de las profesiones relacionadas con la salud y la medicina, en todas sus diferentes modalidades y especialidades, a través de la cual los usuarios reciben la atención a cuya gestión se comprometen las entidades.

**Registro en el Sistema de Afiliación Transaccional:** Es el acto a través del cual se registra, por una única vez, la información de los datos básicos y complementarios de los afiliados en el Sistema de Afiliación Transaccional.

**Registro de novedades:** Es el acto de actualización de la información de los datos básicos y complementarios de los afiliados y de las novedades de la afiliación en el Sistema de Afiliación Transaccional.

**Satisfacción del usuario:** Percepción del usuario, sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Las entidades evaluarán sistemáticamente la satisfacción de los usuarios con respecto al ejercicio de sus derechos, al acceso, oportunidad y a la calidad de sus servicios.

**Seguimiento de casos:** Son los casos con problemáticas en el acceso a servicios de salud, a los que se les ha gestionado acciones intra o interinstitucional para la resolución de sus necesidades. Estos casos pueden quedar cerrados en el Aplicativo SIDMA o se pueden dejar para seguimiento hasta su cierre definitivo cuando ya se ha resuelto la situación problema.

**Servicio de atención a los usuarios:** Las Empresas Promotoras de Salud y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud sean públicas, privadas o mixtas, deberán establecer un servicio de atención a los afiliados y vinculados al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

**Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, SOGCS:** Es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país-

**Subredes Integradas de Servicios de Salud:** teniendo en cuenta el Acuerdo 641 de 2016, “Por el cual se efectúa la reorganización del Sector Salud de Bogotá, Distrito Capital, se modifica el Acuerdo 257 de 2006 y se expiden otras disposiciones”, en su Artículo 25 menciona que la oferta pública de prestación de servicios de salud, del Distrito Capital, se organizará en una Red Integrada de Servicios de Salud, que se estructura a través de cuatro subredes que correspondan a cada una de las E.S.E. (Empresas Sociales del Estado) resultantes de la fusión ordenada en el mencionado Acuerdo.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE MOTIVOS DE ORIENTACIÓN Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO - APLICATIVO SIDMA. Código: SDS-GSS-MN-001 V.3</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno y Martha L. Suarez, Revisado por: Sandra Caycedo Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	---	---	--

### **Trato Digno:** Factores de servicio:

La evaluación de calidad de atención de los servicios de salud incluye la valoración de un conjunto de factores que son determinantes de la experiencia del usuario, y del trato que se le da. Éstos incluyen:

- El trato amable del personal administrativo: Oficinas de autorización, oficinas de atención al cliente, etc.
- El trato amable del personal asistencial: médicos, enfermeras, terapeutas, etc.
- Tiempos de espera para la atención.
- Simplicidad y agilidad en los trámites.
- Instalaciones físicas de la EPS y/o IPS: comodidad, completo, agradable.
- Cantidad de hospitales y centros de salud.
- Su cercanía a hospitales y puestos de salud.

A partir del análisis de la importancia dada a estos factores (expectativas), y la satisfacción percibida en cada uno de ellos, se elaboran mapas de satisfacción, que se presentan como fortalezas y debilidades del servicio de salud.

**Traslados:** Son los cambios de inscripción de EPS dentro de un mismo régimen o los cambios de inscripción de EPS con cambio de régimen dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

**Traslado de EPS dentro de un mismo régimen:** Es el cambio de inscripción de EPS dentro un mismo régimen.

**Traslado de EPS entre regímenes diferentes:** Es el cambio de inscripción de EPS de regímenes diferentes.

**Trazabilidad:** Capacidad para seguir la historia, la aplicación o la localización de todo aquello que está bajo consideración.

**Verificación de derechos de los usuarios:** La verificación de derechos de los usuarios es el procedimiento por medio del cual se identifica la entidad responsable del pago de los servicios de salud que demanda el usuario y el derecho del mismo a ser cubierto por dicha entidad.

Para el efecto, el prestador de servicios de salud deberá verificar la identificación del usuario en la base de datos provista hasta que el Sistema de Afiliación Transaccional inicie su operación. Dicha verificación, podrá hacerse a través del documento de identidad o cualquier otro mecanismo tecnológico que permita demostrarla.

## **6. GENERALIDADES**

### **6.1. Requerimientos**

#### a) Requerimientos de Hardware

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE MOTIVOS DE ORIENTACIÓN Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO - APLICATIVO SIDMA. Código: SDS-GSS-MN-001 V.3</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno y Martha L. Suarez, Revisado por: Sandra Caycedo Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	---	---	--

Contar con:

- Computadora
- Conexión a Internet.

b) Requerimientos de Software

Contar con:

- Sistema operativo Windows.
- Navegador
- Permiso de acceso

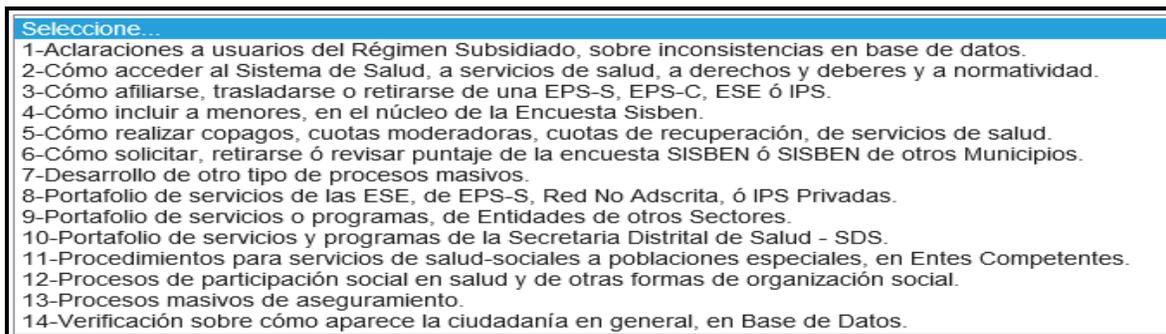
## 6.2. Descripción Motivos de Orientación e Información.

El Aplicativo **SIDMA**-Sistema de información Distrital y de Monitoreo del Acceso, tanto en la Carpeta de Atenciones Individuales, como en las Carpetas de Orientaciones Grupales, Capacitaciones, Orientaciones Telefónicas y Orientaciones Web, contiene el mismo Menú de los 14 MOTIVOS DE ORIENTACIÓN e INFORMACIÓN.

Se reseña, que los 14 motivos de consultas de orientación e información a la ciudadanía en salud, definidos en EL SIDMA, están estructurados utilizando frases generales, pero hay que tener en cuenta, que cada motivo de orientación comprende diversas situaciones de consultas ciudadanas que requieren orientación en la gestión o trámites que deben realizar en su acceso a servicios de salud.

Por lo tanto, es importante conocer QUÉ SITUACIONES COMPRENDE CADA MOTIVO DE ORIENTACIÓN, para facilitar la selección más pertinente del menú de opciones de los 14 motivos, que refleje la orientación que se le dio al ciudadano.

Cuando se vaya a seleccionar un motivo de orientación del menú de los 14 que se están monitoreando, se debe tener en cuenta las situaciones que comprenden cada uno, asimismo aquellas características similares y/o homologables, o que tienen relación, o conexo con el texto general de cada motivo; ya que muchas veces no se va a encontrar en el menú, la misma semántica del motivo de orientación e información referida verbalmente por el usuario, o como la está pensando en ese momento el (la) servidor público.



**Imagen 2. Motivos de orientación**

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

En el Aplicativo SIDMA, una vez seleccionado el Motivo de Orientación, existe un campo de texto en el cual caben 4.000 caracteres (1½ páginas), donde se debe anotar las aclaraciones o especificidades sobre las circunstancias de la consulta ciudadana y además la gestión sobre el trámite que se orienta debe adelantar el usuario.

Aclaraciones y gestión motivo orientación

Descripción breve del motivo. |

⤴  
⤵

La descripción ingresada debe ser menor de 4000 caracteres.

**Imagen 3. Descripción del motivo de orientación**

Se precisa, que cuando se construye un Sistema de Información que tiene carácter distrital y sectorial, se diseña pensando en las variables generales que son compartidas por todos los usuarios del Sistema y se deja para registrar en Aclaraciones, aspectos específicos de cada Entidad, ya que éstos no son compartidos por la totalidad de los usuarios del software.

Se relaciona enseguida, la Tabla Resumen de los 14 motivos de orientación (o sea los nemotécnicos de éstos, que consisten en el resumen del texto de cada uno de los 14 motivos de orientación). Esta Tabla Resumen, es un orientador práctico y además es utilizada en la Carpeta de Reportes para la generación de los gráficos y cuadros estadísticos.

<b>TABLA RESUMEN MOTIVOS ORIENTACIÓN SIDMA</b>	
<b>1- Inconsistencias B. Datos R. Subs.</b>	<b>8- Portafolio Servicios USS-EAPB-IPS</b>
<b>2-Derechos-Deberes, trámites, Sistema de Salud</b>	<b>9- Portafolio Servicios otros Sectores</b>
<b>3- Afiliación, Traslados, retiros Sistema Salud</b>	<b>10- Portafolio Servicios SDS</b>
<b>4- Inclusión Menores Encuesta Sisben</b>	<b>11- Enlace <u>Pob.</u> Especiales con otros sectores</b>
<b>5- Trámites pagos</b>	<b>12- Participación Social</b>
<b>6- Encuesta Sisben</b>	<b>13- Procesos de aseguramiento en salud.</b>
<b>7- Procesos masivos de servicios salud</b>	<b>14- Comprobación Derechos <u>Poblac.</u> general</b>

**Imagen 4. Tabla resumen Motivos de Orientación**

A continuación, se relaciona la explicación de qué comprenden cada uno de los MOTIVOS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN A LA CIUDADANÍA EN SALUD.

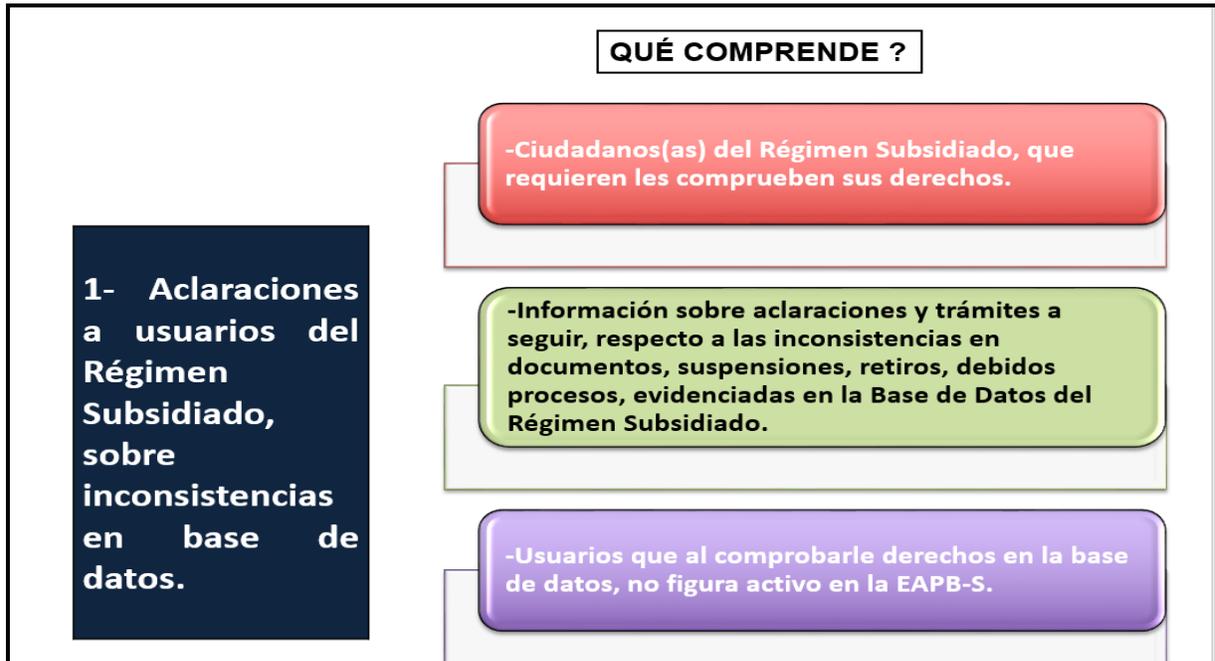


Imagen 5. Motivo de Orientación No. 1

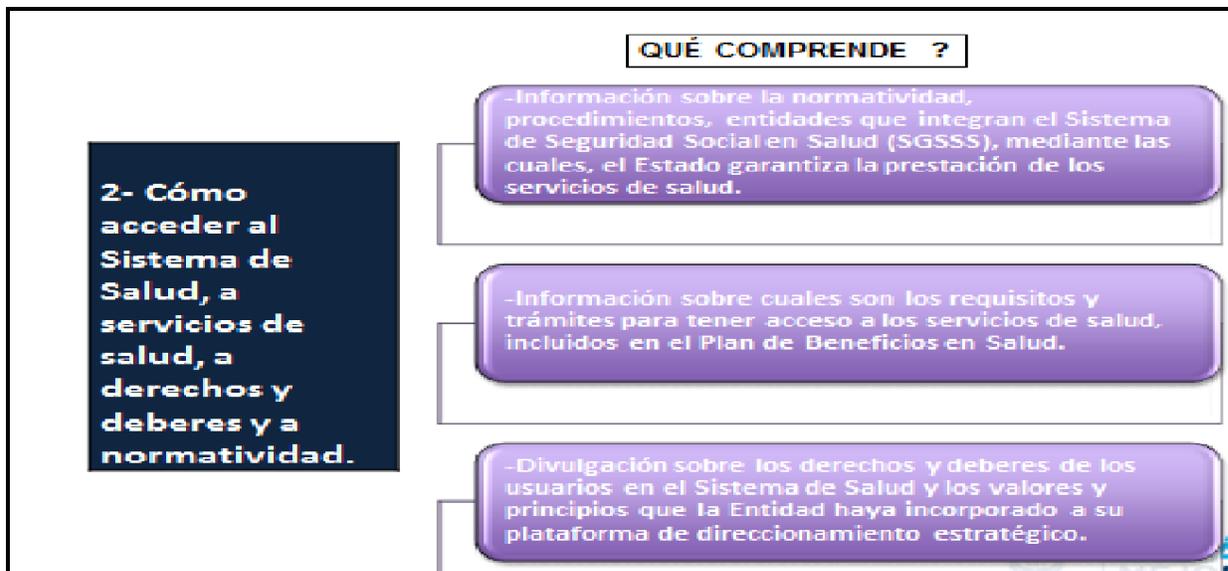


Imagen 6. Motivo de Orientación No. 2

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
MANUAL DE MOTIVOS DE ORIENTACIÓN Y  
PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO -  
APLICATIVO SIDMA.  
Código: SDS-GSS-MN-001 V.3

Elaborado por: Alix Moreno y  
Martha L. Suarez,  
Revisado por: Sandra  
Caycedo  
Aprobado por: Beatriz Helena  
Guerrero Africani

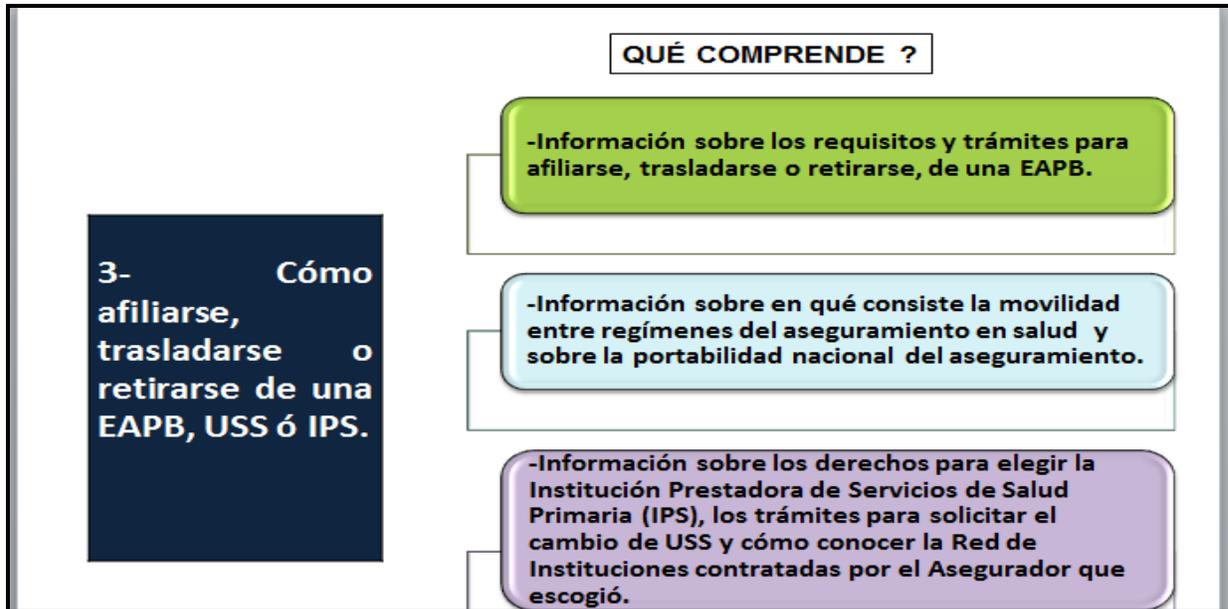


Imagen 7. Motivo de Orientación No. 3

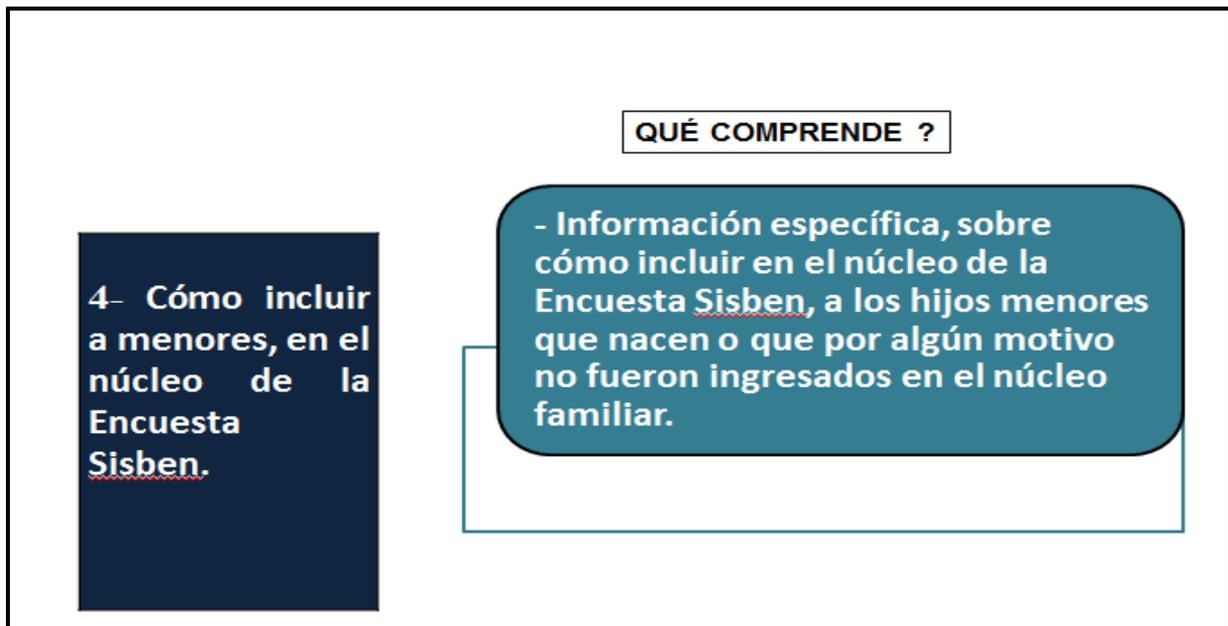


Imagen 8. Motivo de Orientación No. 4



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
MANUAL DE MOTIVOS DE ORIENTACIÓN Y  
PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO -  
APLICATIVO SIDMA.  
Código: SDS-GSS-MN-001 V.3

Elaborado por: Alix Moreno y  
Martha L. Suarez,  
Revisado por: Sandra  
Caycedo  
Aprobado por: Beatriz Helena  
Guerrero Africani

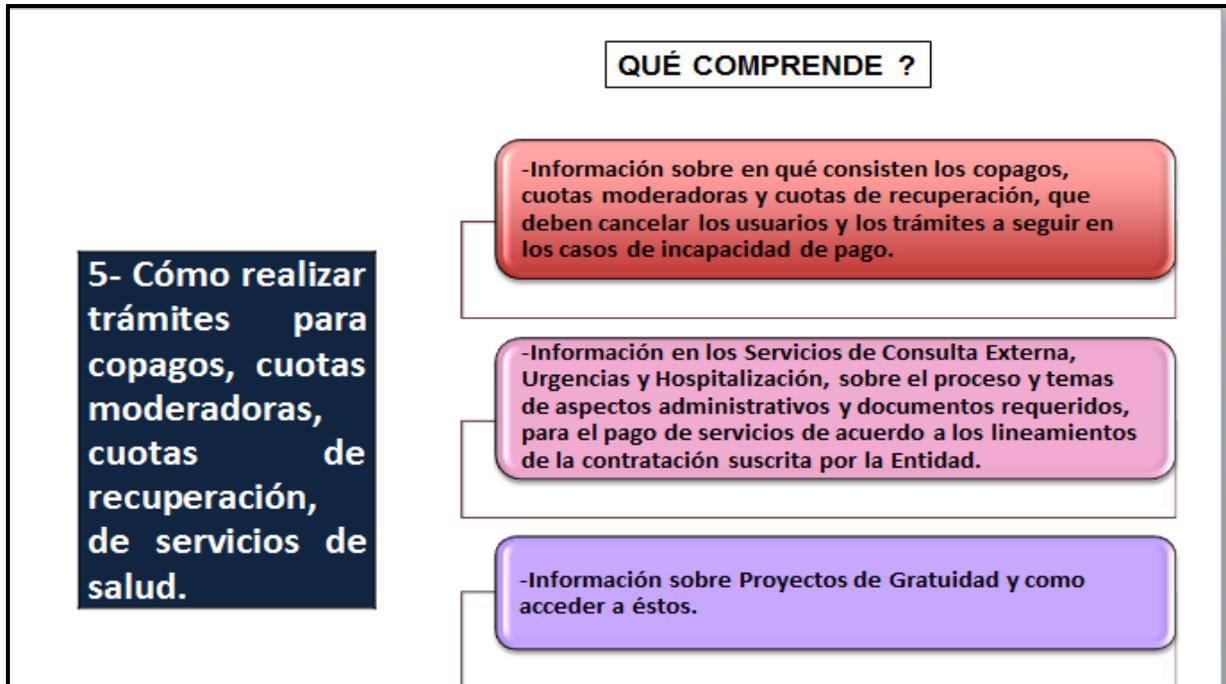


Imagen 9. Motivo de Orientación No. 5

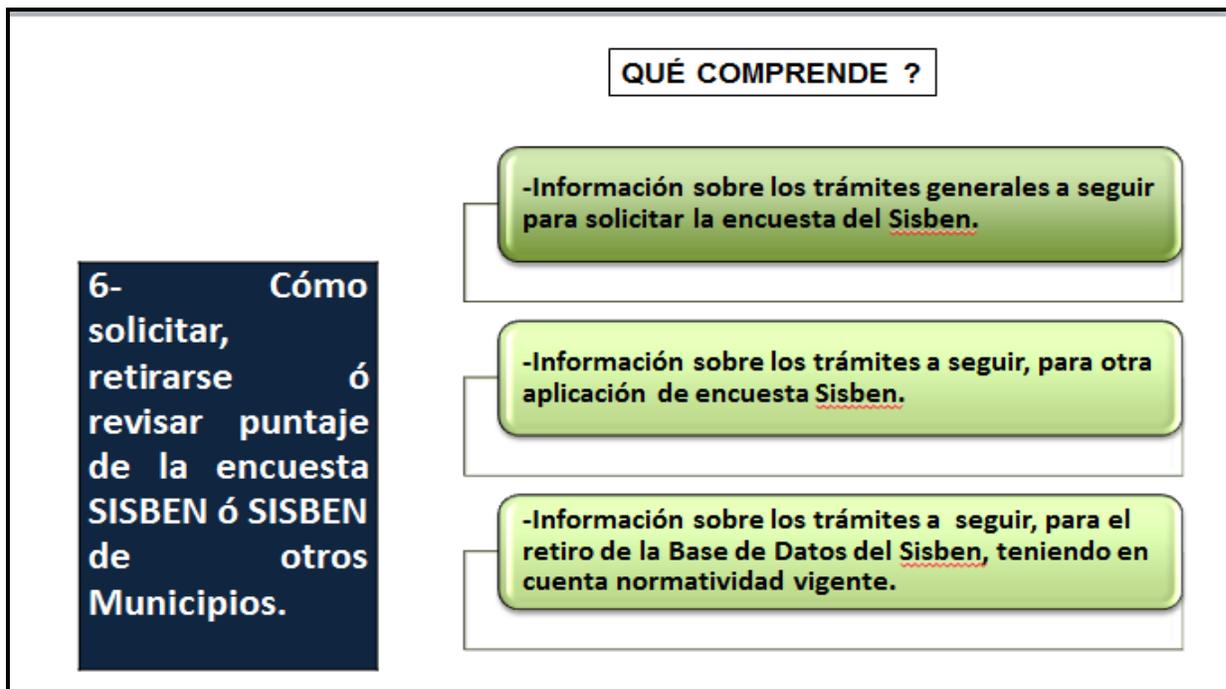


Imagen 10. Motivo de Orientación No. 6

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
MANUAL DE MOTIVOS DE ORIENTACIÓN Y  
PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO -  
APLICATIVO SIDMA.  
Código: SDS-GSS-MN-001 V.3

Elaborado por: Alix Moreno y  
Martha L. Suarez,  
Revisado por: Sandra  
Caycedo  
Aprobado por: Beatriz Helena  
Guerrero Africani

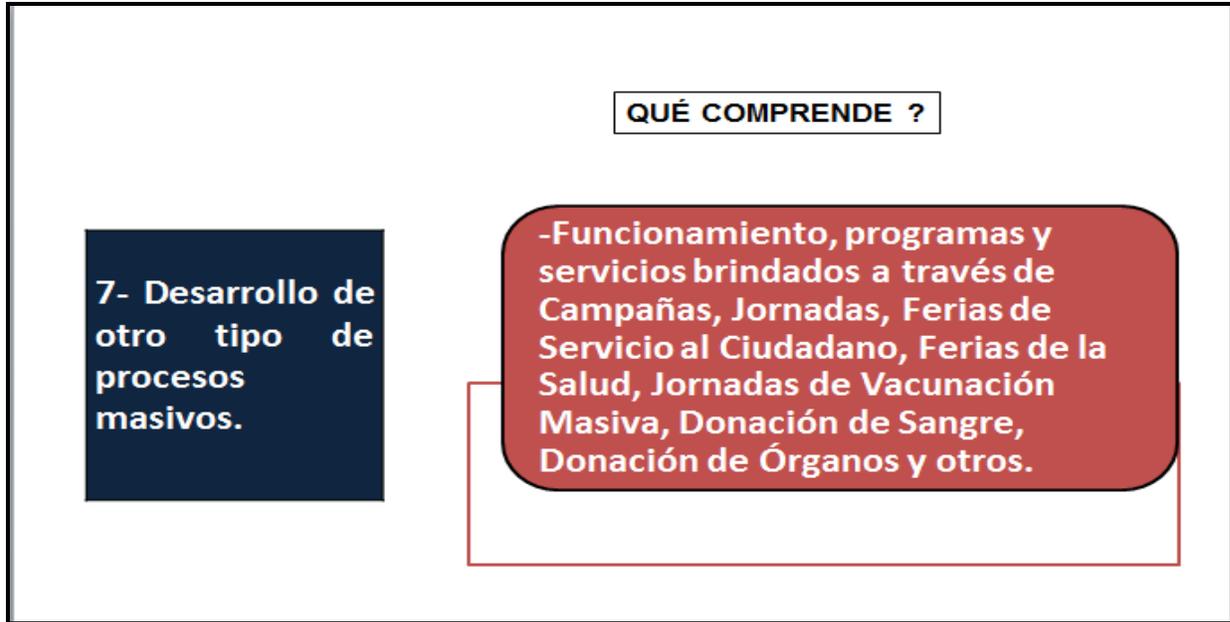


Imagen 11. Motivo de Orientación No. 7

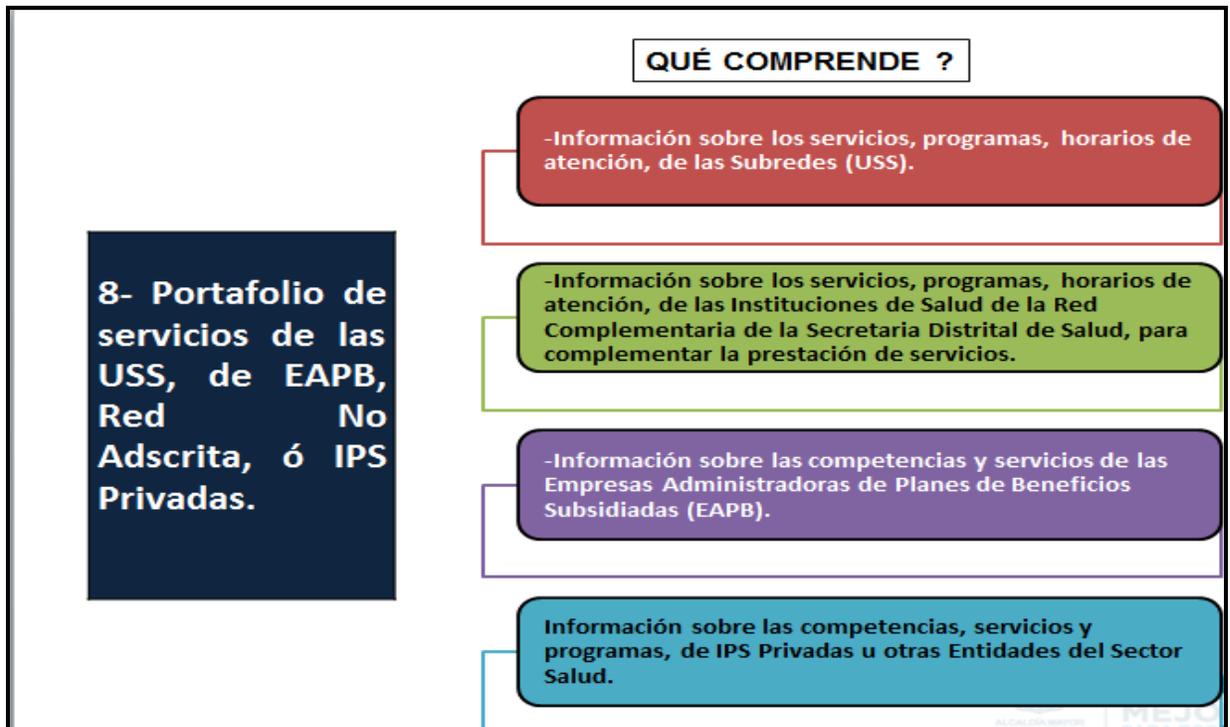


Imagen 12. Motivo de Orientación No. 8

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

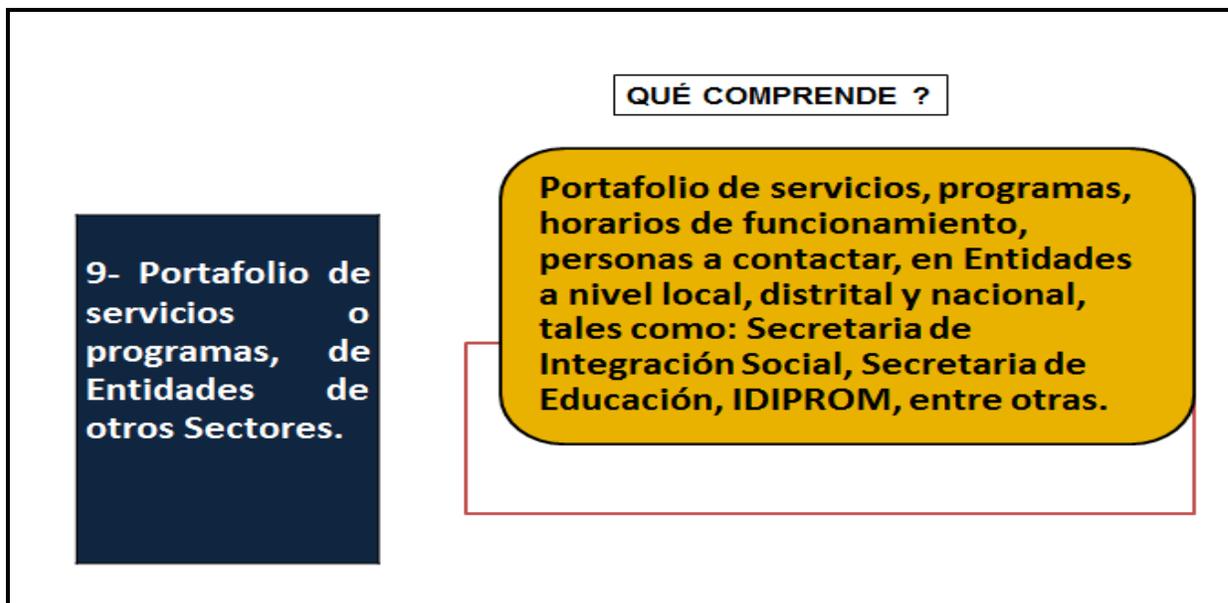


Imagen 13. Motivo de Orientación No. 9

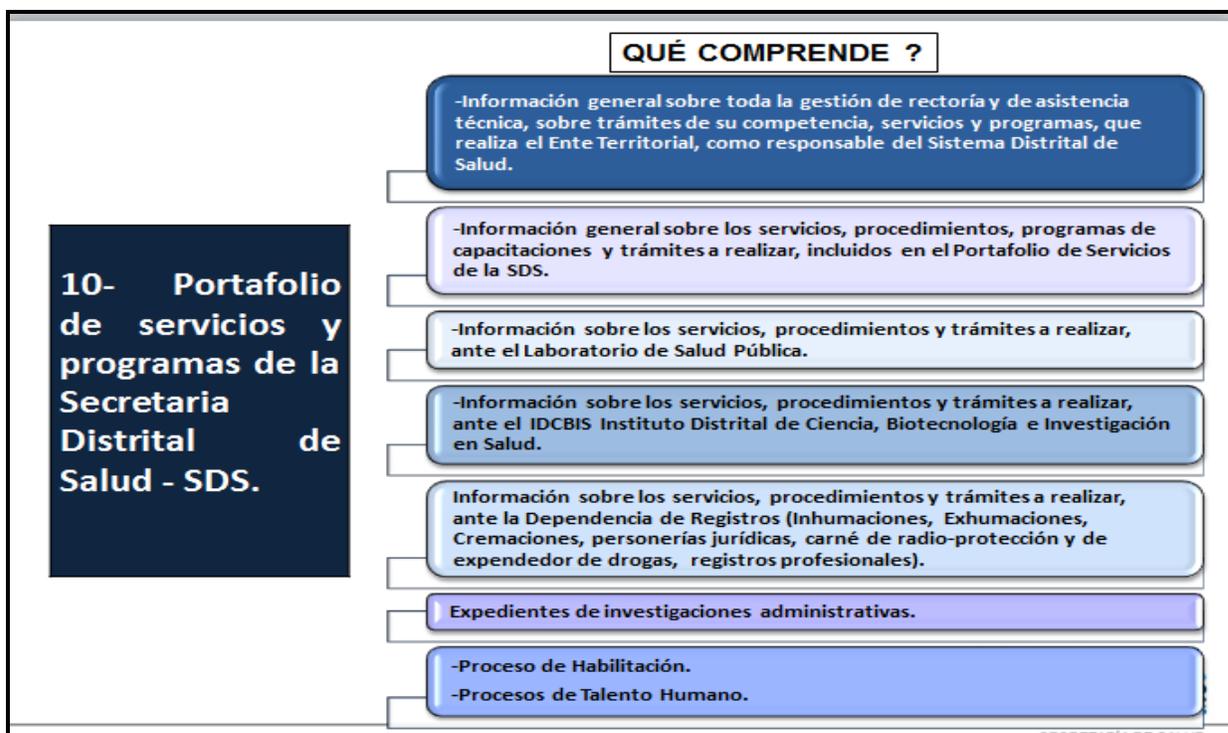


Imagen 14. Motivo de Orientación No. 10

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
MANUAL DE MOTIVOS DE ORIENTACIÓN Y  
PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO -  
APLICATIVO SIDMA.  
Código: SDS-GSS-MN-001 V.3

Elaborado por: Alix Moreno y  
Martha L. Suarez,  
Revisado por: Sandra  
Caycedo  
Aprobado por: Beatriz Helena  
Guerrero Africani

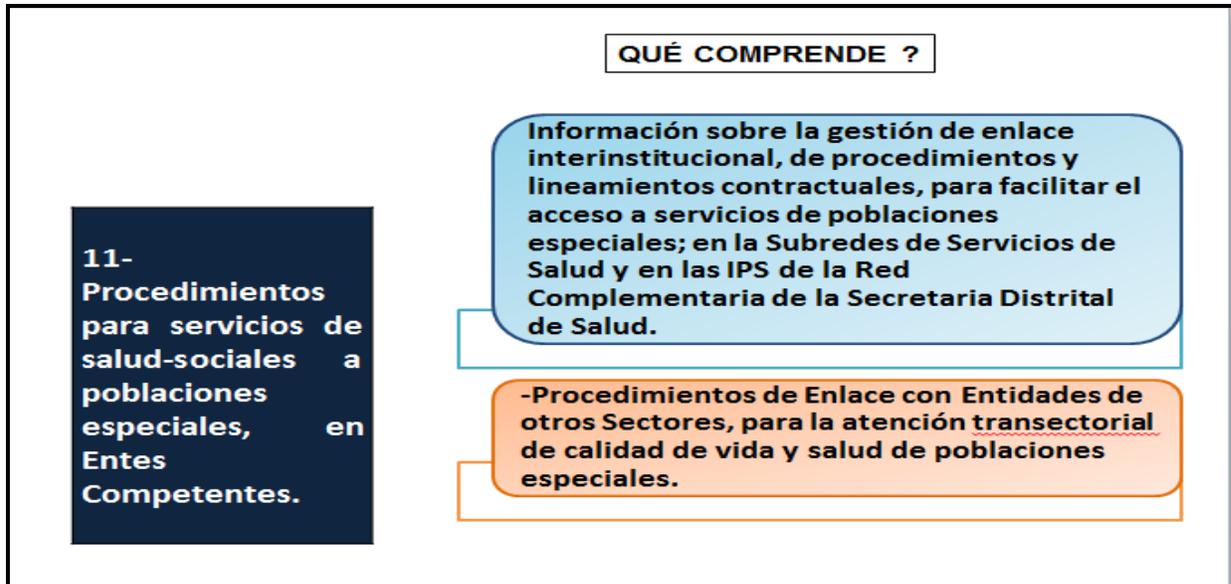


Imagen 15. Motivo de Orientación No. 11

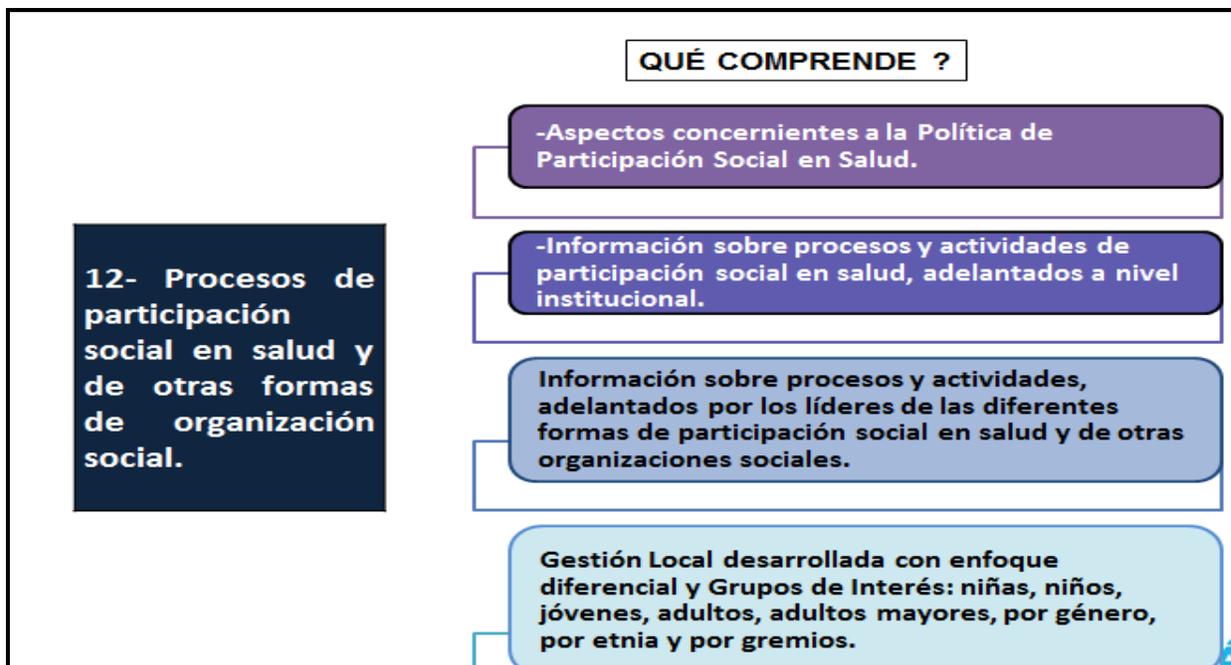


Imagen 16. Motivo de Orientación No. 12



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
MANUAL DE MOTIVOS DE ORIENTACIÓN Y  
PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO -  
APLICATIVO SIDMA.  
Código: SDS-GSS-MN-001 V.3

Elaborado por: Alix Moreno y  
Martha L. Suarez,  
Revisado por: Sandra  
Caycedo  
Aprobado por: Beatriz Helena  
Guerrero Africani



**QUÉ COMPRENDE ?**

**13- Procesos  
masivos de  
aseguramiento.**

**-Información sobre procesos de Aseguramiento en salud, tales como: libre elección de EAPB, unificación de núcleos, debidos procesos, actualización de datos, campañas de promoción de afiliación al régimen contributivo, entre otros.**

Imagen 17. Motivo de Orientación No. 13

**QUÉ COMPRENDE ?**

**14- Verificación  
sobre cómo  
aparece la  
ciudadanía en  
general, en  
Base de  
Datos.**

Información sobre como aparecen registrados los ciudadanos(as), en el Comprobador de Derechos de la Secretaría Distrital de Salud.

Información específica sobre la Identificación en el Comprobador de Derechos SDS, de la población especial en salud (población desplazada, menor en protección ICBF, Indígena, Ciudadano habitante de calle, población ROM (Gitanos), adulto mayor en instituciones de protección, entre otros.

Información sobre la identificación de los ciudadanos en otras bases de datos de uso y apoyo al Sector Salud (base de datos del ADRES, planeación nacional, planeación distrital, etc.).

Imagen 18. Motivo de Orientación No. 14

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE MOTIVOS DE ORIENTACIÓN Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO - APLICATIVO SIDMA. Código: SDS-GSS-MN-001 V.3</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno y Martha L. Suarez, Revisado por: Sandra Caycedo Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	---	---	--

### 6.3. Descripción Motivos de Problemáticas en el acceso:

El Aplicativo **SIDMA**-Sistema de información Distrital y de Monitoreo del Acceso, en la Carpeta de Atenciones Individuales, se encuentran los 11 MOTIVOS DE PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO, los cuales, a su vez tienen un menú respectivo de selección de sus Subcategorías, las cuales permiten especificar en forma estandarizada la problemática del ciudadano.

Seleccionar  el motivo de problemática en acceso:

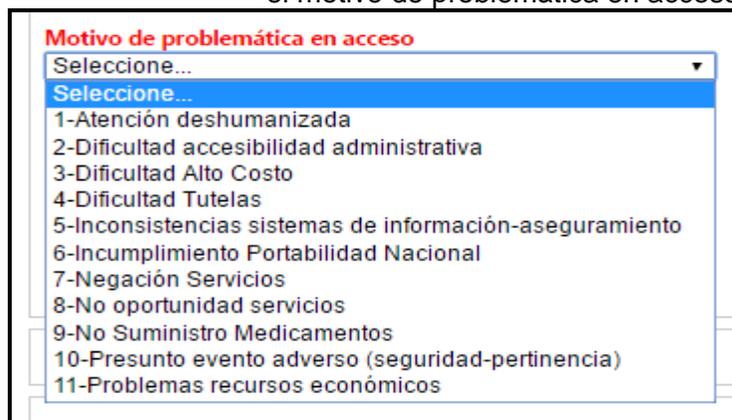


Imagen 19. Motivos de Problemáticas en el acceso

En el Aplicativo SIDMA, una vez seleccionado el Motivo de Orientación, existe un campo de texto en el cual caben 4.000 caracteres (1½ páginas), donde se debe anotar las aclaraciones o especificidades sobre las circunstancias de la consulta ciudadana y además la gestión sobre el trámite de enlace intra o interinstitucional que se adelantó para resolver ésta.

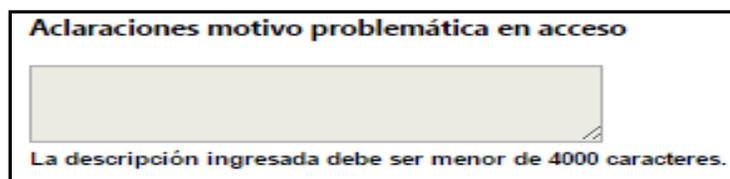


Imagen 20. Aclaraciones motivo problemática en acceso

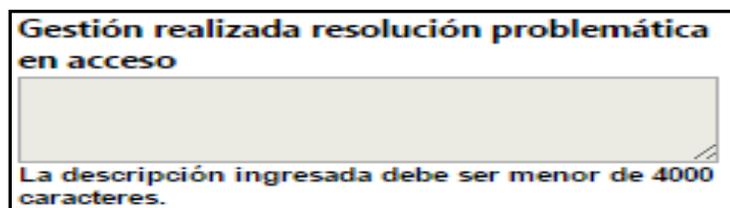


Imagen 21. Gestión realizada resolución problemática en acceso

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE MOTIVOS DE ORIENTACIÓN Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO - APLICATIVO SIDMA. Código: SDS-GSS-MN-001 V.3</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno y Martha L. Suarez, Revisado por: Sandra Caycedo Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	---	---	--

- Asimismo, se debe especificar el Actor en relación a la problemática en el acceso, ya sea un Asegurador o un Prestador, o el Ente Territorial, entre otros.

Seleccione el tipo de actor que desea ingresar:

Entidades de afiliación en Salud  Prestadores de Servicios en Salud.  Otras entidades  Nueva

**Imagen 22. Gestión realizada resolución problemática en acceso**

Es importante saber qué es una problemática en el acceso, los atributos de calidad que se ven afectados por éstas y los tipos de problemáticas del acceso:

QUÉ ES UNA PROBLEMÁTICA EN EL ACCESO A SERVICIOS DE SALUD?

Son situaciones que deberían ser evitables, que generan injusticias, inequidades y exclusión social frente al acceso efectivo a la salud

Las problemáticas en el acceso, se dan en conexo a los atributos de calidad del SOGCS-Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud (**Accesibilidad, Oportunidad, Seguridad Clínica, Pertinencia, Continuidad**) y Humanización

**Imagen 23. Gestión realizada resolución problemática en acceso**



**ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL S.O.G.C.S. (Sistema Obligatorio de Garantía de la  
Calidad en salud),  
que deben cumplirse en toda atención en salud.**

- 1. Accesibilidad.** Es la posibilidad que tiene el usuario **de utilizar los servicios** de salud que le **garantiza** el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
  - 2. Oportunidad.** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se **presenten retrasos** que pongan en **riesgo su vida o su salud**. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para **gestionar el acceso** a los servicios.
  - 3. Seguridad.** Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el **riesgo de sufrir un evento adverso** en el proceso de atención de salud o de **mitigar** sus consecuencias.
  - 4. Pertinencia.** Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la **mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica** y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.
  - 5. Continuidad.** Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una **secuencia lógica** y racional de actividades, basada en el **conocimiento científico**.
- Humanización.** Implica **respeto**, calidez, **trato amable**, **digno** y que respete las creencias, privacidad y decisiones del otro.

**Imagen 24. Atributos de Calidad del SOGCS- (Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en salud).**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
MANUAL DE MOTIVOS DE ORIENTACIÓN Y  
PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO -  
APLICATIVO SIDMA.  
Código: SDS-GSS-MN-001 V.3

Elaborado por: Alix Moreno y  
Martha L. Suarez,  
Revisado por: Sandra  
Caycedo  
Aprobado por: Beatriz Helena  
Guerrero Africani



## TIPOS DE PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO

**Tipo de problemáticas en el acceso geográficas:** Aquellas relacionadas con dificultades para la accesibilidad de las instituciones prestadoras de servicios de salud, por ubicación, dispersión, distancia y transporte, respecto al domicilio del ciudadano.

**Tipo de problemáticas en el acceso administrativas:** Se enmarcan los aspectos legales-normativos (relacionados con la implementación del modelo económico y operativo del SGSSS), con inconsistencias en Bases de Datos del SGSSS, información inadecuada sobre trámites a realizar, procedimientos y trámites administrativos engorrosos para acceder a los servicios de salud.

**Tipo de problemáticas en el acceso económicas:** Conectadas a la no capacidad de pago de las personas (copagos, cuotas moderadoras, cuotas de recuperación, para acceder a servicios de salud o cancelar los recibidos.

**Tipo de problemáticas en el acceso técnicas (Prestación el servicio):** Conectadas a los procesos clínicos de seguridad del paciente, que los servicios cumplan con los requisitos y especificaciones de calidad. Relacionadas con la provisión de servicios con un nivel profesional y de calidad óptimo, con el fin de disminuir los riesgos asociados a la atención.

**Tipo de problemáticas en el acceso cultural:** Aquellas relacionadas con dificultades del no favorecimiento de una atención en salud con enfoque diferencial y poblacional, ligadas a las condiciones de etnia, género, ciclo vital, religión, cultura y educación.

Imagen 25. Tipos de Problemáticas en el acceso.

### 11 MOTIVOS DE PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO QUE SE MONITOREAN EN LOS MECANISMOS PARA LA GESTIÓN DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA SIDMA-SDQS-COIS-CLAV-LINEA D.S.

INICIARON EN FUNCIONAMIENTO A PARTIR DEL 01 DE JULIO DE 2015

1. Atención deshumanizada.
2. Dificultad accesibilidad administrativa.
3. Dificultad Alto Costo.
4. Dificultad Tutelas.
5. Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento.
6. Incumplimiento Portabilidad Nacional.
7. Negación Servicios.
8. No oportunidad servicios.
9. No suministro Medicamentos.
10. Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia).
11. Problemas recursos económicos.

Imagen 26. Motivos de Problemáticas en el acceso.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE MOTIVOS DE ORIENTACIÓN Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO - APLICATIVO SIDMA. Código: SDS-GSS-MN-001 V.3</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno y Martha L. Suarez, Revisado por: Sandra Caycedo Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	---	---	--

A continuación, se relacionan las SUBCATEGORÍAS de cada uno de los 11 MOTIVOS DE PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO.

MOTIVOS PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO	
<p><b>1. Atención deshumanizada.</b></p>	<p><b>5. Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento.</b></p>
<p>Sub-categorías</p>	<p>Sub-categorías</p>
<p>a. Ambulancias b. Ambulatorio c. Asegurador d. Atención domiciliaria e. Hospitalización f. Proceso administrativo g. Programas extramurales h. Quirúrgicas i. Urgencias</p>	<p>a. Actualización nivel de <u>Sisben</u>. b. Afiliaciones no reportadas SDS. c. Documentos de identidad. d. Movilidad. e. Traslados no efectivos en Adres.</p>
<p><b>2. Dificultad accesibilidad administrativa.</b></p>	<p><b>6. Incumplimiento Portabilidad Nacional.</b></p>
<p>Sub-categorías</p>	<p>Sub-categorías</p>
<p>a. Inadecuada orientación. b. Inoportunidad autorizaciones c. Problemas contratación asegurador –prestador. d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación.</p>	<p>a. Cobros indebidos. b. Falta recursos económicos. c. Inconformidad cobro servicios. d. Problemática socio-económica sin protección</p>
<p><b>4. Dificultad Tutelas.</b></p>	<p><b>7. Negación Servicios.</b></p>
<p>Sub-categorías</p>	<p>Sub-categorías</p>
<p>a. Cirugías b. Citas médicas c. Exámenes <u>paraclínicos</u> d. Imágenes diagnósticas e. Medicamentos f. Procedimientos g. Prótesis, <u>órtesis</u>, ayudas técnicas h. Elementos de Higiene</p>	<p>a. Ambulancias b. Ambulatorio c. Atención domiciliaria d. Hospitalización e. Quirúrgicas f. Remisión inter-hospitalaria g. Urgencias</p>
<p><b>3. Dificultad Alto Costo.</b></p>	<p><b>8. No oportunidad servicios.</b></p>
<p>Sub-categorías</p>	<p>Sub-categorías</p>
<p>a. Diálisis para insuficiencia renal crónica. b. Reemplazos articulares cadera y rodilla. c. Trasplante de riñón, corazón, hígado, médula ósea y córnea. d. Tratamiento con radioterapia y quimioterapia para cáncer. e. Tratamiento del gran quemado. f. Tratamiento en Unidad de Cuidados Intensivos. g. Tratamiento médico quirúrgico para el trauma mayor. h. Tratamiento para el VIH-SIDA y sus complicaciones. i. Tratamiento quirúrgico para enfermedades de origen genético o congénito. j. Tratamiento quirúrgico para enfermedades del corazón y del sistema nervioso central.</p>	<p>a. Ambulancias. b. Ambulatorio – C. Externa General c. Ambulatorio – Medicina General. d. Ambulatorio – Medicina Especializada. e. Atención domiciliaria. f. Hospitalización. g. Quirúrgicas. h. Remisión inter-hospitalaria. i. Urgencias.</p>

Imagen 27. Subcategorías de los Motivos de Problemáticas en el acceso, 1-2-5-11

Imagen 28. Subcategorías de los Motivos de Problemáticas en el acceso, 3-4-7-8

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
MANUAL DE MOTIVOS DE ORIENTACIÓN Y  
PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO -  
APLICATIVO SIDMA.  
Código: SDS-GSS-MN-001 V.3

Elaborado por: Alix Moreno y  
Martha L. Suarez,  
Revisado por: Sandra  
Caycedo  
Aprobado por: Beatriz Helena  
Guerrero Africani



## MOTIVOS PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO

### 9. No suministro Medicamentos.

#### Sub-categorías

- a. No POS
- b. POS

### 10. Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia).

#### Sub-categorías

- a. Ambulancias.
- b. Ambulatorio.
- c. Atención domiciliaria.
- d. Hospitalización.
- e. Quirúrgicas.
- f. Urgencias.

**Imagen 29. Subcategorías de los Motivos de Problemáticas en el acceso, 9-10**

Seguidamente, se relaciona la explicación sobre **qué comprenden** cada uno de los 11 MOTIVOS DE PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO. También se especifica, **qué Tipo** de Problemática en el acceso es y **qué Atributo de Calidad** se afecta con la Problemática en el Acceso.

Se reseña, que los 11 motivos de consultas de problemáticas en el acceso en salud, definidos en EL SIDMA, están estructurados utilizando frases generales, pero hay que tener en cuenta, que cada motivo comprende diversas situaciones de problemáticas ciudadanas que requieren ser intervenidas con gestión o trámites de enlace para su resolución.

Por lo tanto, es importante conocer **QUÉ SITUACIONES COMPRENDE CADA MOTIVO DE PROBLEMÁTICA EN EL ACCESO**, para facilitar la selección más pertinente del menú de opciones de los 11 motivos, que refleje la **INTERVENCIÓN** que se realizó.

Cuando se vaya a seleccionar un motivo de problemática del menú de los 11 que se están monitoreando, se debe tener en cuenta las situaciones que comprenden cada uno, asimismo aquellas características similares y/o homologables, o que tienen relación, o conexo con el texto general de cada motivo; ya que muchas veces no se va a encontrar en el menú, la misma semántica del motivo de problemática referida verbalmente por el usuario, o como la está pensando en ese momento el (la) servidor público.

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

<p><b>1-Atención deshumanizada.</b></p> <p>Sub-categorías: a. Ambulancias b. Ambulatorio c. Asegurador d. Atención domiciliaria e. Hospitalización f. Proceso administrativo g. Programas extramurales h. Quirúrgicas i. Urgencias</p>	<p><b>QUÉ COMPRENDE ?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TIPO PROBLEM. ACCESO: CULTURAL</li> <li>• ATRIBUTO CALIDAD AFECTADO: HUMANIZACIÓN</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Forma de tratar al usuario que no es con respeto y dignidad.</li> <li>• Maltrato verbal</li> <li>• Agresión Física</li> <li>• Discriminación y no atención con enfoque diferencial.</li> <li>• Negligencia y omisión en el cumplimiento de funciones/responsabilidades del servidor público.</li> <li>• Solicitud de prebendas o prerrogativa.</li> </ul>		

Imagen 30. Motivo de Problemática en el acceso, No. 1

<p><b>2- Dificultad accesibilidad administrativa.</b></p> <p>Sub-categorías: a. Inadecuada orientación. b. Inoportunidad autorizaciones c. Problemas contratación asegurador-prestador. d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación.</p>	<p><b>QUÉ COMPRENDE ?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• TIPO PROBLEM. ACCESO: ADMINISTRATIVA</li> <li>• ATRIBUTO CALIDAD AFECTADO: ACCESIBILIDAD</li> </ul>
<p>a. Inadecuada orientación: Sobre derechos, deberes o trámites a realizar.</p> <p>b. Inoportunidad autorizaciones: Demoras en la expedición de autorizaciones, trámites administrativos engorrosos para acceder a los servicios de salud.</p> <p>c. Problemas contratación asegurador-prestador: Terminación de Contratos, procesos demorados en la renovación contratos de servicios, servicios no contratados, no suficiencia de Red.</p> <p>d. Problemas recursos físicos, humanos, dotación: Ligados a las condiciones de habilitación propias de la organización de tipo administrativo, que deben garantizarse para que el servicio cuente con el debido respaldo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Por insuficiencia de talento humano requerido.</li> <li>• Por falta de dotación para los procesos administrativos (insumos papelería, impresora, computadores, caídas de red, internet lento, otros).</li> <li>• Por infraestructura (condiciones que no favorecen el acceso, baños, desorganización acceso administrativo, rampas, salas espera,).</li> <li>• Consultorios no adecuados, no privacidad en éstos, interrupciones durante el proceso de atención.</li> </ul>		

Imagen 31. Motivo de Problemática en el acceso, No. 2

**QUÉ COMPRENDE ?**

### 3. Dificultad Alto Costo

Sub-categorías:

- a. Diálisis para insuficiencia renal crónica.
- b. Reemplazos articulares cadera y rodilla.
- c. Trasplante de riñón, corazón, hígado, médula ósea y córnea.
- d. Tratamiento con radioterapia y quimioterapia para cáncer.
- e. Tratamiento del gran quemado.
- f. Tratamiento en Unidad de Cuidados Intensivos.
- g. Tratamiento médico quirúrgico para el trauma mayor.
- h. Tratamiento para el VIH-SIDA y sus complicaciones.
- i. Tratamiento quirúrgico para enfermedades de origen genético o congénito.
- j. Tratamiento quirúrgico para enfermedades del corazón y del sistema nervioso central.

**Son por lo general los casos especiales, que implican mucho tiempo de intervención, para resolver la problemática, está en riesgo la vida del paciente.**

- TIPO PROBLEM. ACCESO ACCESO:

**TÉCNICA**

---

- ATRIBUTO CALIDAD AFECTADO:

**CONTINUIDAD**

**Imagen 32. Motivo de Problemática en el acceso, No. 3**

**QUÉ COMPRENDE ?**

### 4. Dificultad Tutelas.

Sub-categorías:

- a. Cirugías
- b. Citas médicas
- c. Exámenes paraclínicos
- d. Imágenes diagnósticas
- e. Medicamentos
- f. Procedimientos
- g. Prótesis, órtesis, ayudas técnicas
- h. Elementos de higiene

- a. Cirugías : Que no autorizan o realizan.
- b. Citas médicas: Que no autorizan.
- c. Exámenes paraclínicos: Exámenes de laboratorio, exámenes especializados.
- d. Imágenes diagnósticas: exámenes que no autorizan o demoran en realizar, de imagenología.
- e. Medicamentos: POS o NO-POS
- f. Procedimientos: Procedimientos no quirúrgicos
- g. Prótesis, órtesis, ayudas técnicas: Para Rehabilitación.
- h. Elementos de higiene: Pañales y otros.

- TIPO PROBLEM. ACCESO ACCESO:

**ADMINISTRATIVA**

---

- ATRIBUTO CALIDAD AFECTADO:

**CONTINUIDAD**

**Imagen 33. Motivo de Problemática en el acceso, No. 4**

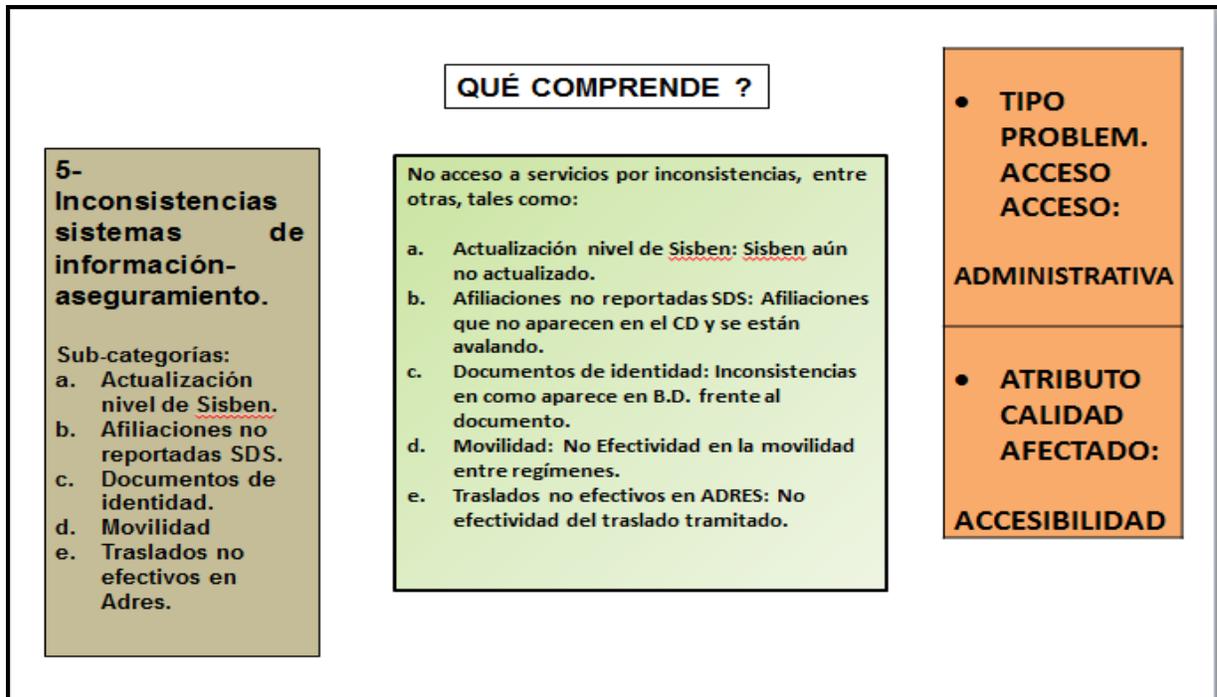


Imagen 34. Motivo de Problemática en el acceso, No. 5

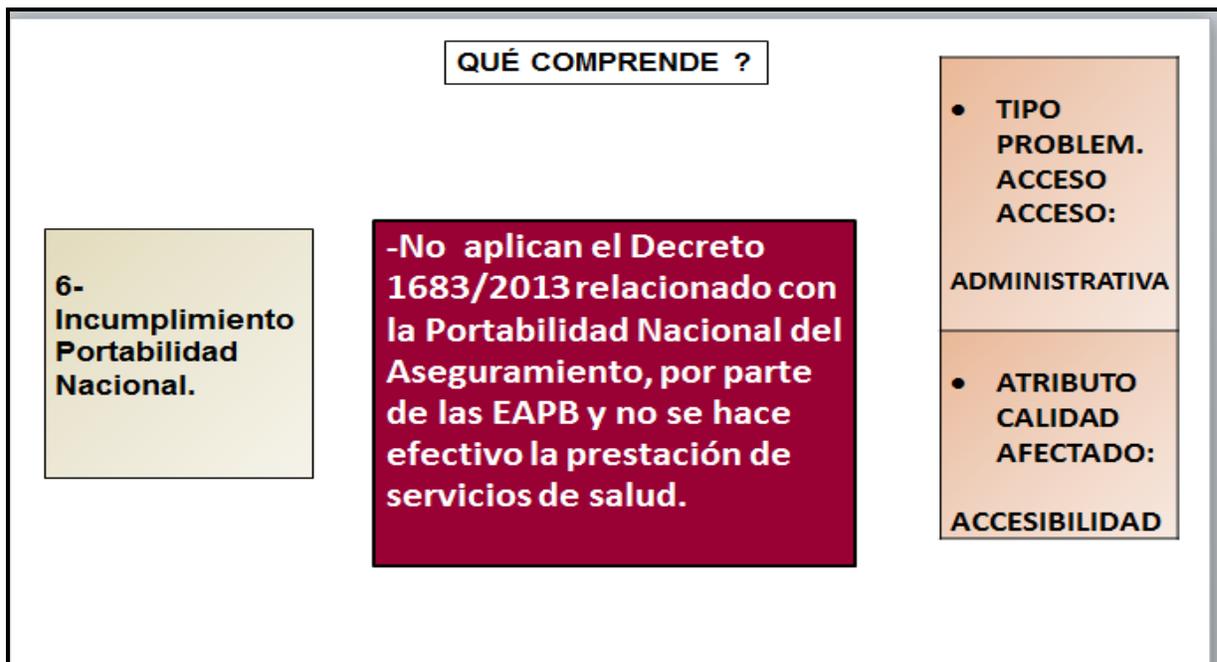


Imagen 35. Motivo de Problemática en el acceso, No. 6



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
MANUAL DE MOTIVOS DE ORIENTACIÓN Y  
PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO -  
APLICATIVO SIDMA.  
Código: SDS-GSS-MN-001 V.3

Elaborado por: Alix Moreno y  
Martha L. Suarez,  
Revisado por: Sandra  
Caycedo  
Aprobado por: Beatriz Helena  
Guerrero Africani

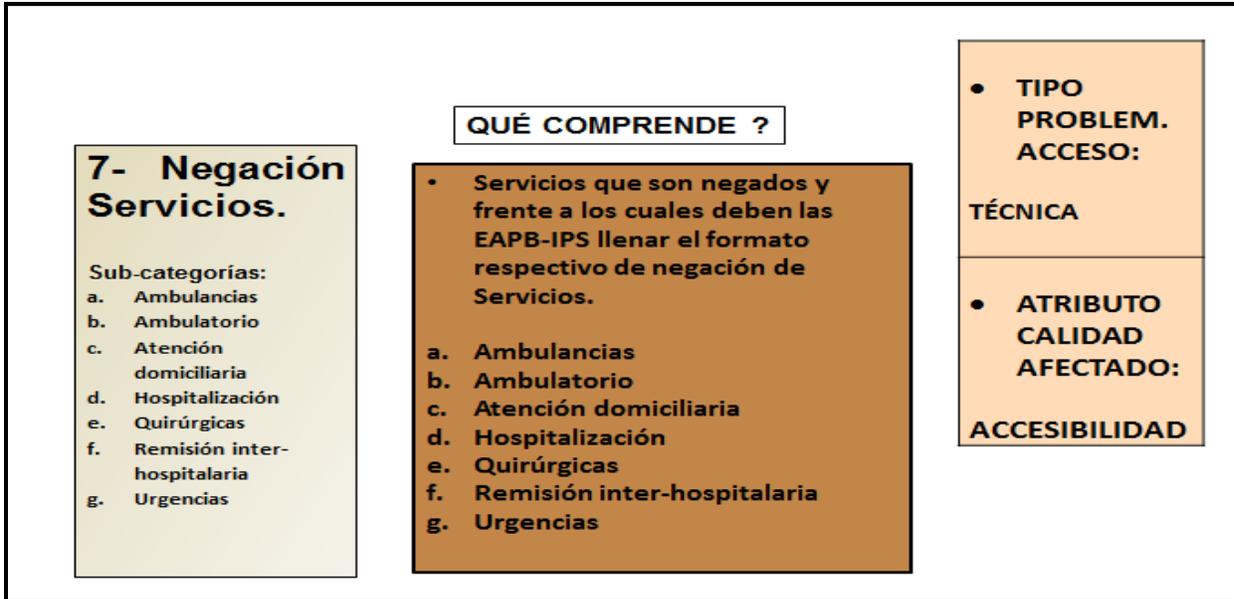


Imagen 36. Motivo de Problemática en el acceso, No. 7

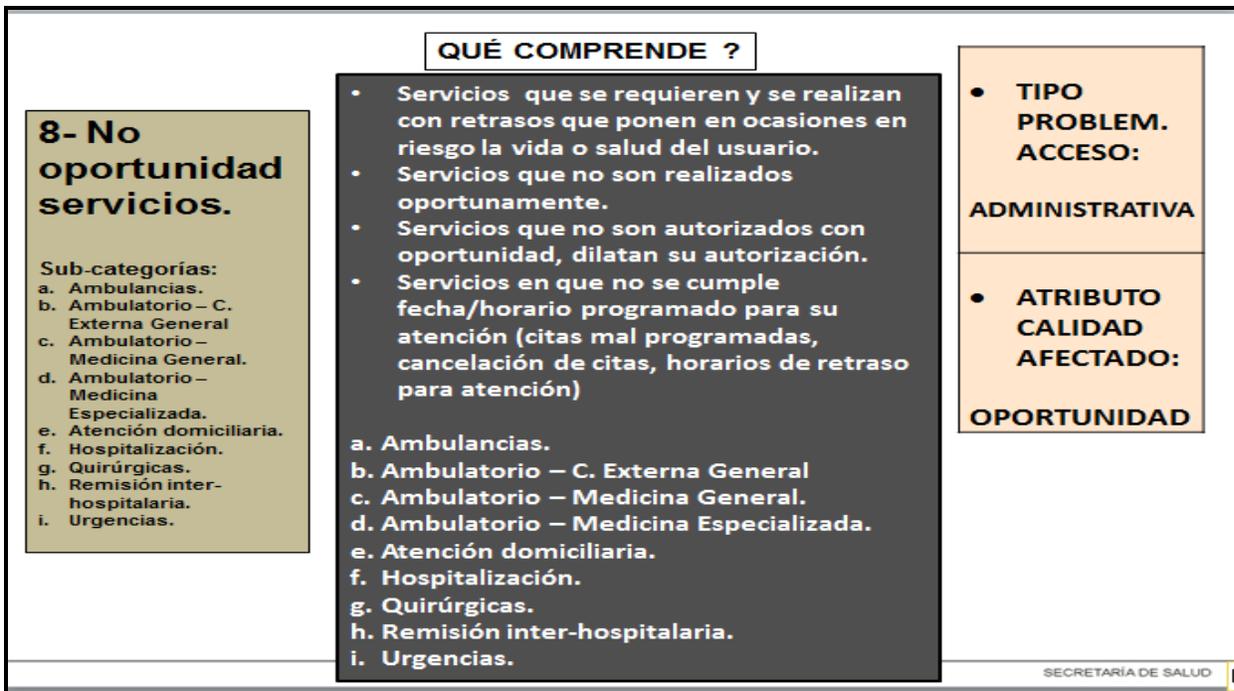


Imagen 37. Motivo de Problemática en el acceso, No. 8

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

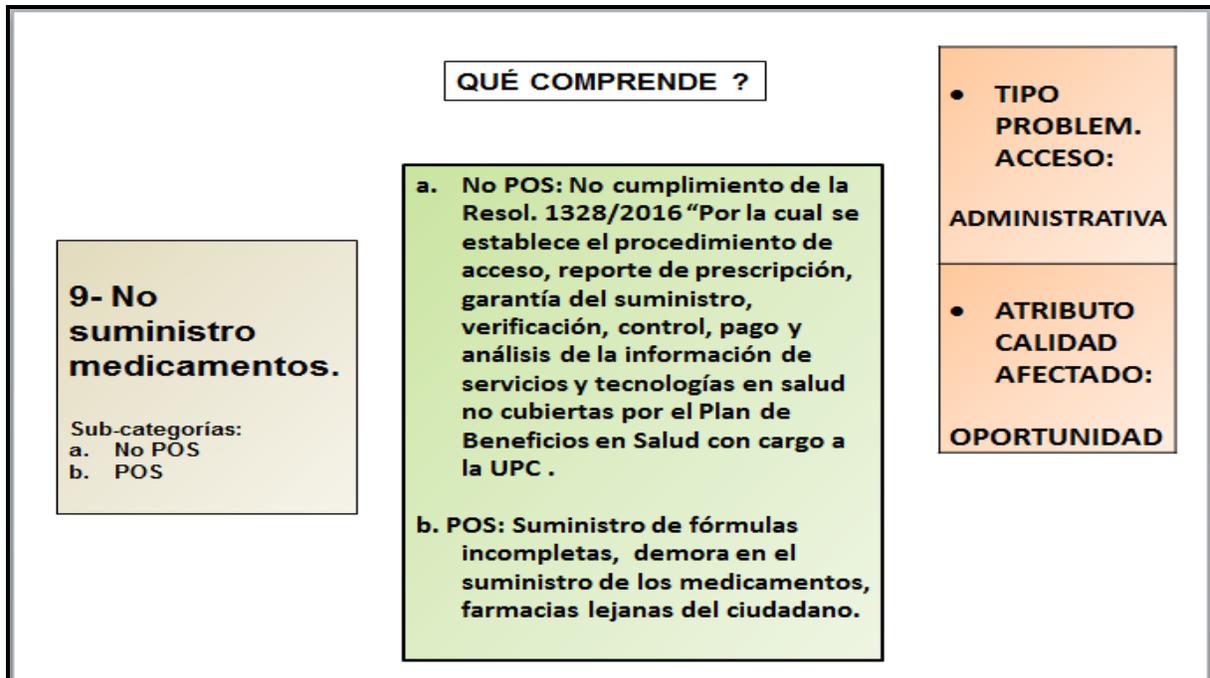


Imagen 38. Motivo de Problemática en el acceso, No. 9

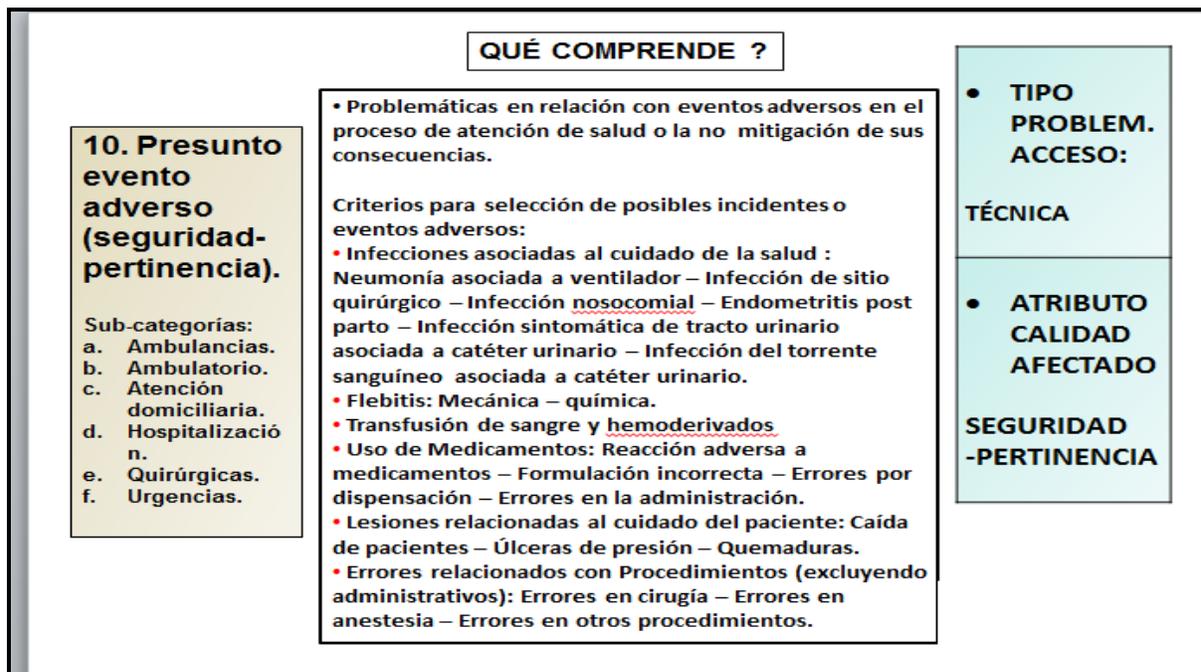


Imagen 39 Motivo de Problemática en el acceso, No. 10



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
MANUAL DE MOTIVOS DE ORIENTACIÓN Y  
PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO -  
APLICATIVO SIDMA.  
Código: SDS-GSS-MN-001 V.3

Elaborado por: Alix Moreno y  
Martha L. Suarez,  
Revisado por: Sandra  
Caycedo  
Aprobado por: Beatriz Helena  
Guerrero Africani



<p><b>11. Problemas recursos económicos</b></p> <p>Sub-categorías: a. Cobros indebidos. b. Falta recursos económicos. c. Inconformidad cobro servicios. d. Problemática socio-económica sin protección.</p>	<p><b>QUÉ COMPRENDE ?</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>TIPO PROBLEM. ACCESO:</b> <b>ECONÓMICA</b></li> <li>• <b>ATRIBUTO CALIDAD AFECTADO:</b> <b>CONTINUIDAD</b></li> </ul>
<p>a. <b>Cobros indebidos: Cobros incorrectos. Cobros con niveles de Sisben diferentes al vigente del usuario. No cumplimiento de la normatividad de los topes por un mismo evento.</b></p> <p>b. <b>Falta recursos económicos: No capacidad de pago, para cancelar los diferentes servicios utilizados.</b></p> <p>c. <b>Inconformidad cobro servicios: Desacuerdo con el valor cobrado frente a definición de directrices del sector salud (valor cuota recuperación o copago).</b></p> <p>d. <b>Problemática socio-económica sin protección: La problemática socio-económica ha sido caracterizada, pero solo le cubre por ejemplo la atención de urgencias.</b></p>		

Imagen 40. Motivo de Problemática en el acceso, No. 11

## 7. ANEXOS

Ningún anexo

## 8. BIBLIOGRAFIA

NACIONES UNIDAS. Comité de Derechos Económicos Sociales y Culturales. Observación General N° 14. El derecho al disfrute del más alto nivel posible de salud. 22º período de sesiones, 2000. Documento E/C.12/2000/4.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN. El Derecho a la Salud en perspectiva de derechos humanos, Vigilancia y Control del Estado Colombiano en materia de quejas en salud. Mayo 2008.

Estudios realizados por las universidades de Antioquia y Santander, Universidad Nacional, Colciencias, la ESAP, Investigaciones realizadas por R.A.Castaño, Juan Edo. Céspedes Londoño, Iván Jaramillo Pérez, estudios de la Veeduría Distrital, Defensoría del Pueblo y la Procuraduría General de la Nación, entre otros; ponen de manifiesto inequidades en salud en varios de los temas que se tocan en esas 2 dimensiones y además también llegan a

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL MANUAL DE MOTIVOS DE ORIENTACIÓN Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO - APLICATIVO SIDMA. Código: SDS-GSS-MN-001 V.3</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno y Martha L. Suarez, Revisado por: Sandra Caycedo Aprobado por: Beatriz Helena Guerrero Africani</p>	
---	---	---	--

conclusiones en referencia a que el paciente está lejos de ser el centro de atención, ya que prima, en muchos casos, la necesidad de reducir costos de las atenciones en salud.

OPS/OMS, La Salud Pública en las Américas: Nuevos Conceptos, Análisis del Desempeño y Bases para la Acción. Publicación Científica y Técnica No. 589, Washington DC, 2002. Pág. 19.

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Ministerio de la Protección Social. Plan Decenal de Salud Pública Resolución 1841 28 de Mayo-201. Pág. 39-40-200-209-235-248-249-257-265

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud. Nov. 2005. Pág. 19-23.

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención de Salud –SOGCS. Decreto 1011/2006. Pág. 3-10-12-14-15-16.

MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Decreto 4747/2007 “Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones”. Pág. 4, 7.

SUPERSALUD. Circular Única Externa/2008 (modificatorias 049-050-051-052). Pág. 226-243.

Norma Técnica de Calidad de la Gestión Pública NTGP1000:2009. Art. 3 Términos y Definiciones

Decreto 780 de 2016 Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social. Art. 2.1.1.3 Definiciones.

Gobierno en Línea –GEL. (2011). Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas. Disponible en [http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8536\\_recurso\\_1.pdf](http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8536_recurso_1.pdf)

Secretaría Distrital de Salud. (2016). MODELO DE ATENCION INTEGRAL EN SALUD DE BOGOTÁ D.C.

Ministerio de Salud y Protección Social. (2016). Política de Atención Integral en Salud. Un sistema de salud al servicio de la gente. Págs. 45-48.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA  
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN  
CONTROL DOCUMENTAL  
MANUAL DE MOTIVOS DE ORIENTACIÓN Y  
PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO -  
APLICATIVO SIDMA.  
Código: SDS-GSS-MN-001 V.3

Elaborado por: Alix Moreno y  
Martha L. Suarez,  
Revisado por: Sandra  
Caycedo  
Aprobado por: Beatriz Helena  
Guerrero Africani



## 9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
V.3	24/10/2017	Cambio de nombre del Aplicativo SIDBA por el nombre SIDMA. Cambios en los módulos y variables de captura de información, en el Aplicativo SIDMA

La impresión de este documento se considera **COPIA NO CONTROLADA** y no se garantiza que esta corresponda a la versión vigente, salvo en los procesos que usan sello. Esta información es de carácter confidencial y propiedad de la Secretaría Distrital de Salud (SDS); está prohibida su reproducción y distribución sin previa autorización del proceso que lo genera, excepto en los requisitos de ley.