

# LINEAMIENTO DE ATENCIÓN GESTOR LOCAL EN EL CENTRO DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN EN SALUD (COIS)



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SALUD

## TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	1
2. ALCANCE .....	1
3. MARCO LEGAL .....	1
4. GLOSARIO.....	2
5. GENERALIDADES.....	5
6. BIBLIOGRAFIA .....	24
7. CONTROL DE CAMBIOS .....	24

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL, GESTIÓN TERRITORIAL Y TRANSECTORIALIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTO DE ATENCIÓN GESTOR LOCAL COIS Código: SDS- GSS-LN - 012 V.2</p>	<p>Elaborado por: Sandra Patricia Caycedo H. Revisado por: Juan Alvarado Solano Aprobado por: Juan Alvarado Solano</p>	
---	---	--	--

## 1. OBJETIVO

Estandarizar el procedimiento de orientación, información y gestión en los Centros de Orientación e Información en Salud (COIS), desde donde se identifican casos de carácter individual y colectivo frente a dificultades en el acceso a los servicios de salud brindando atención en resolución efectiva y oportuna.

## 2. ALCANCE

1. Identificación de necesidades en salud, individuales y colectivas que evidencien las problemáticas del sistema.
2. Brindar atención humanizada, entendiendo y respetando las necesidades del otro de acuerdo a la capacidad resolutoria en el COIS.

## 3. MARCO LEGAL

Ley 1797 de 2016 (julio 13), *“Por la cual se dictan disposiciones que regulan la operación del Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones”*.

Ley 1751 del 2015 (16 de febrero), *“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones”*

Decreto 1288 del 2018 (julio 25), *“Por el cual se adoptan medidas para garantizar el acceso de las personas inscritas en el registro Administrativo de migrantes venezolanos a la oferta institucional y se dictan otras medidas sobre el retorno de colombianos”*

Decreto 780 del 2016 (mayo 6), *“Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social”*.

Decreto 507 de 2013 (noviembre 6), *“Por el cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, D.C.”*

Resolución 3280 de 2018 (agosto 2), *“Por medio de la cual se adoptan los Lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y la RIAS para la población Materno Perinatal y se establecen las directrices para su operación”*.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL, GESTIÓN TERRITORIAL Y TRANSECTORIALIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTO DE ATENCIÓN GESTOR LOCAL COIS Código: SDS- GSS-LN - 012 V.2</p>	<p>Elaborado por: Sandra Patricia Caycedo H. Revisado por: Juan Alvarado Solano Aprobado por: Juan Alvarado Solano</p>	
---	---	--	--

Resolución 2063 de 2017 (junio 9), *“Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud – PPSS”*.

Acuerdo 641 de 2016 (abril 06), *“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”*.

Acuerdo 645 de 2016 (junio 9), *“Por el cual se adopta el plan de desarrollo económico, social, ambiental y de obras públicas para Bogotá D.C. 2016 - 2020 “Bogotá Mejor para Todos”*.

Acuerdo 603 de 2015 (agosto 25), *“Por medio del cual se ordenan los lineamientos de ayudas técnicas para personas con discapacidad en el Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”*

Circular externa 008 de 2018 (septiembre 14), *“Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007”*.

Plan Territorial de Salud para Bogotá D.C. 2016 – 2020

#### 4. GLOSARIO

**ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD:** Conjunto de acciones coordinadas, complementarias y efectivas para garantizar el derecho a la salud, expresadas en políticas, planes, programas, proyectos, estrategias y servicios que se materializan en atenciones dirigidas a las personas, familias y comunidades para la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y cuidados paliativos.<sup>1</sup>

**INFORMACIÓN EN SALUD:** Es una acción estratégica que pretende generar un clima cultural apropiado para la promoción de la salud y calidad de vida y aportar a la construcción de otras formas de comprender y cuidar la salud<sup>2</sup>.

**PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD:** Es un derecho y una práctica social que incide sobre la posibilidad de producir bienestar y garantizar el derecho a la salud, en el entendido que todos los actores sociales de una comunidad deben hacer parte de las deliberaciones y decisiones sobre cualquier problema que los afecta<sup>3</sup>. Es

<sup>1</sup> Resolución 3202 de 2016, Manual metodológico para la elaboración e implementación de las Rutas Integrales de Atención en Salud – RIAS.

<sup>2</sup> Resolución 3280 de 2018, numeral 3.1.2.

<sup>3</sup> Resolución 3280 de 2018, numeral 3.1.3.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL, GESTIÓN TERRITORIAL Y TRANSECTORIALIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTO DE ATENCIÓN GESTOR LOCAL COIS Código: SDS- GSS-LN - 012 V.2</p>	<p>Elaborado por: Sandra Patricia Caycedo H. Revisado por: Juan Alvarado Solano Aprobado por: Juan Alvarado Solano</p>	
---	---	--	--

transversal a todo ciclo de gestión de las políticas públicas y es básico para el desarrollo de todo tipo de intervenciones de la RMPS.

**PERMISO ESPECIAL DE PERMANENCIA:** Es un documento que sirve de identificación a los nacionales venezolanos en territorio colombiano, el cual les permite permanecer temporalmente en condiciones de regularización migratoria y acceder a la oferta institucional en materia de salud, educación y trabajo, así como a otro tipo de servicios.

**POLÍTICAS PÚBLICAS:** Proyectos y actividades que un estado diseña y gestiona a través de un gobierno y una administración pública, con fines de satisfacer las necesidades de una sociedad.

**POLÍTICA PÚBLICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD:** Busca dar respuesta a las problemáticas, necesidades, dificultades, oportunidades, limitaciones y debilidades que afectan la participación social en salud, en la perspectiva de dar cumplimiento al marco legal vigente, y, por ende, a la realización del Derecho de la participación que se encuentra vinculado al derecho a la Salud.

**POBLACIÓN POBRE NO ASEGURADA:** Corresponde a la población clasificada en los niveles 1 y 2 del SISBEN, que se encuentra en los puntos de corte adoptados en la Resolución 3778 del 2011 y a las poblaciones especiales registradas en los listados censales, que no se encuentran afiliadas a los regímenes contributivo y subsidiado y que tampoco están cubiertas por los regímenes especiales y de excepción.

**REGIMEN CONTRIBUTIVO:** Es un conjunto de normas que rigen la vinculación de los individuos y las familias al Sistema General de Seguridad Social en Salud, cuando tal vinculación se hace a través del pago de una cotización, individual y familiar, o un aporte económico previo financiado directamente por el afiliado o en concurrencia entre éste y su empleador.

**RÉGIMEN SUBSIDIADO:** Es el mecanismo mediante el cual la población más pobre, sin capacidad de pago, tiene acceso a los servicios de salud a través de un subsidio que ofrece el Estado.

**RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD – RPMS:** Se enmarca en el concepto de atención integral en salud como medio para alcanzar los resultados en las personas familias y comunidades. Es una herramienta operativa de obligatorio cumplimiento en todo el territorio nacional, que define a los integrantes del sector salud las condiciones necesarias

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL, GESTIÓN TERRITORIAL Y TRANSECTORIALIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTO DE ATENCIÓN GESTOR LOCAL COIS Código: SDS- GSS-LN - 012 V.2</p>	<p>Elaborado por: Sandra Patricia Caycedo H. Revisado por: Juan Alvarado Solano Aprobado por: Juan Alvarado Solano</p>	
---	---	--	--

para garantizar la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad y la generación de una cultura del cuidado para todas las personas, familias y comunidades, como parte de la garantía del derecho fundamental a la salud<sup>4</sup>.

**SUPERCADÉ:** Es un supermercado de servicios que pone a disposición de los habitantes de Bogotá una plataforma de más de 250 trámites, y permite a los visitantes obtener servicios de entidades de orden Distrital, nacional y privado.

#### 4.1 ABREVIATURAS

**AMED:** Atención Médica Domiciliaria

**APH:** Atención Pre Hospitalaria

**CADE:** Centro de Atención Distrital Especializado

**CAPS:** Centros de Atención Prioritaria en Salud

**COIS:** Centros de Orientación e Información en Salud.

**DNP:** Departamento Nacional de Planeación.

**E.S.E.:** Empresa Social del Estado

**EPS:** Empresa Promotora de Servicios de Salud

**FFDS:** Fondo Financiero Distrital de Salud.

**FOSYGA:** Fondo de Solidaridad y Garantía.

**IPS:** Instituciones prestadoras de Salud.

**PAPS.** Puntos de Atención Primaria en Salud

**PEP:** Permiso especial de Permanencia.

**POS:** Plan obligatorio de Salud.

<sup>4</sup> Resolución 3280 de 2018, Por medio de la cual se adoptan los Lineamientos técnicos y operativos de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y la RIAS para la población Materno Perinatal y se establecen las directrices para su operación

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL, GESTIÓN TERRITORIAL Y TRANSECTORIALIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTO DE ATENCIÓN GESTOR LOCAL COIS Código: SDS- GSS-LN - 012 V.2</p>	<p>Elaborado por: Sandra Patricia Caycedo H. Revisado por: Juan Alvarado Solano Aprobado por: Juan Alvarado Solano</p>	
---	---	--	--

**PPNA:** Población pobre no Asegurada.

**RPMS:** Ruta integral de atención para la promoción y mantenimiento de la salud

**SDS:** Secretaria Distrital de Salud.

**SIPOD:** Sistema de información de Población Desplazada.

**SISBEN:** Sistema de Selección de Beneficiarios Para Programas Sociales.

**SQS:** Sistema de Quejas y Soluciones.

**USS:** Unidad de Servicios de Salud

**UMHES:** Unidad Medica para Hospitalización Especializada

## 5. GENERALIDADES

### A. GUIA DE MANEJO PARA LOS MOTIVOS DE ORIENTACION E INFORMACION

#### 1. Aclaraciones a usuarios del Régimen subsidiado, sobre inconsistencias en base de datos

- Verificar a los usuarios asistentes al COIS con documento de identidad y con nombres y apellidos en las diferentes bases de datos (Comprobador de Derechos, Fosyga y DNP).
- Teniendo en cuenta lo encontrado en cada caso y según la afiliación se direcciona a los ciudadanos según su requerimiento
- Se verifica si el usuario está vigente o no en su sistema de salud y se direcciona teniendo en cuenta la normatividad vigente, frente a cruces, suspensiones, periodos de protección, solicitud de movilidad y portabilidad según el caso.
- Informar a los usuarios sobre derechos, deberes y servicios del COIS

#### 2. Cómo acceder al sistema de salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL, GESTIÓN TERRITORIAL Y TRANSECTORIALIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTO DE ATENCIÓN GESTOR LOCAL COIS Código: SDS- GSS-LN - 012 V.2</p>	<p>Elaborado por: Sandra Patricia Caycedo H. Revisado por: Juan Alvarado Solano Aprobado por: Juan Alvarado Solano</p>	
---	---	--	--

- Verificar a los usuarios asistentes al COIS con documento de identidad y con nombres y apellidos en las diferentes bases de datos (Comprobador de Derechos, Fosyga y DNP)
- Revisar de manera detenida las solicitudes o soportes presentados por el ciudadano a fin de direccionar según su afiliación y la normatividad vigente
- Direccionar teniendo en cuenta tipo de afiliación, edad, genero, domicilio y servicio requerido
- Confirmar con la entidad a la cual se va a remitir la disponibilidad del servicio requerido por el usuario
- Informar a los usuarios sobre derechos, deberes y servicios del COIS

### **3. Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS-S, EPS-C, ESE o IPS**

- Verificar a los usuarios asistentes al COIS con documento de identidad y con nombres y apellidos en las diferentes bases de datos (Comprobador de Derechos, Fosyga y DNP)
- Si el usuario se encuentra para libre elección, direccionarlo para las EPS de acuerdo a la oferta existente
- Informar a los usuarios sobre derechos, deberes y servicios del COIS

### **4. Cómo incluir a menores en el núcleo de la encuesta SISBEN**

- Verificar a los usuarios asistentes al COIS con documento de identidad y con nombres y apellidos en las diferentes bases de datos (Comprobador de Derechos, Fosyga y DNP)
- Identificar en nivel SISBEN y el número de ficha con que reporta el núcleo familiar, verificar que el nivel en mención no se encuentre registrado en el núcleo
- Informar a los ciudadanos los diferentes programas a las que puede acceder de acuerdo a los resultados de la encuesta.
- Direccionarlos a la Secretaría Distrital de Planeación a realizar el proceso de inclusión.

### **5. Cómo realizar copagos, cuotas moderadoras, cuotas de recuperación de servicios de salud**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL, GESTIÓN TERRITORIAL Y TRANSECTORIALIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTO DE ATENCIÓN GESTOR LOCAL COIS Código: SDS- GSS-LN - 012 V.2</p>	<p>Elaborado por: Sandra Patricia Caycedo H. Revisado por: Juan Alvarado Solano Aprobado por: Juan Alvarado Solano</p>	
---	---	--	--

- Verificar a los usuarios asistentes al COIS con documento de identidad y con nombres y apellidos en las diferentes bases de datos (Comprobador de Derechos, Fosyga y DNP).
- Luego de identificar el nivel de la encuesta SISBEN, el estado de afiliación en el SGSSS y el nivel en cual está siendo atendido, se indica al usuario el porcentaje a pagar teniendo en cuenta los topes máximos: Nivel 1 no paga subsidiado, vinculado 5% sin exceder 1 salario mínimo; Nivel 2 sin EPS-S 10% sin exceder 2 salarios mínimos tope anual y lo No POS; Nivel 3 30% sin exceder 3 salarios mínimos.
- Aclaraciones conceptuales. **Cuotas Moderadoras:** Son aportes económicos que deben pagarse por la prestación de algunos servicios de salud y que buscan regular su utilización y estimular su buen uso. Estas cuotas se aplican a los cotizantes y sus beneficiarios.
- Aclaraciones conceptuales. **Los Copagos:** Son aportes en dinero que corresponden a una parte del servicio requerido y que realizan única y exclusivamente los beneficiarios de las atenciones de carácter hospitalario. Los pagos de la cuota moderadora y del copago se aplican teniendo en cuenta el salario base de la cotización del afiliado.
- Se debe tener en cuenta que en Bogotá para la población del Régimen Subsidiado activa en los niveles 1, y 2 del SISBEN y que cumpla con las siguientes características podrán gozar de los beneficios del PROYECTO DE GRATUIDAD EN SALUD de acuerdo con lo contemplado en el Decreto 345 de 2008:

*"Niños y niñas entre 1 y 5 años de edad, adultos mayores de 65 años y las personas en condición de discapacidad severa (la cual deberá estar identificada como tal, por el instrumento denominado Registro Para Localización y Caracterización de la Población con Discapacidad). El Fondo Financiero Distrital de Salud asumirá a su cargo los copagos y/o cuotas de recuperación que se generen por concepto de atenciones de salud a la población anteriormente descrita. Esto quiere decir que tendrá el subsidio del 100% en los eventos POS-S y NO POS-S."*

- Informar a los usuarios sobre derechos, deberes y servicios del COIS

## 6. Cómo solicitar, retirarse o revisar puntaje de la encuesta SISBEN o SISBEN en otros municipios

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL, GESTIÓN TERRITORIAL Y TRANSECTORIALIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTO DE ATENCIÓN GESTOR LOCAL COIS Código: SDS- GSS-LN - 012 V.2</p>	<p>Elaborado por: Sandra Patricia Caycedo H. Revisado por: Juan Alvarado Solano Aprobado por: Juan Alvarado Solano</p>	
---	---	--	--

- Verificar a los usuarios asistentes al COIS con documento de identidad y con nombres y apellidos en las diferentes bases de datos (Comprobador de Derechos, Fosyga y DNP).
- Si el ciudadano no tiene encuesta SISBEN o esta no se ha realizado del año 2010 en adelante, se debe direccionar al CADE o SUPERCADÉ más cercano al sitio de vivienda, al módulo de planeación con copia de la cedula, un recibo de cualquier servicio público y solicitar la inscripción para aplicación de encuesta. Se debe informar al usuario que si cambia de domicilio debe reportar la novedad, este proceso también aplica para personas que vienen de otros municipios y requieren hacer traslado porque van a radicarse en Bogotá.
- Para solicitar una nueva encuesta del SISBEN se debe direccionar al usuario al CADE o SUPERCADÉ más cercano al sitio de vivienda, al módulo de planeación con copia de la cedula, un recibo de cualquier servicio público, siempre y cuando haya transcurrido más de un año de la última solicitud de encuesta. Cabe destacar que los usuarios que tengan encuesta SISBEN del año 2010 para abajo ó sea 2009, 2008, 2007 etc. llamada metodología II, deben solicitar una nueva encuesta SISBEN teniendo en cuenta que esta ya no es vigente, ya que desde el año 2010 se viene implementando la nueva encuesta SISBEN el cual maneja una metodología diferente denominada Metodología III, la cual para salud maneja los siguientes rangos de puntaje: Nivel 1 puntajes 0- 47.99 y Nivel 2 puntajes de 48.00- 54.86. Dichos niveles tienen acceso al régimen subsidiado.
- Informar a los usuarios sobre derechos, deberes y servicios del COIS.

## 7. Desarrollo de otro tipo de procesos masivos

- Verificar a los usuarios asistentes al COIS con documento de identidad y con nombres y apellidos en las diferentes bases de datos (Comprobador de Derechos, Fosyga y DNP).
- Direccionar al ciudadano a la entidad competente de acuerdo a su solicitud específica.

## 8. Portafolio de servicios de las Sub Red, de EAPB, red no adscrita, o IPS privada

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL, GESTIÓN TERRITORIAL Y TRANSECTORIALIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTO DE ATENCIÓN GESTOR LOCAL COIS Código: SDS- GSS-LN - 012 V.2</p>	<p>Elaborado por: Sandra Patricia Caycedo H. Revisado por: Juan Alvarado Solano Aprobado por: Juan Alvarado Solano</p>	
---	---	--	--

- Verificar a los usuarios asistentes al COIS con documento de identidad y con nombres y apellidos en las diferentes bases de datos (Comprobador de Derechos, Fosyga y DNP).
- Revisar soportes de los servicios requeridos por los usuarios y de acuerdo a lo solicitado, direccionar según tipo de afiliación y contratación vigente.
- De ser posible verificar telefónicamente con la Unidad de Servicios o Subred o IPS privada según el caso que el servicio se esté ofertando y requisitos para realización.
- Direccionar al usuario según información obtenida.
- Informar a los usuarios sobre derechos, deberes y servicios del COIS.

## 9. Portafolio de servicios o programas de entidades de otros sectores

- Escuchar de manera atenta los requerimientos o necesidades presentadas por los usuarios.
- Identificar necesidades susceptibles de beneficio por parte de los diferentes sectores sociales del Estado
- Direccionar teniendo en cuenta la localidad del usuario, edad, tipo de requerimiento y aclarando al usuario que existen situaciones particulares en cada entidad y requisitos para el proceso de asignación.
- Informar a los usuarios sobre Derechos, deberes y servicios del COIS.

## 10. Portafolio de servicios o programas de la Secretaría Distrital de Salud SDS

- Teniendo en cuenta solicitudes presentadas por el ciudadano direccionar a las diferentes áreas de la SDS.
- Es importante contar con directorio actualizado y puntos de contacto de cada área para verificar proceso de manera que el direccionamiento al usuario se realice sin novedades.

## 11. Procedimientos para servicios de salud-sociales a poblaciones especiales, en entes competentes

- Escuchar de manera atenta los requerimientos o necesidades presentadas por los usuarios.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL, GESTIÓN TERRITORIAL Y TRANSECTORIALIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTO DE ATENCIÓN GESTOR LOCAL COIS Código: SDS- GSS-LN - 012 V.2</p>	<p>Elaborado por: Sandra Patricia Caycedo H. Revisado por: Juan Alvarado Solano Aprobado por: Juan Alvarado Solano</p>	
---	---	--	--

- Identificar necesidades susceptibles de beneficio por parte de los diferentes sectores sociales del Estado.
- Direccionar teniendo en cuenta localidad del usuario, edad, tipo de requerimiento y aclarando al usuario que existen situaciones particulares en cada entidad y requisitos para el proceso de asignación.
- Informar a los usuarios sobre derechos, deberes y servicios del COIS.

## **12. Procesos de participación social en salud y de otras formas de organización social**

- Brindar asesoría a los ciudadanos en diferentes espacios sobre la participación como derecho y deber.
- Socializar las formas de participación social, su constitución y funciones.
- Invitar a los ciudadanos a participar según sus intereses y potencialidades.
- Brindar capacitación permanente a los integrantes de las formas de manera que estén actualizados frente a la norma.

## **13. Procesos masivos de aseguramiento**

- Verificar a los usuarios asistentes al COIS con documento de identidad y con nombres y apellidos en las diferentes bases de datos (Comprobador de Derechos, Fosyga y DNP).
- Tener en cuenta que, de acuerdo a la contratación y normatividad vigente, actualmente no se están desarrollando procesos masivos de aseguramiento.

## **14. Verificación sobre como aparece la ciudadanía en general, en base de datos**

- Verificar a los usuarios asistentes al COIS con documento de identidad y con nombres y apellidos en las diferentes bases de datos (Comprobador de Derechos, Fosyga y DNP).
- Teniendo en cuenta lo identificado direccionar al usuario, confirmando que el usuario tenga claridad sobre la información brindada.
- Informar a los usuarios sobre derechos, deberes y servicios del COIS.

## **15. Orientación y sensibilización sobre el COIS**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL, GESTIÓN TERRITORIAL Y TRANSECTORIALIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTO DE ATENCIÓN GESTOR LOCAL COIS Código: SDS- GSS-LN - 012 V.2</p>	<p>Elaborado por: Sandra Patricia Caycedo H. Revisado por: Juan Alvarado Solano Aprobado por: Juan Alvarado Solano</p>	
---	---	--	--

- Informar a los ciudadanos de manera individual y grupal, la ubicación y horarios del COIS, servicios que se prestan, soportes y documentos requeridos.
- Resaltar que los servicios se prestan a las personas sin importar su tipo de afiliación y que no tienen ningún costo

## **B. GUIA PARA LA RESOLUCIÓN DE CASOS DE SIDMA (Sistema de Información Distrital y de Monitoreo del Acceso)**

### **1. Atención deshumanizada: Ambulancias, ambulatorio, asegurador, atención domiciliaria, hospitalización, programas extramurales, quirúrgicas, urgencias y proceso administrativo**

- Escuchar con atención el caso del usuario e informarle el proceso que tendrá su requerimiento.
- Se ingresa al aplicativo del COIS los datos del ciudadano.
- Establecer comunicación con la entidad donde se presentó el evento y poner en conocimiento del jefe inmediato o supervisor de quien presto la atención a fin de que se verifiquen los hechos, se desarrolle el proceso de seguimiento y se establezcan correctivos, si hay lugar a los mismos.
- Informar a los ciudadanos sobre las gestiones adelantadas y los términos de respuesta.
- Realizar el seguimiento respectivo e informar la respuesta al peticionario.

### **2. Dificultad Accesibilidad administrativa: Inadecuada orientación, Inoportunidad autorizaciones, problemas contratación asegurador- prestador, problemas recursos físicos, humanos, dotación**

- Escuchar con atención el caso del usuario.
- Identificación de actores involucrados en las fallas administrativas.
- Identificación de la falla logística que impide una adecuada y oportuna atención al usuario.
- Se ingresa al aplicativo del COIS los datos del ciudadano.
- Gestión ante el actor involucrado (agotar los mecanismos de comunicación y contacto existentes), en los casos que sea posible.
- Verificar respuesta y de acuerdo a la misma direccionar al usuario.
- Si la respuesta no es positiva, poner en conocimiento de entes de control y jurídicos, de ser necesario, el caso para garantizar el acceso a los servicios

### **3. Dificultad Alto Costo: Diálisis para insuficiencia renal crónica, reemplazos articulares cadera y rodilla, Trasplante de riñón, corazón, hígado, medula ósea**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL, GESTIÓN TERRITORIAL Y TRANSECTORIALIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTO DE ATENCIÓN GESTOR LOCAL COIS Código: SDS- GSS-LN - 012 V.2</p>	<p>Elaborado por: Sandra Patricia Caycedo H. Revisado por: Juan Alvarado Solano Aprobado por: Juan Alvarado Solano</p>	
---	---	--	--

**y córnea; Tratamiento con radioterapia y quimioterapia para cáncer, tratamiento del gran quemado, tratamiento en Unidad de Cuidados Intensivos, Tratamiento médico quirúrgico para el trauma mayor, Tratamiento para el VIH – SIDA y sus complicaciones, Tratamiento quirúrgico para enfermedades de origen genético o congénito, tratamiento quirúrgico para enfermedades del corazón y del sistema nervioso central.**

- Escuchar con atención el caso del usuario y realizar la verificación del usuario en bases de datos (Comprobador de Derechos, FOSYGA, DNP).
- Identificación de actores involucrados en la barrera.
- Se ingresa al aplicativo del COIS los datos del ciudadano.
- Gestión ante el actor involucrado (agotar los mecanismos de comunicación y contacto existentes). Si no se logra gestión o si el actor involucrado no resuelve el caso oportunamente, se direcciona el usuario al referente jurídico. El referente jurídico realizara el trámite pertinente y realizara el seguimiento de acuerdo al mecanismo utilizado y si existe una tutela con anterioridad la cual no está siendo cumplida tomara las medidas pertinentes.
- Verificar respuesta y de acuerdo a la misma direccionar al usuario.
- Si la respuesta no es positiva, poner en conocimiento de entes de control y jurídicos, de ser necesario, el caso para garantizar el acceso a los servicios

**5. DIFICULTAD TUTELAS: Cirugías, citas médicas, exámenes paraclínicos, imágenes diagnosticas, medicamentos, procedimientos; prótesis, órtesis, ayudas técnicas; elementos de Higiene.**

- Escuchar con atención el caso del usuario e informarle el proceso que tendrá su requerimiento.
- Se ingresa al aplicativo del COIS los datos del ciudadano.
- Identificar los actores involucrados en la atención, específicamente el que está generando la barrera.
- Revisar soportes presentados por el usuario.
- Establecer comunicación con el actor involucrado a fin de aclarar motivos de la barrera a fin de revisar la situación y favorecer el acceso al ciudadano.
- De acuerdo a la situación identificada enviar soportes o comunicarse con otras entidades según corresponda.
- Si no se encuentra respuesta positiva poner en conocimiento de autoridad para que se adelante la acción pertinente.

**6. Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento: Actualización nivel del SISBEN, Afiliaciones no reportadas SDS, Documentos de identidad, Movilidad, Traslados no efectivos en FOSYGA.**

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL, GESTIÓN TERRITORIAL Y TRANSECTORIALIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTO DE ATENCIÓN GESTOR LOCAL COIS Código: SDS- GSS-LN - 012 V.2</p>	<p>Elaborado por: Sandra Patricia Caycedo H. Revisado por: Juan Alvarado Solano Aprobado por: Juan Alvarado Solano</p>	
---	---	--	--

- Escuchar con atención el caso del usuario e informarle el proceso que tendrá su requerimiento.
- Se ingresa al aplicativo del COIS los datos del ciudadano.
- Identificar los actores involucrados en la atención, específicamente el que está generando la barrera.
- Revisar soportes presentados por el usuario.
- Establecer comunicación con el actor involucrado a fin de aclarar motivos de la barrera a fin de revisar la situación y favorecer el acceso al ciudadano.
- Para actualización de Nivel SISBEN, afiliaciones no reportadas el trámite se realiza con el área encargada en el ente territorial.
- Las novedades de afiliación se tramitan directamente con la EPS a través de los medios que tengan establecidos para este fin.
- Movilidad y portabilidad se tramitan con la EPS a través de los medios que tengan establecidos para este fin.

## 7. Incumplimiento Portabilidad Nacional

- Escuchar con atención el caso del usuario e informarle el proceso que tendrá su requerimiento.
- Se ingresa al aplicativo del COIS los datos del ciudadano.
- Verificar fecha de solicitud del proceso.
- En caso de que se hayan cumplido los términos, establecer comunicación con EPS para conocer razones del no trámite.
- Si la portabilidad se asignó, pero no se está atendiendo, establecer comunicación con IPS y verificar razones.
- Informar al ciudadano sobre la gestión adelantada y direccionarlo de acuerdo a la respuesta obtenida.

## 8. Negación de servicios: Ambulancias, ambulatorio, asegurador, atención domiciliaria, hospitalización, Remisión inter-hospitalaria, Quirúrgicas, urgencias.

- Escuchar con atención el caso del usuario e informarle el proceso que tendrá su requerimiento.
- Se ingresa al aplicativo del COIS los datos del ciudadano.
- Identificar los actores involucrados en la atención, específicamente el que está generando la barrera.
- Revisar soportes presentados por el usuario.

	<p style="text-align: center;">DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL, GESTIÓN TERRITORIAL Y TRANSECTORIALIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTO DE ATENCIÓN GESTOR LOCAL COIS Código: SDS- GSS-LN - 012 V.2</p>	<p>Elaborado por: Sandra Patricia Caycedo H. Revisado por: Juan Alvarado Solano Aprobado por: Juan Alvarado Solano</p>	
--	---	--	--

- Establecer comunicación con el actor involucrado a fin de aclarar motivos de la barrera a fin de revisar la situación y favorecer el acceso al ciudadano.
- De acuerdo a la situación identificada enviar soportes o comunicarse con otras entidades según corresponda.
- Si no se encuentra respuesta positiva poner en conocimiento de autoridad para que se adelante la acción pertinente.
- Presentar a través de los medios establecidos requerimientos ante los medios de control.

**9. No oportunidad servicios: Ambulancias, Ambulatorio-C. Externa General, atención domiciliaria, hospitalización, Remisión inter-hospitalaria, Quirúrgicas, urgencias, Ambulatorio-medicina General, Ambulatorio-Medicina Especializada.**

- Escuchar con atención el caso del usuario e informarle el proceso que tendrá su requerimiento.
- Se ingresa al aplicativo del COIS los datos del ciudadano.
- Identificar los actores involucrados en la atención, específicamente el que está generando la barrera.
- Revisar soportes presentados por el usuario.
- Establecer comunicación con el actor involucrado a fin de aclarar motivos de la barrera a fin de revisar la situación y favorecer el acceso al ciudadano.
- De acuerdo a la situación identificada enviar soportes o comunicarse con otras entidades según corresponda.
- Si no se encuentra respuesta positiva poner en conocimiento de autoridad para que se adelante la acción pertinente.
- Presentar a través de los medios establecidos requerimientos ante los medios de control.
- Realizar seguimiento del caso e informar al usuario del resultado de la gestión.

**10. No suministro Medicamentos: No POS, POS.**

- Escuchar con atención el caso del usuario e informarle el proceso que tendrá su requerimiento.
- Se ingresa al aplicativo del COIS los datos del ciudadano.
- Identificar los actores involucrados en la atención, específicamente el que está generando la barrera.
- Revisar soportes presentados por el usuario.
- Establecer comunicación con el actor involucrado a fin de aclarar motivos de la barrera a fin de revisar la situación y favorecer el acceso al ciudadano.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL, GESTIÓN TERRITORIAL Y TRANSECTORIALIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTO DE ATENCIÓN GESTOR LOCAL COIS Código: SDS- GSS-LN - 012 V.2</p>	<p>Elaborado por: Sandra Patricia Caycedo H. Revisado por: Juan Alvarado Solano Aprobado por: Juan Alvarado Solano</p>	
---	---	--	--

- De acuerdo a la situación identificada enviar soportes o comunicarse con otras entidades según corresponda.
- Si no se encuentra respuesta positiva poner en conocimiento de autoridad para que se adelante la acción pertinente.
- Presentar a través de los medios establecidos requerimientos ante los medios de control.
- Realizar seguimiento del caso e informar al usuario del resultado de la gestión.

#### **11. Problemas recursos económicos: Cobros indebidos, falta recursos económicos, inconformidad cobro servicios, problemática socio-económica sin protección.**

- Escuchar con atención el caso del usuario y realizar la verificación del usuario en bases de datos (Comprobador de Derechos, FOSYGA, DNP).
- Identificación de actores involucrados en los cobros indebidos.
- Se ingresa al aplicativo del COIS los datos del ciudadano.
- Revisión de soportes presentados por el ciudadano (facturas, letras, pagaré), teniendo en cuenta normatividad vigente, afiliación y servicios prestados.
- De ser posible establecer comunicación con la entidad involucrada a fin de establecer situaciones que generaron la barrera y verificar posibilidades de reintegro para el usuario.
- De no lograr respuesta positiva de la entidad hacia el usuario, ingresar requerimiento en el SQS direccionándolo a la entidad y área competente. Haciendo el seguimiento respectivo e informar la respuesta al peticionario.
- Hacer el seguimiento respectivo al requerimiento ingresado e informar la respuesta al peticionario.

#### **C. LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE POBLACION ESPECIAL NO AFILIADA AL REGIMEN SUBSIDIADO ATENCIÓN DE LA POBLACIÓN ESPECIAL**

1. Cabildos indígenas: Muisca de Bosa y Suba, Inga, Ambika y Kichwa
2. Ciudadanos habitantes de calle.
3. Población infantil bajo protección:
  - Niños, niñas, jóvenes abandonados a cargo del ICBF.
  - Niños, niñas, jóvenes desvinculados del conflicto armado bajo la protección del ICBF
  - Población infantil vulnerable bajo protección en instituciones diferentes al ICBF.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL, GESTIÓN TERRITORIAL Y TRANSECTORIALIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTO DE ATENCIÓN GESTOR LOCAL COIS Código: SDS- GSS-LN - 012 V.2</p>	<p>Elaborado por: Sandra Patricia Caycedo H. Revisado por: Juan Alvarado Solano Aprobado por: Juan Alvarado Solano</p>	
---	---	--	--

4. Población desmovilizada, reinsertada o reincorporada.
5. Población en condiciones de Desplazamiento forzado.
6. Personas mayores en centros de protección SDIS
7. Población declarada judicialmente inimputable.
8. Población encubierta.
9. Población ROM (gitano).

## CARTA DE SALUD

- **Instrumento unificado a nivel interinstitucional**, para facilitar el acceso a los servicios de salud inicialmente como población pobre no asegurada o población especial no afiliada al Régimen subsidiado
- **Validez:** 45 días, excepto para desmovilizados que son 90 días.
- **Servicios de salud:** Todos los incluidos en el Plan Obligatorio de Salud en ESE e IPS privadas contratadas por el FFDS.
- **Diligenciamiento:** A cargo del responsable de acuerdo a la entidad.
- **Tipo de documento:** Personal e intransferible y se expide por la entidad competente por una sola vez.

TIPO DE POBLACIÓN ESPECIAL	ENTIDAD RESPONSABLE
Cabildos indígenas	Gobernador indígena reconocido legalmente en Bogotá D.C. (Dirección de Etnias del Ministerio del Interior) artículo 5° de la Ley 691 de 2001.
Población declarada jurídicamente inimputable	Su remisión para su atención, es autorizada con carta expedida por el Min Protección Social.
Población infantil bajo medida de protección ICBF: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Menores en abandono, desvinculados del conflicto armado y bajo protección en institución diferente al ICBF.</li> </ul>	Defensor de familia quien tiene a su cargo el caso del ICBF. Identificado por las alcaldías municipales
Población desmovilizada, reinsertada o reincorporada	Ministerio de Defensa o del interior; Alta Consejería para la Reinserción

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL, GESTIÓN TERRITORIAL Y TRANSECTORIALIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTO DE ATENCIÓN GESTOR LOCAL COIS Código: SDS- GSS-LN - 012 V.2</p>	<p>Elaborado por: Sandra Patricia Caycedo H. Revisado por: Juan Alvarado Solano Aprobado por: Juan Alvarado Solano</p>	
---	---	--	--

<p><b>Población en condiciones de Desplazamiento Forzado</b></p>	<p><b>Certificación de Declaración: Ministerio Público (personería, procuraduría, defensoría del pueblo o juzgados), Cartas expedidas por UAO.</b></p>
<p><b>Población rural migratoria</b></p>	<p><b>Gremios agrícolas o las organizaciones campesinas de usuarios correspondientes</b></p>
<p><b>Ciudadanos Habitantes de Calle y Personas mayores en Centros de Protección</b></p>	<p><b>Formato SIRBE/ Carta de Salud: Secretaria de Integración Social.</b></p>
<p><b>TIPO DE POBLACIÓN ESPECIAL</b></p>	<p><b>VIGENCIA DE LA CARTA</b></p>
<p><b>Cabildos indígenas</b></p>	<p><b>45 días calendario a partir de la fecha de expedición.</b></p>
<p><b>Ciudadanos Habitantes de Calle</b></p>	<p><b>SIRBE/Carta de Salud, 45 días calendario a partir de la fecha de expedición.</b></p>
<p><b>Población infantil bajo protección</b></p>	<p><b>45 días calendario a partir de la fecha de expedición.</b></p>
<p><b>Población desmovilizada, reinsertada o reincorporada</b></p>	<p><b>90 días calendario a partir de la fecha de expedición.</b></p>
<p><b>Población en condiciones de Desplazamiento Forzado</b></p>	<p><b>45 días calendario a partir de la fecha de expedición. + 45 días calendario hasta que el usuario sea certificado por Acción Social y se refleje en el Comprobador de derechos</b></p>
<p><b>Personas mayores en Centros de Protección</b></p>	<p><b>45 días calendario a partir de la fecha de expedición.</b></p>
<p><b>TIPO DE POBLACIÓN ESPECIAL</b></p>	<p><b>CRITERIOS PARA LA IDENTIFICACIÓN</b></p>

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 PARTICIPACIÓN SOCIAL, GESTIÓN TERRITORIAL Y TRANSECTORIALIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTO DE ATENCIÓN GESTOR LOCAL COIS Código: SDS- GSS-LN - 012 V.2</p>	<p>Elaborado por: Sandra Patricia Caycedo H. Revisado por: Juan Alvarado Solano Aprobado por: Juan Alvarado Solano</p>	
---	---	--	--

<p><b>Población desmovilizada, reinsertada o reincorporada</b></p>	<p><b>Transcurridos los 90 días el Ministerio del interior o de Defensa deberá certificar esta población a través del registro único de población especial y enviar la base de datos la Dirección de Aseguramiento para ser incluida en el comprobador de Derechos, mientras se afilian al régimen subsidiado.</b></p>
<p><b>Población en condiciones de Desplazamiento Forzado</b></p>	<p><b>Certificación de la declaración de los hechos que motivaron el desplazamiento, con esta accede a todos los servicios de salud POS en las ESE de las Red Complementaria, mientras se incluyen en el RUPD por A.S. 45 días más hasta que se incluyan en el comprobador de derechos</b></p>
<p><b>Población declarada judicialmente inimputable</b></p>	<p><b>Son atendidos en la Clínica de la Paz y San Juan de Dios con sede en Chía.</b></p> <p><b>Pueden ser atendidos en las ESE, de la Red adscrita e IPS privadas contratadas con cargo del 100% al FFDS en eventos de salud no inherentes a su condición, sin que se requiera autorización expedida por la Dirección de Aseguramiento en Salud, bastará la remisión en el formato de solicitud de servicios del Sistema Integral de Referencia y Contrareferencia SIRC diligenciada por la IPS de la red complementaria contratada donde se encuentra institucionalizado el paciente y lo identifique como tal.</b></p>
<p><b>Población encubierta</b></p>	<p><b>Ley 418/97 Art.72, 548/99 y 782/2002, esta población debe ser tratada en completa reserva.</b></p> <p><b>Se atiende con autorización expedida por la Dirección de Aseguramiento de la SDS valida por 6 meses, donde se certifique su inclusión en el “programa de protección a testigos víctimas e intervinientes de la Fiscalía General de la Nación”.</b></p> <p><b>La Fiscalía General de la Nación asume la cuota de recuperación, copago o cuota moderadora según su condición frente al SGSSS.</b></p> <p><b>Lo anterior según convenio 419 de 2007 suscrito entre la Fiscalía General de la Nación y el FFDS.</b></p> <p><b>Se aclara que, para el usuario afiliado al Régimen Subsidiado, la EPS-S asumirá su atención en lo que respecta a los servicios incluidos en el POS-S y para lo NO POS se atenderá en los hospitales de la red pública y privada. De igual forma si el usuario encubierto se encuentra afiliado al Régimen Contributivo, será su EPS-C quien asuma su atención integral.</b></p>

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL, GESTIÓN TERRITORIAL Y TRANSECTORIALIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTO DE ATENCIÓN GESTOR LOCAL COIS Código: SDS- GSS-LN - 012 V.2</p>	<p>Elaborado por: Sandra Patricia Caycedo H. Revisado por: Juan Alvarado Solano Aprobado por: Juan Alvarado Solano</p>	
---	---	--	--

<p><b>Población ROM (Gitano)</b></p>	<p><b>La población ROM, ante la Dirección de Etnias del Ministerio del Interior y de Justicia se encuentra registrada y legalmente reconocida, mediante la resolución No.022 del 2 de septiembre de 1999.</b></p> <p><b>La identificación de la población ROM, se realizará mediante listado de potenciales beneficiarios elaborado por la autoridad legítimamente constituida y reconocida por la Dirección de Etnias del Ministerio del Interior y de Justicia.</b></p> <p><b>Toda la población ROM se encuentra afiliada en su totalidad al Régimen Subsidiado como población especial.</b></p> <p><b>Tienen derecho a la prestación de servicios de salud incluidos en el POS.</b></p>
--	--

#### **D. LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN DE LA POBLACIÓN EN CONDICIÓN DE DESPLAZAMIENTO FORZADO POR LA VIOLENCIA.**

La población desplazada por la violencia, participante vinculada, no afiliada al régimen contributivo ni al Subsidiado o al Régimen de excepción puede acceder a los siguientes servicios de salud con Subsidio del 100% para todas las intervenciones, actividades y procedimientos incluidos en el Plan Obligatorio de Salud.

Siempre que:

- a) En consulta realizada por número y documento de identidad aparezcan en el Comprobador de Derechos link de Población Especial.
- b) En caso de no aparecer registro alguno como población especial, desplazado por la violencia con la Certificación de la declaración de los hechos que motivaron el desplazamiento, expedida por el ministerio público (Personerías, Procuradurías, Defensoría del Pueblo y Juzgados) o con la Carta de Salud.
- c) La certificación de la declaración ante el Ministerio Público y/o Juzgados es válida por 45 días calendario a partir de su fecha de expedición. Es decir, que la Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional - Unidad Territorial Bogotá, tendrá cuarenta y cinco (45) días calendario para certificar a la población desplazada a través del SIPOD. Los registros consolidados en el SIPOD, son enviados a la Dirección de Aseguramiento de la SDS para su inclusión y/o actualización en el comprobador de derechos (icono de población especial).

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL, GESTIÓN TERRITORIAL Y TRANSECTORIALIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTO DE ATENCIÓN GESTOR LOCAL COIS Código: SDS- GSS-LN - 012 V.2</p>	<p>Elaborado por: Sandra Patricia Caycedo H. Revisado por: Juan Alvarado Solano Aprobado por: Juan Alvarado Solano</p>	
---	---	--	--

d) Para los siguientes casos la Secretaría de Gobierno, a través de los Centro de Atención a Víctimas del Conflicto Armado, expedirá una remisión que será entregada directamente al usuario, para que reciba la atención en salud como población especial según su necesidad, en las ESE del orden Distrital:

- Casos en los que el grupo familiar aparece incompleto en el comprobador de derechos de la SDS, pero se constata que aparecen en la declaración.
- Inconsistencias en la información que reporta en comprobador de derechos de la SDS, tales como inconsistencias en los nombres o números de identificación.
- Información de otras Unidades Territoriales que aún no aparecen en el comprobador de derechos.
- Otros que sean previamente valorados y certificados por Secretaría de Gobierno.

En tal sentido, la persona que aparece en el aplicativo comprobador de derechos de la Secretaría Distrital de Salud como desplazado, no requiere ésta remisión ni otro tipo de autorización para recibir la atención en salud.

- e) La puerta de entrada a los servicios de salud para la población desplazada por la violencia es la USS de primer nivel de atención.
- f) Para la población desplazada por la violencia, prima su condición especial sobre el nivel SISBEN. Es decir, que aún cuando aparezca identificado en nivel I, II, III, IV, V, o VI SISBEN no aplican cuotas de recuperación ni copagos.
- g) La población desplazada por la violencia que esté afiliada al Régimen Contributivo, deberá ser atendida con cargo a la EPS-C y tiene derecho a la prestación de todos los servicios incluidos en el POS.
- h) El paciente desplazado que requiera el servicio de consulta externa, servicio de urgencia, hospitalización o cualquier otro incluido en el POS y aparezca ya en base de datos de población especial en el comprobador de derechos de la SDS, no requiere de documento que certifique su condición. Por tanto, deberá prestársele el servicio sin ningún otro requisito.
- i) Ante cualquier inconsistencia en el comprobador de derechos como: nombres incompletos el grupo familiar, errores en nombres, apellidos, documentos de identidad, y registros de miembros del núcleo familiar que no aparezcan en el SIPOD, el usuario desplazado podrá ser remitido a Centros de Atención a

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL, GESTIÓN TERRITORIAL Y TRANSECTORIALIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTO DE ATENCIÓN GESTOR LOCAL COIS Código: SDS- GSS-LN - 012 V.2</p>	<p>Elaborado por: Sandra Patricia Caycedo H. Revisado por: Juan Alvarado Solano Aprobado por: Juan Alvarado Solano</p>	
---	---	--	--

Víctimas del Conflicto Armado, donde les será verificada y aclarada su situación y podrán continuar siendo atendidos como población especial en las ESE de orden Distrital teniendo en cuenta la validez de la declaración.

- j) El usuario desplazado procedente de otra entidad territorial con afiliación vigente al Régimen Subsidiado, deberá ser atendido en coordinación con la EPS-S del ente territorial donde está afiliado (Acuerdo 415 de 2009 CNSSS).

Cuando el usuario desplazado afiliado a una Empresa Promotora de Salud del Régimen Subsidiado requiera un servicio NO incluido en el POS-S:

- a) En la EPS-S donde se encuentre afiliado, a criterio médico será remitido conforme a los procedimientos e instrumentos del Sistema de Referencia y Contrareferencia a nivel de la red Distrital e IPS de la red privada.
- b) El reconocimiento y pago de los servicios de salud brindados a la población desplazada por el Fondo Financiero Distrital de Salud serán de acuerdo al contrato suscrito entre las Sub red y el FFDS y a la normatividad vigente.

Nota: La población desplazada plenamente identificada como tal en el comprobador de derechos de la SDS, aun cuando aparezca identificada con encuesta SISBEN, tiene el derecho de ser atendida con cargo 100% al FFDS excepto cuando se afilie al Régimen Contributivo.

## **E. MEDIDAS PARA GARANTIZAR EL ACCESO A LAS PERSONAS INSCRITAS EN EL REGISTRO ADMINISTRATIVO DE MIGRANTES VENEZOLANOS A LA ATENCIÓN EN SALUD**

El Ministerio de Relaciones Exteriores, creó el Permiso Especial de Permanencia (PEP), como un mecanismo de facilitación migratoria para los nacionales venezolanos, que permitiera preservar el orden interno y social, y velar por su permanencia en condiciones dignas en el país.

Los venezolanos inscritos en el Registro Administrativo de Migrantes Venezolanos tienen derecho a la siguiente atención en salud:

- La atención de urgencias<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> En materia de salud teniendo en cuenta lo previsto en el artículo 49 de la Constitución Política (mod. por el A.L.2 de 2009) y los artículos 14 de la Ley 1751 de 2015, 168 de la Ley 100 de 1993, 67 de la Ley 715 de 2001 y 20 de la Ley 1122 de 2007, la atención de urgencias debe ser prestada a toda persona nacional o extranjera, sin ninguna exigencia ni discriminación.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL, GESTIÓN TERRITORIAL Y TRANSECTORIALIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTO DE ATENCIÓN GESTOR LOCAL COIS Código: SDS- GSS-LN - 012 V.2</p>	<p>Elaborado por: Sandra Patricia Caycedo H. Revisado por: Juan Alvarado Solano Aprobado por: Juan Alvarado Solano</p>	
---	---	--	--

- Las acciones en salud pública, a saber: vacunación en el marco del Programa Ampliado de Inmunizaciones-PAI, control prenatal para mujeres gestantes, acciones de promoción y prevención definidas en el Plan Sectorial de respuesta al fenómeno migratorio y a las intervenciones colectivas que desarrollan las entidades territoriales en las cuales se encuentren dichas personas, tal y como se indica en la Circular 025 de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social.
- La afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, tanto al régimen contributivo como al subsidiado, previo cumplimiento de las condiciones establecidas en el Decreto 780 de 2016, en la parte 1, libro 2, o la norma que lo modifique, adicione o sustituya, así como al Sistema de Riesgos Laborales en los términos de la parte 2, del título 2, capítulo 4, del Decreto 1072 de 2015.

## F. PROCESOS DE ASEGURAMIENTO

### Libre Elección de Entidad Promotora de Salud Subsidiada (EPS-S).

La libre elección es el proceso mediante el cual el Estado facilita a los ciudadanos elegir la Entidad Promotora de Salud Subsidiada (EPS-S) de su preferencia, que les garantice la prestación de los servicios de salud requeridos.

Si le aplicaron la encuesta SISBEN METODOLOGIA III y está identificado en niveles 1 y 2 (certificada por el Departamento Nacional de Planeación) o está certificado por Acción Social como población en condición de desplazamiento forzado con municipio receptor Bogotá D.C. o hace parte de alguna población especial, será seleccionado como potencial beneficiario.

Para conocer si es beneficiario(a) para elegir una EPS-S:

Se realiza verificación en comprobador de derechos y una vez verificado que es beneficiario para elegir una EPS-S, se le informa al usuario cuales de los miembros del núcleo familiar están para afiliación y se direccionan a la EPS-S con los siguientes documentos:

- Original y fotocopia ampliada al 150% legible de todos los documentos de identidad de los integrantes del núcleo familiar que realizarán el proceso de afiliación.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL, GESTIÓN TERRITORIAL Y TRANSECTORIALIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTO DE ATENCIÓN GESTOR LOCAL COIS Código: SDS- GSS-LN - 012 V.2</p>	<p>Elaborado por: Sandra Patricia Caycedo H. Revisado por: Juan Alvarado Solano Aprobado por: Juan Alvarado Solano</p>	
---	---	--	--

Los beneficiarios para elección de EPS-S deben tener en cuenta lo siguiente:

- No tener vínculo laboral vigente, o percibir ingresos o renta suficientes para afiliarse al Régimen Contributivo, no ser pensionado, o como beneficiarios de otra persona que estén afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud o a cualquiera de los regímenes de excepción.
- Las personas en situación de desplazamiento no requieren de la encuesta SISBEN, pero si estar incluidos en el Sistema de información de Población Desplazada (SIPOD).
- Las personas con limitaciones físicas que no puedan acercarse a los puntos de libre elección deben enviar autorización escrita incluyendo el nombre de la EPS-S seleccionada, y anexar fotocopia legible de la cédula.

### **Traslados de EPS-S.**

Los usuarios que, ECOOPSOS y COLSUBSIDIO se retiran voluntariamente como Entidades Promotoras de Salud del Régimen Subsidiado (EPS-S) en Bogotá a partir del 07 de octubre de 2012 y del 6 de noviembre de 2012 respectivamente; que, sin embargo, están obligadas a prestar los servicios de salud a sus afiliados hasta su último día de funcionamiento así:

- ECOOPSOS hasta el 6 de octubre de 2012.
- COLSUBSIDIO hasta el 5 de noviembre de 2012.
- CONDOR hasta el 31 de octubre de 2012

Si definitivamente están decididos a cambiar de EPS-S antes de que estas dejen de funcionar, deben acercarse a la EPS-S de su preferencia (independientemente del tiempo que lleve afiliado) y solicitar su traslado a esta EPS-S. Así mismo, la EPS-S elegida es la responsable de garantizarle la integralidad y continuidad de los servicios contemplados en el Plan de Beneficios de Salud (POS) a su nuevo afiliado. El trámite ante la EPS-S aplica para cualquier traslado de EPS-S en Bogotá.

### **Traslado de Municipio de Afiliación hacia Bogotá.**

Si usted está afiliado a una EPS-S en cualquier municipio del territorio nacional y cambia su sitio de residencia a Bogotá, debe informar a la entidad la novedad.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL, GESTIÓN TERRITORIAL Y TRANSECTORIALIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTO DE ATENCIÓN GESTOR LOCAL COIS Código: SDS- GSS-LN - 012 V.2</p>	<p>Elaborado por: Sandra Patricia Caycedo H. Revisado por: Juan Alvarado Solano Aprobado por: Juan Alvarado Solano</p>	
---	---	--	--

Para efectuar la actualización de datos realice lo siguiente presentando los siguientes documentos:

- Original y dos fotocopias de la carta de solicitud dirigida a la EPS-S informando el traslado, indicando la nueva dirección donde reside y relacionando los integrantes del núcleo familiar con sus respectivos documentos de identidad.
- Dos fotocopias del documento de identidad ampliada al 150%
- Formulario de Novedad y Traslado el cual es entregado en el punto de atención por la EPS-S.

Una vez radicada la información suministrada por el usuario se hace la actualización interna en la base de datos de la EPS-S y se solicita al municipio de origen la liberación del usuario.

## 6. BIBLIOGRAFIA

Plan Territorial de Salud para Bogotá D.C. 2016-2020

Acuerdo 645 de 2106: “Bogotá Mejor para Todos”. Equipo Por Bogotá D.C. Programa de Gobierno Coalición Equipo por Bogotá D.C. “Recuperemos Bogotá D.C.” Enrique Peñalosa Londoño Alcalde de Bogotá D.C. 2016–2019. Bogotá D.C. julio de 2015. Disponible en <http://www.registraduria.gov.co/PLANES-DE-GOBIERNO-CANDIDATOS.html>. Fecha de consulta, Bogotá D.C. abril 4 de 2016.

Plan Territorial de Salud para Bogotá D.C. 2016-2020 “Bogotá Mejor para Todos”. El aporte de la política pública y la Nueva Gestión Pública a la gobernanza.

Aguilar, Luis. 2007. La Función Rectora de la Autoridad Sanitaria Nacional en Acción: Lecciones Aprendidas en CONDUCCIÓN y REGULACIÓN Washington D.C., septiembre, 2007. Unidad de Políticas y Sistemas de Salud (HP) Área de Fortalecimiento de los Sistemas de Salud (HSS) Oficina de la Subdirectora.

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	RAZÓN DE ACTUALIZACIÓN
V.1	16/01/2017	Se crea el presente documento en cumplimiento a los lineamientos de la Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad, donde se gestiona y articula la participación social y el servicio 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 PARTICIPACIÓN SOCIAL, GESTIÓN TERRITORIAL Y TRANSECTORIALIDAD SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN CONTROL DOCUMENTAL LINEAMIENTO DE ATENCIÓN GESTOR LOCAL COIS Código: SDS- GSS-LN - 012 V.2</p>	<p>Elaborado por: Sandra Patricia Caycedo H. Revisado por: Juan Alvarado Solano Aprobado por: Juan Alvarado Solano</p>	
---	---	--	--

		la ciudadanía en el ámbito local.
V.2	12/12/2018	Se actualiza el lineamiento conforme a las directrices emitidas en la nueva Normatividad de orden Nacional y Distrital.

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.