

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL</p> <p>MANUAL SOBRE MOTIVOS DE INFORMACION E INFORMACION Y MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO INCLUIDOS EN EL SIDBA (SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD) y SQS (SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES)</p> <p>Código:SDS-GSS-MN-001 V.2</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Addie Revisado por: Luzmila Buitrago Aprobado por: Octavio Niño Quintero</p>	
--	--	--	---

1. MOTIVOS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN IDENTIFICADOS EN EL SOFTWARE SIDBA Y SQS

MOTIVOS DE ORIENTACIÓN

MOTIVOS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN	QUÉ COMPRENDE
<p>1- Aclaraciones a usuarios del Régimen Subsidiado, sobre inconsistencias en base de datos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ciudadanos(as) del Régimen Subsidiado, que requieren les comprueben sus derechos. - Información sobre aclaraciones y trámites a seguir, respecto a las inconsistencias en documentos, suspensiones, retiros, debidos procesos, evidenciadas en la Base de Datos del Régimen Subsidiado. - Usuarios que al comprobarle derechos en la base de datos, no figura activo en la EPS-S, pero que sí presenta el físico del carnet.
<p>2- Cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Información sobre la normatividad, procedimientos, entidades que integran el Sistema de Seguridad Social en Salud (SGSSS), mediante las cuales, el Estado garantiza la prestación de los servicios de salud. - Información sobre cuales son los requisitos y trámites para tener acceso a los servicios de salud, incluidos en el Plan Obligatorio de Salud tanto del Régimen Subsidiado como del Régimen Contributivo. - Divulgación sobre los derechos y deberes de los usuarios en el Sistema de Seguridad Social en Salud y los valores y principios que la Entidad haya incorporado a su plataforma de direccionamiento estratégico.
<p>3- Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS-S, EPS-C, ESE ó IPS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Información sobre los requisitos y trámites para afiliarse, trasladarse o retirarse, en el Régimen Subsidiado.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p style="text-align: center;">DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL</p> <p style="text-align: center;">LINEAMIENTOS SOBRE MOTIVOS DE INFORMACION E INFORMACION Y MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO INCLUIDOS EN EL SIDBA (SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD) y SQS (SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES)</p> <p style="text-align: center;">Código:114-GSS-LN-001 V.2</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Addie Revisado por: Luzmila Buitrago Aprobado por: Octavio Niño Quintero</p>	
--	--	--	---

	<ul style="list-style-type: none"> - Información sobre los requisitos y trámites para afiliarse, trasladarse o retirarse, en el Régimen Contributivo, tanto como trabajador dependiente, como independiente. - Información sobre los derechos para elegir la Institución Prestadora de Servicios de Salud Primaria (IPS), los trámites para solicitar el cambio de ESE y cómo conocer la Red de Instituciones contratadas por el Asegurador que escogió.
<p>4- Cómo incluir a menores, en el núcleo de la Encuesta Sisben.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Información sobre cómo incluir en el núcleo de la Encuesta Sisben, a los hijos menores que nacen o que por algún motivo no fueron ingresados en el núcleo familiar.
<p>5- Cómo realizar trámites para copagos, cuotas moderadoras, cuotas de recuperación, de servicios de salud.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Información sobre en qué consisten los copagos, cuotas moderadoras y cuotas de recuperación, que deben cancelar los usuarios y los trámites a seguir en los casos de incapacidad de pago. - Información en los Servicios de Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización, sobre el proceso y temas de aspectos administrativos y documentos requeridos, para el pago de servicios de acuerdo a los lineamientos de la contratación suscrita por la Entidad. - Información sobre Proyectos de Gratuidad y como acceder a éstos.
<p>6- Cómo solicitar, retirarse ó revisar puntaje de la encuesta SISBEN ó SISBEN de otros Municipios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Información sobre los trámites a seguir para solicitar la encuesta del Sisben. - Información sobre los trámites a seguir, para el retiro de la Base de Datos del Sisben. - Información sobre los trámites a seguir, para otra aplicación de encuesta Sisben.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARIA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTOS SOBRE MOTIVOS DE INFORMACION E INFORMACION Y MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO INCLUIDOS EN EL SIDBA (SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD) y SQS (SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES) Código:114-GSS-LN-001 V.2</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Addie Revisado por: Luzmila Buitrago Aprobado por: Octavio Niño Quintero</p>	
--	--	--	---

<p>7- Desarrollo de otro tipo de procesos masivos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Funcionamiento, programas y servicios brindados a través de Campañas, Jornadas, Ferias de Servicio al Ciudadano, Ferias de la Salud, Jornadas de Vacunación Masiva, Donación de Sangre, Donación de Órganos y otros.
<p>8- Portafolio de servicios de las ESE, de EPS-S, Red No Adscrita, ó IPS Privadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Información sobre los servicios, programas, horarios de atención, de las Empresa Sociales del Estado (ESE). - Información sobre los servicios, programas, horarios de atención, de otras Empresas Sociales del Estado (ESE) adscritas a la Secretaria Distrital de Salud. - Información sobre las competencias y servicios de las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios Subsidiadas (EPS-S). - Información sobre los servicios y trámites, ante las Instituciones que integran la Red No Adscrita Contratada por la Secretaria Distrital de Salud, para complementar la prestación de servicios. - Información sobre las competencias, servicios y programas, de IPS Privadas u otras Entidades del Sector Salud.
<p>9- Portafolio de servicios o programas, de Entidades de otros Sectores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Portafolio de servicios, programas, horarios de funcionamiento, personas a contactar, en Entidades a nivel local, distrital y nacional, tales como: Metrovivienda, Secretaria de Integración Social, Secretaria de Educación, IDIPROM, INPEC, entre otras.
<p>10- Portafolio de servicios y programas de la Secretaria Distrital de Salud - SDS.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Información general sobre toda la gestión de rectoría y de asistencia técnica, sobre trámites de su competencia, servicios y programas, que realiza el Ente Territorial, como responsable del Sistema Distrital de Salud. - Información sobre los servicios,

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p style="text-align: center;">DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTOS SOBRE MOTIVOS DE INFORMACION E INFORMACION Y MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO INCLUIDOS EN EL SIDBA (SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD) y SQS (SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES) Código:114-GSS-LN-001 V.2</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Addie Revisado por: Luzmila Buitrago Aprobado por: Octavio Niño Quintero</p>	
--	--	--	---

	<p>procedimientos, programas de capacitaciones y trámites a realizar, ante el Centro Regulador de Urgencias y Emergencias (CRUE) y otras direcciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Información sobre los servicios, procedimientos y trámites a realizar, ante el Laboratorio de Salud Pública. - Información sobre los servicios, procedimientos y trámites a realizar, ante el Hemocentro (Banco de Sangre, Banco de Tejidos, donación y transplante de órganos). - Información sobre los servicios, procedimientos y trámites a realizar, ante la Dependencia de Registros (Inhumaciones, Exhumaciones, Cremaciones, personerías jurídicas, carné de radioprotección y de expendedor de drogas, registros profesionales). - Expedientes de investigaciones administrativas. - Proceso de Habilitación. - Procesos de Talento Humano.
<p>11- Procedimientos para servicios de salud-sociales a poblaciones especiales, en Entes Competentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Información sobre procedimientos y lineamientos contractuales, para facilitar el acceso a servicios de poblaciones especiales, en los Hospitales de la Red Pública y en las IPS de la Red Complementaria de la Secretaria Distrital de Salud. - Procedimientos ante Entidades de otros Sectores, para la atención transectorial de calidad de vida y salud de poblaciones especiales.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p style="text-align: center;">DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTOS SOBRE MOTIVOS DE INFORMACION E INFORMACION Y MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO INCLUIDOS EN EL SIDBA (SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD) y SQS (SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES) Código:114-GSS-LN-001 V.2</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Addie Revisado por: Luzmila Buitrago Aprobado por: Octavio Niño Quintero</p>	
--	--	--	---

<p>12- Procesos de participación social en salud y de otras formas de organización social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aspectos concernientes a la Política Distrital de Participación Social y Servicio al Ciudadano en Salud. - Información sobre procesos y actividades de participación social en salud, adelantados a nivel institucional. - Información sobre procesos y actividades, adelantados por los líderes de las diferentes formas de participación social en salud y de otras organizaciones sociales. - Gestión Social desarrollada con Grupos de Interés: niñas, niños, jóvenes, adultos, adultos mayores, por género (mujeres, hombres y LGTB), por etnia (indígenas, afros y gitanos) y por gremios.
<p>13- Procesos masivos de aseguramiento.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Información sobre procesos masivos de Aseguramiento en salud, tales como: libre elección de EPS-S, carnetización, reemplazos, debidos procesos, subsidios no merecidos, traslados, actualización de datos, toma de huellas, campañas de promoción de afiliación al régimen contributivo, etc.).
<p>14- Verificación sobre cómo aparece la ciudadanía en general, en Base de Datos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Información sobre la caracterización dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud, como aparecen registrados los ciudadanos(as), en el Comprobador de Derechos de la Secretaría Distrital de Salud. - Información sobre la Identificación en el Comprobador de Derechos SDS, de la población especial en salud (desmovilizado/ reinsertado, inimputable, desplazado, menor en protección ICBF, Indígena, Ciudadano habitante de calle, población ROM (Gitanos). - Información sobre la identificación de los ciudadanos en otras bases de datos de uso

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTOS SOBRE MOTIVOS DE INFORMACION E INFORMACION Y MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO INCLUIDOS EN EL SIDBA (SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD) y SQS (SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES) Código:114-GSS-LN-001 V.2</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Addie Revisado por: Luzmila Buitrago Aprobado por: Octavio Niño Quintero</p>	
--	--	--	---

	y apoyo al Sector Salud (base de datos del fosyga, planeación nacional, planeación distrital, etc.).
--	--

ANOTACIONES:

SE DEBE TENER EN CUENTA EL ENFOQUE DE "CONCEPTO GENÉRICO", DE "BOLSA" O DE "PAQUETE", esto quiere decir, que los 14 motivos de consultas de orientación e información a la ciudadanía en salud, definidos en este Manual, se han escrito utilizando frases generales y se han concebido con una narrativa amplia.

Pero es de anotar, que cuando se vaya a seleccionar un motivo del menú de los 14 que se están monitoreando, se debe pensar en aquellos conexos o características similares y/o homologables, o en los aspectos que comprenden cada uno, ya que muchas veces no se va a encontrar la misma semántica del motivo de orientación e información, que está expresando verbalmente el usuario o que está pensando el(la) funcionario(a).

Por otro lado, se aclara que cada Hospital tiene situaciones específicas respecto a cada uno de los 14 motivos de orientación e información, las cuales son propias de cada hospital y complementarias al motivo de orientación. Esta información específica y complementaria, se recomienda escribirlas (digitar) en el software, en el campo habilitado para texto de **ACLARACIONES O GESTIÓN MOTIVO ORIENTACIÓN**, ya que dichas observaciones se van a constituir en aclaraciones que posteriormente van a recrear y explicar el panorama específico del Hospital, y por otro lado, van a facilitar el levantamiento de planes de mejoramiento, la rendición de cuentas sobre qué tanto se está educando a la ciudadanía en derechos y deberes, orientando para proveer el acceso a servicios de salud, así como también para el diseño de piezas comunicativas sobre diferentes temáticas de orientación e información.

Entonces, se debe al interior de cada Hospital, dar la instrucción a los equipos de trabajo, sobre el uso del campo de observaciones, y qué especificidad de información complementaria deben digitar cuando hayan seleccionado alguno de los 14 motivos de orientación e información que se están monitoreando en el software.

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 observaciones, aspectos específicos de cada Entidad, ya que éstos no son compartidos por la totalidad de los usuarios del software.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTOS SOBRE MOTIVOS DE INFORMACION E INFORMACION Y MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO INCLUIDOS EN EL SIDBA (SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD) y SQS (SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES) Código:114-GSS-LN-001 V.2</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Addie Revisado por: Luzmila Buitrago Aprobado por: Octavio Niño Quintero</p>	
--	--	--	---

2. MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE ESTÁN IDENTIFICADOS EN EL SOFTWARE SIDBA Y SQS

MOTIVO DE BARRERA DE ACCESO	QUÉ COMPRENDE	<ul style="list-style-type: none"> TIPO DE BARRERA DE ACCESO.
		<ul style="list-style-type: none"> ATRIBUTO DE CALIDAD DEL SOGCS (SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD), QUE AFECTA
<p>1- Atención deshumanizada, o extralimitación y abuso de responsabilidades.</p>	<p>-Forma de tratar al usuario que no es con respeto y dignidad. -Trato indiferentemente, con el poco interés en ayudarlo para su acceso a servicios y en ocasiones se da el maltrato. -Extralimitación y abuso de responsabilidades. -No ética en el ejercicio de las funciones o responsabilidades. -Incumplimiento de funciones o responsabilidades. -Faltas disciplinarias por no cumplimiento de sus responsabilidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> CULTURAL CALIDEZ

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTOS SOBRE MOTIVOS DE INFORMACION E INFORMACION Y MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO INCLUIDOS EN EL SIDBA (SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD) y SQS (SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES) Código:114-GSS-LN-001 V.2</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Addie Revisado por: Luzmila Buitrago Aprobado por: Octavio Niño Quintero</p>	
--	--	--	---

MOTIVO DE BARRERA DE ACCESO	QUÉ COMPRENDE	<ul style="list-style-type: none"> TIPO DE BARRERA DE ACCESO.
		<ul style="list-style-type: none"> ATRIBUTO DE CALIDAD DEL SOGCS (SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD), QUE AFECTA
<p>2- Casos especiales con demora inicio tratamientos prioritarios, ó de alto costo, ó tutelas.</p>	<p>Son los casos especiales, que implican mucho tiempo de intervención, para la resolutivead de su problemática.</p> <p>-Demora en el inicio de tratamientos prioritarios como: oxígeno domiciliario, tto. de diabetes, epilepsia, glaucomas, enfermedades de reumatología, etc.</p> <p>-Demora en atenciones de Alto Costo, como: Oncología, Unidad Renal, VIH, al igual que procedimientos y/o Cirugía Cardiovascular, Etc.</p> <p>- Desacato tutelas por EPS-C ó EPS-S ó ESE ó IPS Privada o SDS.</p> <p>-Tratamientos adicionales no incluidos en la tutela, que tienen demora en su realización.</p> <p>-Persona con discapacidad activos en EPS-S con barreras para sus tratamientos integrales de Rehabilitación.</p> <p>-Interrupción de tratamientos por no estar el paciente en base de datos de la IPS que le asignó la EPS-S.</p> <p>-Dificultad ubicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> ADMINISTRATIVA OPORTUNIDAD

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTOS SOBRE MOTIVOS DE INFORMACION E INFORMACION Y MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO INCLUIDOS EN EL SIDBA (SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD) y SQS (SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES) Código:114-GSS-LN-001 V.2</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Addie Revisado por: Luzmila Buitrago Aprobado por: Octavio Niño Quintero</p>	
--	--	--	---

MOTIVO DE BARRERA DE ACCESO	QUÉ COMPRENDE	<ul style="list-style-type: none"> TIPO DE BARRERA DE ACCESO.
		<ul style="list-style-type: none"> ATRIBUTO DE CALIDAD DEL SOGCS (SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD), QUE AFECTA
	pacientes terminales, sin cuidadores.	
3- Cobros indebidos	-Cobros incorrectos. -No cumplimiento de la normatividad de los topes por un mismo evento. -Cobros con niveles de cobros diferentes al vigente del usuario. -Cobros indebidos a poblaciones especiales. -Cobros indebidos a personas en proyecto de gratuidad. -Maternas con cobros indebidos de atenciones incluidas en el embarazo, parto y puerperio. - Cobros indebidos a menores de 01 año.	<ul style="list-style-type: none"> ECONOMICA ACCESIBILIDAD
4- Deficiencias en cumplimiento de acciones de apoyo administrativo, por falta de recursos logísticos.	-Call Center o líneas convencionales con tiempos de espera prolongados para la atención de usuarios. -Digiturno fuera de servicio, que inciden en la no organización de la atención del usuario y el aumento en los tiempos de espera. -Problemas tecnológicos de caída de la interconexión de red o carencia de insumos.	<ul style="list-style-type: none"> ADMINISTRATIVA OPORTUNIDAD

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p style="text-align: center;">DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTOS SOBRE MOTIVOS DE INFORMACION E INFORMACION Y MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO INCLUIDOS EN EL SIDBA (SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD) y SQS (SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES) Código:114-GSS-LN-001 V.2</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Addie Revisado por: Luzmila Buitrago Aprobado por: Octavio Niño Quintero</p>	
--	--	--	---

MOTIVO DE BARRERA DE ACCESO	QUÉ COMPRENDE	<ul style="list-style-type: none"> • TIPO DE BARRERA DE ACCESO.
		<ul style="list-style-type: none"> • ATRIBUTO DE CALIDAD DEL SOGCS (SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD), QUE AFECTA
	<p>-No entrega oportuna de certificaciones o resúmenes de historia clínicas.</p> <p>-Servicio de baños públicos inadecuados, que afectan al usuario el tomar una muestra de laboratorio, entre otras.</p> <p>-No facilidades de acceso de rampas para los usuarios, en especial para las personas con discapacidad, las mujeres embarazadas y la persona mayor.</p> <p>-Carencia de la organización de filas prioritarias, para agilizar la atención.</p> <p>-No señalización visible y funcional, interna y externa, para que los usuarios ubiquen y lleguen oportunamente a los servicios.</p> <p>-Terminación de contratos entre EPS-S-ESE.</p> <p>-No disposición de salas de espera adecuadas.</p> <p>-No contar con Portafolios actualizados.</p> <p>-Falta de Talento Humano.</p> <p>-No expedición de registros de tarjetas profesionales, por no recursos adtivos. y</p>	

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p style="text-align: center;">DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL</p> <p style="text-align: center;">LINEAMIENTOS SOBRE MOTIVOS DE INFORMACION E INFORMACION Y MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO INCLUIDOS EN EL SIDBA (SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD) y SQS (SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES)</p> <p style="text-align: center;">Código:114-GSS-LN-001 V.2</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Addie Revisado por: Luzmila Buitrago Aprobado por: Octavio Niño Quintero</p>	
--	--	--	---

MOTIVO DE BARRERA DE ACCESO	QUÉ COMPRENDE	<ul style="list-style-type: none"> TIPO DE BARRERA DE ACCESO.
		<ul style="list-style-type: none"> ATRIBUTO DE CALIDAD DEL SOGCS (SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD), QUE AFECTA
	logísticos.	
<p>5- Dificultad acceso a servicios por inconsistencias en Base de Datos.</p>	<p>No acceso a servicios por inconsistencias, entre otras, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Afiliados R. Sub. que no aparecen en B. Datos. -Inconsistencias frente a que Usuarios aparecen activos en el Fosyga, mientras que la EPS-C le ha expedido certificación de desafiliación. -Debidos Procesos de aseguramiento que generan suspensión ó retiros del R. Subsidiado. -Inconsistencias de datos en EPS-S, o en encuesta SISBEN. -Habitante de la calle y población especial que no aparece en B. de Datos. -Suspensión o retiro por duplicidad EPS-C ó EPS-S. -Suspensión por inconsistencia de documento. -Usuarios con mayor ó menor puntaje de SISBEN y no corregido éste en B. Datos y en carnet EPS-S. -Menor no incluido en EPS-S, en el núcleo madre. 	<ul style="list-style-type: none"> ADMINISTRATIVA ACCESIBILIDAD

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTOS SOBRE MOTIVOS DE INFORMACION E INFORMACION Y MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO INCLUIDOS EN EL SIDBA (SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD) y SQS (SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES) Código:114-GSS-LN-001 V.2</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Addie Revisado por: Luzmila Buitrago Aprobado por: Octavio Niño Quintero</p>	
--	--	--	---

MOTIVO DE BARRERA DE ACCESO	QUÉ COMPRENDE	<ul style="list-style-type: none"> TIPO DE BARRERA DE ACCESO.
		<ul style="list-style-type: none"> ATRIBUTO DE CALIDAD DEL SOGCS (SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD), QUE AFECTA
	<p>-Suspendido o retirado por aparecer como fallecidos por base de datos de inhumados. -En base de datos SDS aparece como no carnetizado aún, aunque presenta carnetización por EPS-S. -Errores de No. de R. Civiles antiguos asimilados como Cédula. -Retirados por antigua metodología Sisben. -Usuarios que no aparecen en base de datos de capitados, suministrada por la EPS-S a la ESE</p>	
<p>6- Dificultad acceso servicios por inadecuada referencia-contrarreferencia.</p>	<p>-Ciudadanos remitidos inadecuadamente. -Trámites y desplazamientos innecesarios. -No garantía a la integralidad de la atención en salud, que el ciudadano requiere. -Dificultades en el cumplimiento del Acuerdo 4747/2007 y sus resoluciones, evidenciando situaciones en donde las redes de Instituciones en salud, no están operando en forma articulada y complementaria. -Usuarios que no reciben las</p>	<ul style="list-style-type: none"> ADMINISTRATIVA CONTINUIDAD

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p style="text-align: center;">DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTOS SOBRE MOTIVOS DE INFORMACIÓN E INFORMACION Y MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO INCLUIDOS EN EL SIDBA (SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD) y SQS (SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES) Código:114-GSS-LN-001 V.2</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Addie Revisado por: Luzmila Buitrago Aprobado por: Octavio Niño Quintero</p>	
--	--	--	---

MOTIVO DE BARRERA DE ACCESO	QUÉ COMPRENDE	<ul style="list-style-type: none"> TIPO DE BARRERA DE ACCESO.
		<ul style="list-style-type: none"> ATRIBUTO DE CALIDAD DEL SOGCS (SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD), QUE AFECTA
	<p>intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional.</p> <ul style="list-style-type: none"> -No funcionalidad y soporte de las redes sociales (ICBF-Secretaria de Integración Social, otras). -Dificultades acceso servicios en Red Complementaria contratada por Secretaria Distrital de Salud. -Terminación de contratos, de la Red Complementaria. -Dificultades en la autorización de electivas, por parte de SDS. -Desconocimiento de las ESE y EPS-S, de la contratación Red Complementaria, que generan trámites administrativos innecesarios que no agilizan el acceso. - Dificultades en la resolutiveidad de casos, bajo el manejo del CURYC. -No suficiencia de Capacidad instalada en la Red Pública y/o privada de servicios de alta complejidad que imposibilitan la efectividad de la referencia. 	

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTOS SOBRE MOTIVOS DE INFORMACION E INFORMACION Y MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO INCLUIDOS EN EL SIDBA (SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD) y SQS (SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES) Código:114-GSS-LN-001 V.2</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Addie Revisado por: Luzmila Buitrago Aprobado por: Octavio Niño Quintero</p>	
--	--	--	---

MOTIVO DE BARRERA DE ACCESO	QUÉ COMPRENDE	<ul style="list-style-type: none"> TIPO DE BARRERA DE ACCESO.
		<ul style="list-style-type: none"> ATRIBUTO DE CALIDAD DEL SOGCS (SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD), QUE AFECTA
<p>7- Dificultad para Prestaciones de Salud-NO POS.</p>	<p>- No aprobación de eventos NO POS por justificaciones clínicas que no cumplen con requisitos establecidos. -Demora en realización del Comité Técnico Científico. -Impedimentos (Logísticos, administrativos y de pertinencia clínica) para la autorización de servicios NO POS por parte de la EPS-S. -Impedimentos para la autorización de servicios NO POS por parte de la EPS-C.</p>	<ul style="list-style-type: none"> TÉCNICA CONTINUIDAD
<p>8- Dificultad para prestación servicios POS.</p>	<p>Cuando se establecen trámites administrativos que dilatan la prestación del servicio, tales como: -Impedimentos para la autorización de servicios por parte de la EPS-S. -Impedimentos para la autorización de servicios por parte de la EPS-C. -Dificultades administrativas para la autorización de tratamientos, incididas por la inexistencia o no claridad en la definición de diagnósticos. -Dificultad de la ESE para comunicarse con EPS-S o viceversa (vía web, Vía Electrónica, Fax, Etc.), para autorización de servicios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ADMINISTRATIVA CONTINUIDAD

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p style="text-align: center;">DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL</p> <p style="text-align: center;">LINEAMIENTOS SOBRE MOTIVOS DE INFORMACION E INFORMACION Y MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO INCLUIDOS EN EL SIDBA (SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD) y SQS (SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES)</p> <p style="text-align: center;">Código:114-GSS-LN-001 V.2</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Addie Revisado por: Luzmila Buitrago Aprobado por: Octavio Niño Quintero</p>	
--	--	--	---

MOTIVO DE BARRERA DE ACCESO	QUÉ COMPRENDE	<ul style="list-style-type: none"> TIPO DE BARRERA DE ACCESO.
		<ul style="list-style-type: none"> ATRIBUTO DE CALIDAD DEL SOGCS (SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD), QUE AFECTA
	<p>-Suspensiones temporales de servicios por diversas problemáticas.</p> <p>-Servicios insuficientes o carentes.</p> <p>-Impedimentos para la autorización de servicios por parte de la EPSS (Falta de soportes, vencimiento de los soportes, etc.)</p> <p>-Impedimentos por la modalidad del Contrato, Cápita o Evento.</p>	
<p>9- Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad.</p>	<p>-Falta de idoneidad profesional.</p> <p>-Peticionarios que argumentan respecto a la institución de salud donde fue atendido, que ésta, no contaba con el suficiente recurso humano y científico para atender y resolver sus necesidades de salud.</p> <p>-Problemáticas en relación con eventos adversos en el proceso de atención de salud o la no mitigación de sus consecuencias.</p> <p>-No pertinencia en el grado en el cual el usuario obtuvo los servicios que requería, con base en la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> TECNICA SEGURIDAD PERTINENCIA

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTOS SOBRE MOTIVOS DE INFORMACION E INFORMACION Y MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO INCLUIDOS EN EL SIDBA (SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD) y SQS (SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES) Código:114-GSS-LN-001 V.2</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Addie Revisado por: Luzmila Buitrago Aprobado por: Octavio Niño Quintero</p>	
--	--	--	---

MOTIVO DE BARRERA DE ACCESO	QUÉ COMPRENDE	<ul style="list-style-type: none"> TIPO DE BARRERA DE ACCESO.
		<ul style="list-style-type: none"> ATRIBUTO DE CALIDAD DEL SOGCS (SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD), QUE AFECTA
<p>10- Inadecuada orientación sobre derechos, deberes, trámites a realizar.</p>	<p>-Funcionarios(as) que orientan inadecuadamente a los usuarios sobre sus derechos en salud, sobre trámites que debe realizar para la resolución de sus casos o a través de qué mecanismos de exigibilidad puede acudir para la garantía de los mismos, a partir de la actual política distrital de salud.</p> <p>-Usuarios con inadecuada orientación e información, entre otras, para trámites administrativos de las novedades y debidos procesos que garanticen la prestación del servicio.</p> <p>-No orientación adecuada a ciudadanos de otros territorios que se trasladan a vivir a Bogotá.</p> <p>-Funcionarios(as) que no orientan adecuadamente sobre la gestión a realizar cuando el padre del menor aparece como cotizante activo en la Base de Datos del Régimen Contributivo-Fosyga y el menor no está afiliado como beneficiario, argumentando la madre que los abandonó y desconoce</p>	<ul style="list-style-type: none"> ADMINISTRATIVA ACCESIBILIDAD

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARIA DE SALUD</p>	<p style="text-align: center;">DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTOS SOBRE MOTIVOS DE INFORMACION E INFORMACION Y MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO INCLUIDOS EN EL SIDBA (SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD) y SQS (SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES) Código:114-GSS-LN-001 V.2</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Addie Revisado por: Luzmila Buitrago Aprobado por: Octavio Niño Quintero</p>	
--	--	--	---

MOTIVO DE BARRERA DE ACCESO	QUÉ COMPRENDE	<ul style="list-style-type: none"> TIPO DE BARRERA DE ACCESO.
		<ul style="list-style-type: none"> ATRIBUTO DE CALIDAD DEL SOGCS (SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD), QUE AFECTA
	<p>donde reside.</p> <p>-No actualización de la normatividad y lineamientos en salud a los funcionarios(as) de primera línea del servicio.</p> <p>-Desconocimiento de los funcionarios(as) sobre los procedimientos definidos en los anexos contractuales con FFS, EPS-S, EPS-C, Red Complementaria y otras contrataciones.</p>	
<p>11- No capacidad para pago de servicios, medicamentos, hospitalizaciones, exámenes.</p>	<p>-Carencia de recursos económicos para el pago de copagos, cuotas de recuperación o cuotas moderadoras, por prestación de servicios de hospitalización, consulta externa, exámenes de apoyo diagnóstico, adquisición de medicamentos, etc.</p> <p>-Igualmente para el pago de letras pendientes de cancelar su deuda por prestación de servicios a través de Instituciones de Salud.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ECONOMICA ACCESIBILIDAD

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARIA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTOS SOBRE MOTIVOS DE INFORMACION E INFORMACION Y MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO INCLUIDOS EN EL SIDBA (SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD) y SQS (SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES) Código:114-GSS-LN-001 V.2</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Addie Revisado por: Luzmila Buitrago Aprobado por: Octavio Niño Quintero</p>	
--	--	--	---

MOTIVO DE BARRERA DE ACCESO	QUÉ COMPRENDE	<ul style="list-style-type: none"> TIPO DE BARRERA DE ACCESO.
		<ul style="list-style-type: none"> ATRIBUTO DE CALIDAD DEL SOGCS (SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD), QUE AFECTA
<p>12- No cumplimiento horario fijado para atender a usuario, por el servicio programado.</p>	<p>-Demora en hacer pasar al usuario al consultorio o al examen programado o a la cirugía programada, a pesar de haber llegado éste puntual a su cita. -Demora en la atención al usuario por retraso o inasistencia del personal administrativo y de salud. -Cancelación de citas, exámenes o cirugías programadas, sin previo aviso al usuario. -Programación de citas con hora o fechas o especialidad equivocadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ADMINISTRATIVA OPORTUNIDAD
<p>13- No facilitación acceso, dando atención con enfoque diferencial-género-religión-etnia-discapacidad.</p>	<p>-Ligadas a las condiciones de etnia, género, ciclo vital y educación. -No se trabaja conjuntamente y respetuosamente con el usuario, la facilitación del acceso a servicios con base en su cultura, religión, género o condición étnica o racial, ciclo vital y educación. -Cuando se discrimina en su acceso por su orientación sexual o su identidad de género. -No se aplica un enfoque diferencial para el manejo</p>	<ul style="list-style-type: none"> CULTURAL ACCESIBILIDAD

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTOS SOBRE MOTIVOS DE INFORMACION E INFORMACION Y MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO INCLUIDOS EN EL SIDBA (SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD) y SQS (SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES) Código:114-GSS-LN-001 V.2</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Addie Revisado por: Luzmila Buitrago Aprobado por: Octavio Niño Quintero</p>	
--	--	--	---

MOTIVO DE BARRERA DE ACCESO	QUÉ COMPRENDE	<ul style="list-style-type: none"> TIPO DE BARRERA DE ACCESO.
		<ul style="list-style-type: none"> ATRIBUTO DE CALIDAD DEL SOGCS (SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD), QUE AFECTA
	<p>de casos. -No se utiliza lenguaje de señas para poblaciones con problemas de hipoacusia, ni braille para ciegos.</p>	
<p>14- No oportunidad atención de urgencias.</p>	<p>-Demora en la atención de urgencias. -Negación del servicio de urgencias. -La atención de urgencias tiene restricciones económicas y trámites administrativos injustos que la reducen a las intervenciones mínimas e insuficientes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ADMINISTRATIVA OPORTUNIDAD
<p>15- No oportunidad autorización servicios, por parte de otros Entes Territoriales.</p>	<p>-No autorización de servicios para la resolución de la atención inicial de urgencias o de atenciones derivadas. -No remisión oportuna de autorizaciones. -Dificultad para el contacto del Ente Territorial, vía telefónica, fax o web.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ADMINISTRATIVA OPORTUNIDAD
<p>16- No oportunidad suministro de medicamentos NO INCLUIDOS en el POS.</p>	<p>-Medicamentos que no están incluidos en el Anexo 1 del Acuerdo 008/09 y adiciones o modificaciones</p>	<ul style="list-style-type: none"> ADMINISTRATIVA CONTINUIDAD

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTOS SOBRE MOTIVOS DE INFORMACION E INFORMACION Y MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO INCLUIDOS EN EL SIDBA (SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD) y SQS (SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES) Código:114-GSS-LN-001 V.2</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Addie Revisado por: Luzmila Buitrago Aprobado por: Octavio Niño Quintero</p>	
--	--	--	---

MOTIVO DE BARRERA DE ACCESO	QUÉ COMPRENDE	<ul style="list-style-type: none"> TIPO DE BARRERA DE ACCESO.
		<ul style="list-style-type: none"> ATRIBUTO DE CALIDAD DEL SOGCS (SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD), QUE AFECTA
	<p>que lo complementen. -No oportunidad en la realización del Comité Técnico-científico, para la aprobación de los medicamentos no incluidos en el Anexo 1 del Acuerdo 008/2009 o los que lo adicionen y complementen. -Suministro de fórmulas incompletas, de los medicamentos aprobados por el Comité Técnico-Científico. -Negación o incorrecto diligenciamiento de la justificación técnica-científica y formula de los medicamentos, que deben ser aprobados por el Comité Técnico Científico</p>	
<p>17- No oportunidad en el suministro de medicamentos POS.</p>	<p>-Medicamentos POS que requiere el usuario y no le son entregados porque no están disponibles. -Suministro de fórmulas incompletas o indebidamente diligenciadas por el médico -Trámites y desplazamientos innecesarios del usuario de una ESE o IPS a otra, para el suministro de medicamentos. -Farmacias que están ubicadas lejos del domicilio</p>	<ul style="list-style-type: none"> ADMINISTRATIVA CONTINUIDAD

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p style="text-align: center;">DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL</p> <p style="text-align: center;">LINEAMIENTOS SOBRE MOTIVOS DE INFORMACION E INFORMACION Y MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO INCLUIDOS EN EL SIDBA (SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD) y SQS (SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES)</p> <p style="text-align: center;">Código:114-GSS-LN-001 V.2</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Addie Revisado por: Luzmila Buitrago Aprobado por: Octavio Niño Quintero</p>	
--	--	--	---

MOTIVO DE BARRERA DE ACCESO	QUÉ COMPRENDE	<ul style="list-style-type: none"> TIPO DE BARRERA DE ACCESO.
		<ul style="list-style-type: none"> ATRIBUTO DE CALIDAD DEL SOGCS (SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD), QUE AFECTA
	<p>del usuario, implicándole grandes desplazamientos para adquirir los medicamentos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Horarios restringidos para el despacho de fórmulas. 	
<p>18- No oportunidad en programación de citas de baja complejidad.</p>	<p>-Tiempos prolongados de días calendario transcurridos entre la fecha en la cual el usuario solicita cita para ser atendido en la consulta médica general y la fecha para la cual es asignada la cita.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Déficit de la oferta de servicios de medicina general, en términos del recurso humano, horarios de atención, e infraestructura física. -Apertura de agendas de programación de citas, restrictivas y poco flexibles frente a las necesidades de los usuarios. -Terminación o cambios en la contratación de los servicios entre aseguradores y prestadores 	<ul style="list-style-type: none"> ADMINISTRATIVA OPORTUNIDAD

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p style="text-align: center;">DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTOS SOBRE MOTIVOS DE INFORMACION E INFORMACION Y MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO INCLUIDOS EN EL SIDBA (SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD) y SQS (SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES) Código:114-GSS-LN-001 V.2</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Addie Revisado por: Luzmila Buitrago Aprobado por: Octavio Niño Quintero</p>	
--	--	--	---

MOTIVO DE BARRERA DE ACCESO	QUÉ COMPRENDE	<ul style="list-style-type: none"> TIPO DE BARRERA DE ACCESO.
		<ul style="list-style-type: none"> ATRIBUTO DE CALIDAD DEL SOGCS (SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD), QUE AFECTA
<p>19- No oportunidad en programación de citas de especialistas.</p>	<p>-Tiempos prolongados de días calendario transcurridos entre la fecha en la cual el usuario solicita cita para ser atendido en la consulta médica general o de especialista, y la fecha para la cual es asignada la cita.</p> <p>-Déficit de la oferta de servicios de salud en términos del recurso humano, horarios de atención, e infraestructura física.</p> <p>-Apertura de agendas de programación de citas, restrictivas y poco flexibles frente a las necesidades de los usuarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ADMINISTRATIVA OPORTUNIDAD
<p>20- No oportunidad en realizar acciones del Plan de Intervenciones Colectivas- PIC.</p>	<p>-Manejo inadecuado del centro de tenencia de animales.</p> <p>-No realización de visitas sanitarias.</p> <p>-Incumplimiento de las agendas de las acciones colectivas programadas y no se le avisa a los participantes.</p> <p>-Por trámites inadecuados.</p> <p>-Por no recursos logísticos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ADMINISTRATIVA OPORTUNIDAD

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTOS SOBRE MOTIVOS DE INFORMACION E INFORMACION Y MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO INCLUIDOS EN EL SIDBA (SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD) y SQS (SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES) Código:114-GSS-LN-001 V.2</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Addie Revisado por: Luzmila Buitrago Aprobado por: Octavio Niño Quintero</p>	
--	--	--	---

MOTIVO DE BARRERA DE ACCESO	QUÉ COMPRENDE	<ul style="list-style-type: none"> TIPO DE BARRERA DE ACCESO.
		<ul style="list-style-type: none"> ATRIBUTO DE CALIDAD DEL SOGCS (SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD), QUE AFECTA
<p>21- No suministro oportuno de ambulancias.</p>	<p>-No provisión de las ambulancias teniendo en cuenta la complejidad requerida -No servicio oportuno de ambulancias. -Problemas en el desempeño del equipo de funcionarios del servicio de ambulancias. -No aclaración al solicitante sobre la pertinencia o no del suministro de ambulancias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ADMINISTRATIVA OPORTUNIDAD
<p>22- Prestación de servicios en lugares retirados de donde reside usuario.</p>	<p>-Cuando las aseguradoras contratan prestadores dispersos y alejados de la residencia de los afiliados. -Los centros de atención de las ESE quedan retiradas de donde vive el usuario. -Problemas en el desplazamiento por las condiciones del terreno hacia los puntos de atención de referencia. -Se le asigna un centro de primer nivel cercano, pero debe acudir a los niveles superiores a sitios muy lejanos de su residencia. -Cuando la EPSS solamente cuenta con 1 o 2 puntos de autorización en toda la</p>	<ul style="list-style-type: none"> GEOGRÁFICA ACCESIBILIDAD

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTOS SOBRE MOTIVOS DE INFORMACION E INFORMACION Y MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO INCLUIDOS EN EL SIDBA (SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD) y SQS (SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES) Código:114-GSS-LN-001 V.2</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Addie Revisado por: Luzmila Buitrago Aprobado por: Octavio Niño Quintero</p>	
--	--	--	---

MOTIVO DE BARRERA DE ACCESO	QUÉ COMPRENDE	<ul style="list-style-type: none"> TIPO DE BARRERA DE ACCESO.
		<ul style="list-style-type: none"> ATRIBUTO DE CALIDAD DEL SOGCS (SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD), QUE AFECTA
	ciudad.	

2.1 DEFINICIÓN DE LOS TIPOS DE BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARIA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTOS SOBRE MOTIVOS DE INFORMACION E INFORMACION Y MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO INCLUIDOS EN EL SIDBA (SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD) y SQS (SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES) Código:114-GSS-LN-001 V.2</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Addie Revisado por: Luzmila Buitrago Aprobado por: Octavio Niño Quintero</p>	
--	--	--	---

VARIABLES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN - SIDBA

BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD: Cuando estas son evitables, innecesarias e injustas

Tipo de barreras de acceso geográficas: Aquellas relacionadas con la accesibilidad por ubicación, dispersión, distancia y transporte de las instituciones y servicios con respecto al ciudadano.

Tipo de barreras de acceso administrativas. En esta categoría se enmarcan los aspectos legales (relacionados con la implementación del modelo económico y operativo del SGSSS), organización de la oferta de servicios, información, procedimientos y trámites administrativos para acceder a los servicios de salud.

Tipo de barreras de acceso económicas. Conectadas a la productividad activa de la población y por ende, a su capacidad de pago de las personas para acceder a servicios.

Tipo de barreras de acceso técnicas: Conectadas a los procesos clínicos para garantizar a los pacientes la seguridad del proceso de atención, que los servicios cumplan con los requisitos y especificaciones de calidad. Relacionadas con la provisión de servicios con un nivel profesional óptimo, con el fin de disminuir los riesgos asociados a la atención.

Tipo de barreras de acceso cultural. Este factor se expresa en función de las tradiciones de la comunidad, la inadecuada información sobre salud y el proceso de enfermedad y la concepción de los beneficios derivados de los servicios de salud; por supuesto, ligadas a las condiciones de etnia, género, ciclo vital y educación.

2.2 DEFINICIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD, DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD - SOGCS Y DE SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
LINEAMIENTOS SOBRE MOTIVOS DE INFORMACION E INFORMACION
Y MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO INCLUIDOS EN EL SIDBA
(SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE BARRERAS DE
ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD) y SQS (SISTEMA DE QUEJAS
Y SOLUCIONES)
Código:114-GSS-LN-001 V.2

Elaborado por: Alix
Moreno Addie
Revisado por: Luzmila
Buitrago
Aprobado por: Octavio
Niño Quintero



VARIABLES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN - SIDBA CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD - SOGCS Y SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD - SDS

- 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.
- Calidez.** Proximidad afectiva con el usuario, se expresa solo a nivel no verbal e implica respeto, cordialidad y empatía.

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTOS SOBRE MOTIVOS DE INFORMACION E INFORMACION Y MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO INCLUIDOS EN EL SIDBA (SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD) y SQS (SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES) Código:114-GSS-LN-001 V.2</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Addie Revisado por: Luzmila Buitrago Aprobado por: Octavio Niño Quintero</p>	
--	--	--	---



ANOTACIONES:

- 1- El software tiene un menú de 22 motivos de barreras de acceso, los cuales son los que se van a monitorear y se deben ir ajustando anualmente, de acuerdo al análisis que se haga en la Reunión Distrital de Participación Social y Servicio al

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARIA DE SALUD</p>	<p style="text-align: center;">DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTOS SOBRE MOTIVOS DE INFORMACION E INFORMACION Y MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO INCLUIDOS EN EL SIDBA (SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD) y SQS (SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES) Código:114-GSS-LN-001 V.2</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Addie Revisado por: Luzmila Buitrago Aprobado por: Octavio Niño Quintero</p>	
--	--	--	---

Ciudadano, con los equipos de trabajo de las Dependencias de Servicio al Ciudadano y de Participación Social a nivel de ESE y EPS-S y respecto a la disminución que tengan algunas de estas barreras, o por la prevalencia e incidencia de otras, etc.

ANTECEDENTES: Estos motivos de barreras de acceso, salieron inicialmente como producto del consolidado de los listados realizados por los 4 grupos de trabajo que se conformaron en los Talleres que se desarrollaron en el primer semestre del año 2007, respecto al Proyecto del SISTEMA DISTRITAL DE INFORMACIÓN SOBRE BARRERAS DE ACCESO SECTORIALES A LOS SERVICIOS DE SALUD.

El listado total eran más de 34 motivos de barreras de acceso, pero en la redacción se asemejaban y en el concepto también, entonces se hizo una tarea de tamizaje y se consolidaron bajo un enfoque de agrupación, por el concepto de tipo de problemática. Además, es poco funcional-operativo colocar un listado de por ejemplo 34 motivos, ya que cuando el funcionario(a) debe seleccionar uno, es demasiado engorroso leer un listado tan largo y además implica mayores tiempos en la operación. También, que bajo un esquema de monitoreo, se debe introducir un esquema de priorización (frecuencia, o prevalencia o incidencia o factibilidad de intervención, etc.) y monitorear por ejemplo 34 motivos es un poco complicado.

El presente Manual, tiene relacionado qué comprende cada motivo de barrera de acceso, cada motivo qué tipo de barrera de acceso es (de tipo geográfica-administrativa-económica-técnica-cultural) y cada motivo de barrera de acceso qué atributo de calidad del SOGCS, está afectando (accesibilidad-oportunidad-seguridad-pertinencia-continuidad-calidez).

Ahora bien, es claro que cada Hospital tiene situaciones específicas respecto a cada uno de los 22 motivos de barreras de acceso que se están monitoreando, que son propias de cada hospital y complementarias al motivo de barrera de acceso. Esta información específica complementaria, perfila aspectos comportamentales incidentes de cada motivo de barrera de acceso en el entorno del Hospital. Se recomienda que estas situaciones específicas, se escriban (digen) en el software, en los siguientes 2 campos habilitados para anotar texto, los cuales son: En el espacio de **GESTIONES, ACLARACIONES, Y TRÁMITES REALIZADOS**, y en el espacio complementario de **RESPUESTA OBTENIDA PREVIAMENTE**, ya que dichas observaciones se van a constituir en aclaraciones complementarias que posteriormente van a recrear y explicar el panorama específico del Hospital, y por otro lado, van a facilitar el levantamiento de planes de mejoramiento.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTOS SOBRE MOTIVOS DE INFORMACION E INFORMACION Y MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO INCLUIDOS EN EL SIDBA (SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD) y SQS (SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES) Código:114-GSS-LN-001 V.2</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Addie Revisado por: Luzmila Buitrago Aprobado por: Octavio Niño Quintero</p>	
--	--	--	---

Entonces, se debe al interior de cada Hospital, dar la instrucción a los equipos de trabajo, sobre el uso del campo de observaciones, y qué especificidad de información complementaria deben digitar cuando hayan seleccionado alguno de los 22 motivos de barreras de acceso que se están monitoreando en el software, para que cuando filtren la información de ambos campos señalados anteriormente, puedan tener disponible la información específica que necesita el Hospital, para explicar los factores incidentes en el comportamiento de cada barrera de acceso y para la definición de Planes de Mejoramiento que analizarán con los diferentes actores.

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 observaciones, aspectos específicos de cada Entidad, ya que éstos no son compartidos por la totalidad de los usuarios del software.

2.3 ARTICULACIÓN ENTRE TIPOS DE BARRERAS DE ACCESO Y LOS MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO, MONITOREADOS POR EL SIDBA-SQS

TIPO DE BARRERAS DE ACCESO	MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO MONITOREADOS A TRAVÉS DEL SIDBA-SQS
ADMINISTRATIVAS	<p>2- Casos especiales con demora inicio tratamientos prioritarios, ó de alto costo, ó tutelas.</p> <p>4- Deficiencias en cumplimiento de acciones de apoyo administrativo, por falta de recursos logísticos.</p> <p>5- Dificultad acceso a servicios por inconsistencias en Base de Datos.</p> <p>6- Dificultad acceso servicios por inadecuada referencia-contrarreferencia.</p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTOS SOBRE MOTIVOS DE INFORMACION E INFORMACION Y MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO INCLUIDOS EN EL SIDBA (SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD) y SQS (SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES) Código:114-GSS-LN-001 V.2</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Addie Revisado por: Luzmila Buitrago Aprobado por: Octavio Niño Quintero</p>	
--	--	--	---

TIPO DE BARRERAS DE ACCESO	MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO MONITOREADOS A TRAVÉS DEL SIDBA-SQS
	<p>8- Dificultad para prestación servicios POS.</p> <p>10- Inadecuada orientación sobre derechos, deberes, trámites a realizar.</p> <p>12- No cumplimiento horario fijado para atender a usuario, por el servicio programado.</p> <p>14- No oportunidad atención de urgencias.</p> <p>15- No oportunidad autorización servicios, por parte de otros Entes Territoriales.</p> <p>16- No oportunidad suministro de medicamentos NO INCLUIDOS en el POS.</p> <p>17- No oportunidad en el suministro de medicamentos POS.</p> <p>18- No oportunidad en programación de citas de baja complejidad.</p> <p>19- No oportunidad en programación de citas de especialistas.</p> <p>20- No oportunidad en realizar acciones del Plan de Intervenciones Colectivas-PIC.</p> <p>21- No suministro oportuno de</p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTOS SOBRE MOTIVOS DE INFORMACION E INFORMACION Y MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO INCLUIDOS EN EL SIDBA (SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD) y SQS (SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES) Código:114-GSS-LN-001 V.2</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Addie Revisado por: Luzmila Buitrago Aprobado por: Octavio Niño Quintero</p>	
--	--	--	---

TIPO DE BARRERAS DE ACCESO	MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO MONITOREADOS A TRAVÉS DEL SIDBA-SQS
	ambulancias.
GEOGRÁFICAS	22- Prestación de servicios en lugares retirados de donde reside usuario.
TÉCNICAS	7- Dificultad para Prestaciones Excepcionales de Salud-NO POS. 9- Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad.
ECONÓMICAS	3- Cobros indebidos. 11- No capacidad para pago de servicios, medicamentos, hospitalizaciones, exámenes.
CULTURALES	1- Atención deshumanizada, o extralimitación y abuso de responsabilidades. 13- No facilitación acceso, dando atención con enfoque diferencial-género-religión-etnia-discapacidad.

2.4 ARTICULACIÓN ENTRE LOS ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL SOGCS (Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud) Y LOS MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO, MONITOREADOS POR EL SIDBA-SQS

ATRIBUTOS SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE LA CALIDAD EN SALUD - SOGCS	MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO MONITOREADOS A TRAVÉS DEL SIDBA-SQS
ACCESIBILIDAD	3- Cobros indebidos. 5- Dificultad acceso a servicios por

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTOS SOBRE MOTIVOS DE INFORMACION E INFORMACION Y MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO INCLUIDOS EN EL SIDBA (SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD) y SQS (SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES) Código:114-GSS-LN-001 V.2</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Addie Revisado por: Luzmila Buitrago Aprobado por: Octavio Niño Quintero</p>	
--	--	--	---

ATRIBUTOS SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE LA CALIDAD EN SALUD - SOGCS	MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO MONITOREADOS A TRAVÉS DEL SIDBA-SQS
	<p>inconsistencias en Base de Datos.</p> <p>10- Inadecuada orientación sobre derechos, deberes, trámites a realizar.</p> <p>11- No capacidad para pago de servicios, medicamentos, hospitalizaciones, exámenes.</p> <p>13- No facilitación acceso, dando atención con enfoque diferencial-género-religión-etnia-discapacidad.</p> <p>22- Prestación de servicios en lugares retirados de donde reside usuario.</p>
<p>OPORTUNIDAD</p>	<p>2- Casos especiales con demora inicio tratamientos prioritarios, ó de alto costo, ó tutelas.</p> <p>4- Deficiencias en cumplimiento de acciones de apoyo administrativo, por falta de recursos logísticos.</p> <p>12- No cumplimiento horario fijado para atender a usuario, por el servicio programado.</p> <p>14- No oportunidad atención de urgencias.</p> <p>15- No oportunidad autorización servicios, por parte de otros Entes Territoriales.</p>

 <p>ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARIA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTOS SOBRE MOTIVOS DE INFORMACION E INFORMACION Y MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO INCLUIDOS EN EL SIDBA (SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE BARRERAS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD) y SQS (SISTEMA DE QUEJAS Y SOLUCIONES) Código:114-GSS-LN-001 V.2</p>	<p>Elaborado por: Alix Moreno Addie Revisado por: Luzmila Buitrago Aprobado por: Octavio Niño Quintero</p>	
--	--	--	---

ATRIBUTOS SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE LA CALIDAD EN SALUD - SOGCS	MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO MONITOREADOS A TRAVÉS DEL SIDBA-SQS
	<p>18- No oportunidad en programación de citas de baja complejidad.</p> <p>19- No oportunidad en programación de citas de especialistas.</p> <p>20- No oportunidad en realizar acciones del Plan de Intervenciones Colectivas-PIC.</p> <p>21- No suministro oportuno de ambulancias.</p>
SEGURIDAD - PERTINENCIA	<p>9- Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad.</p>
CONTINUIDAD	<p>6- Dificultad acceso servicios por inadecuada referencia-contrarreferencia.</p> <p>7- Dificultad para Prestaciones Excepcionales de Salud-PES.</p> <p>8- Dificultad para prestación servicios POS.</p> <p>16- No suministro de medicamentos NO INCLUIDOS en el POS.</p> <p>17- No suministro de medicamentos POS.</p>
CALIDEZ	<p>1- Atención deshumanizada, o extralimitación y abuso de responsabilidades.</p>



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARIA DE SALUD

DIRECCIÓN SERVICIO A LA CIUDADANÍA
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN
CONTROL DOCUMENTAL
LINEAMIENTOS SOBRE MOTIVOS DE INFORMACION E INFORMACION
Y MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO INCLUIDOS EN EL SIDBA
(SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE BARRERAS DE
ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD) y SQS (SISTEMA DE QUEJAS
Y SOLUCIONES)
Código:114-GSS-LN-001 V.2

Elaborado por: Alix
Moreno Addie
Revisado por: Luzmila
Buitrago
Aprobado por: Octavio
Niño Quintero

