

Se ampliaron horarios, más ventanillas de atención y se mejoró asignación de turnos

## **Con plan estratégico se redujeron las filas y el tiempo de espera en la USS Occidente de Kennedy**

**Bogotá D.C., noviembre 28 de 2017.** Con la implementación de un estratégico plan de acciones integrales la administración del alcalde Enrique Peñalosa Lodoño se redujeron las filas y las largas esperas de los usuarios de consulta externa en la Unidad de Servicios de Salud (USS) Occidente de Kennedy.

El plan contempló cuatro componentes para la mejora del servicio: 1) aumento de la oferta de consultas especializadas, 2) control de filas, 3) acceso y 4) educación e información a usuarios y pacientes.

Mediante este programa la administración Peñalosa junto con la Veeduría Distrital y Bloomberg Associates identificaron los factores de riesgo en la prestación del servicio de consulta externa en la USS Occidente de Kennedy.

Como parte del proceso para mejorar los servicios se realizaron más de 700 encuestas, entrevistas presenciales y revisiones de los procedimientos de atención.

Como resultado se tomaron medidas como la ampliación a 24 horas del horario para trámites de consulta externa. Así mismo, se incrementó a nueve el número de ventanillas de atención a los usuarios, entre ellas, dos están destinadas para la atención de la población prioritaria, dos son exclusivas para facturar imágenes diagnósticas y laboratorios y una más para agendar imágenes diagnósticas.

Se triplicó el personal de apoyo para la atención de la población prioritaria en los servicios de información, orientación en filas, acompañamiento y salas de espera y se instalaron digiturnos para agilizar la atención en la sala de espera de consulta externa, la sala de espera de urgencias y la facturación de imágenes diagnósticas y laboratorio clínico.

En las salas de espera se aumentó de 100 a 200 el número de sillas y en el área de consulta externa se modernizó la señalización y la iluminación. También se fortaleció la seguridad en los alrededores de la USS para protección de los usuarios que acuden en las horas de la noche o en la madrugada.

Diariamente en la USS Occidente de Kennedy se atienden más de 1.000 personas en servicios ambulatorios, consulta externa, laboratorio clínico y radiología.

“Estas acciones, además de minimizar las filas, también protegen la integridad física de los usuarios y sus acompañantes, con un trato digno y humanizado, caracterizado por la comodidad”, resalta el alcalde Enrique Peñalosa.

Para facilitar la atención a los usuarios, se cuenta con gestores de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano que realizan un primer filtro de ingreso para suministrarles información y orientación para la entrega de los turnos, según la necesidad del paciente: asignación de citas o facturación de servicios.

Se implementó la identificación por colores de las ventanillas de atención, según el servicio requerido de la siguiente manera:

- Color naranja: asignación de citas - ventanillas 1 y 2.
- Color morado: facturación - ventanillas 3 y 4.
- Color azul: asignación y facturación población prioritaria - ventanillas 5 y 6.
- Color amarillo: laboratorio clínico según la norma.

En trámites de asignación de citas y facturación de servicios durante los diferentes horarios en consulta externa trabajan 40 funcionarios de la USS.

La estrategia “Cero Filas” en las Unidades de Servicios de Salud de la red pública de Bogotá busca el trato humanizado con los pacientes y una Mejor Salud Para Todos.