



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## **MANUAL DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA AGENTES, CAPACITADORES Y COORDINADORES DE LÍNEA 195 DEL DERECHO A LA SALUD Codigo SDS- ASS-MN-001. V.2**

La línea 195 del derecho a la salud tiene como propósito garantizar la calidad, continuidad e integralidad en la atención en salud de todos los ciudadanos y ciudadanas afiliados al Régimen Subsidiado, Población Pobre no Asegurada o Participantes Vinculados, Régimen Contributivo y Régimen Especial. Busca contribuir a la disminución de las Barreras de Acceso de tipo administrativo y asistencial en los servicios de salud en el Distrito Capital.

### **Propósito:**

Brindar la información necesaria, actualizada y correcta a los agentes, capacitadores y coordinadores de la línea 195 a través de un cronograma de capacitaciones que permitan una adecuada clasificación, caracterización y transferencia de las llamadas que ingresan a través del front.

### **Alcance:**

Aplica para el grupo de agentes, capacitadores y coordinadores del Contac Center Américas de la Empresa de Teléfonos de Bogotá –ETB- Línea 195

### **Desarrollo:**

De acuerdo a la rotación del recurso humano, falencias en la capacidad de respuesta de los agentes frente a las diversas solicitudes de los usuarios que llaman a la línea 195, el cambio constante de la normatividad y la programación de capacitaciones recurrente de la ETB, se ve la necesidad de realizar capacitaciones continuas sobre temas específicos de identificación de los usuarios dentro de la tipificación de Línea 195 del Derecho a la Salud, así como en las respuestas a las distintas inquietudes manifestadas por los usuarios para los casos donde no aplica la gestión de los funcionarios de la secretaría Distrital de Salud en la línea 195.

Para tal efecto se debe realizar la capacitación acorde al **“Manual de Encuesta Primaria para la transferencia de llamadas por parte de los agentes a los profesionales de la Línea 195 del derecho a la salud”** a los agentes, capacitadores y coordinadores del Contac Center América de la Empresa de

Cra. 32 No. 12-81  
Tel.: 364 9090  
www.saludcapital.gov.co  
Info: Línea 195



**BOGOTÁ**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SALUD

Teléfonos de Bogotá - ETB -, con miras a que los funcionarios mencionados realicen el filtro y caracterización de las llamadas de los usuarios de la línea 195 y transfieran correctamente al grupo de profesionales de línea 195 del derecho a la salud de Secretaria Distrital de Salud para su respectivo ingreso, gestión y cierre de caso realizar talleres periódicos para identificar las inquietudes y casos más frecuentes a los cuales dichos funcionarios no pueden dar respuesta, ya sea por desconocimiento de la misma, rotación de recurso humano o por cambios en la tipificación que a la fecha es:

### **Caracterización:**

**1. Atención deshumanizada:** Forma inadecuada de tratar al usuario, la cual debe ser humana respetuosa y digna, trato indiferente por parte del funcionario que no muestra interés por ayudar a los usuarios para acceder a los servicios de salud así como la extralimitación y abuso de responsabilidades por parte del mismo.

**2. Dificultad accesibilidad administrativa:** Es la falta de recursos físicos, logísticos, tecnológicos y de recurso humano por fallas de tipo administrativo, que interfieren de forma directa o indirecta en la prestación de los servicios esto incluye: Inadecuada orientación, Inoportunidad autorizaciones de servicios por parte de las EPSS-Problemas de contratación asegurador-prestador y Problemas recursos físicos, humanos, dotación Etc.

**3. Dificultad Alto Costo:** Son las diferentes dificultades en el acceso a los servicios, tecnologías y tratamientos que presenta los pacientes que cursan con enfermedades consideradas de alto costo dentro de las que están: Insuficiencia Renal Crónica, Cáncer, VIH, Gran Quemado, paciente con enfermedades cardiacas y del sistema nervioso central así como los paciente que requieren trasplantes de de riñón, corazón, hígado, médula ósea y córnea etc.

**4. Dificultad Tutelas:** Son las solicitudes que realizan los usuarios del SGSSS para solicitar servicios de salud a través de interponer acciones de tipo legal como serian: Tutelas, desacato de tutelas, derechos de petición en contra de los diferentes actores del sistema como serian: Epss-c, ESE, Ips Publicas, Privada o Secretaria Distrital de Salud entre otros.

Cra. 32 No. 12-81  
Tel.: 364 9090  
[www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co)  
Info: Línea 195



**BOGOTÁ**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SALUD

**5. Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento:** Son las Dificultades para acceder al servicio de salud por inconsistencias en las diferentes bases de datos como serian Comprobador de Derecho-Fosyga, entre las inconsistencias se encuentran: Suspensión o retiro por duplicidad EPS-C ó EPS- Suspensión por inconsistencia de documento, Usuarios con mayor o menor puntaje de Sisben, Menor no incluido en EPS-S en el núcleo de la madre, inconsistencia en documentos de identidad, traslado no efectivo en Fosyga y Movilidad entre otras.

**6. Incumplimiento Portabilidad Nacional:** Las Eps No aplican el Decreto 1683/2013 relacionado con la Portabilidad Nacional del Aseguramiento y los diferentes tipos de portabilidad y no se hace efectivo la prestación de servicios de salud.

**7. Negación Servicios:** Es cuando una Epss-c niega la Autorización de servicios de salud y/o la Ips públicas o privadas niega la prestación de servicios de salud a los Pacientes. Incumplimiento del Decreto 4747 de 2007, Resolución 3047 de 2008 y nueva ley estatutaria en salud 1751 de 2015 - Ministerio de Salud y Protección Social (Circular 021 de 2005 de la Súper Intendencia Nacional de Salud por la cual se reglamenta el formulario de Negación de servicios y/o medicamentos).

**8. No oportunidad servicios:** Es cuando una Epss-c es inoportuna en la Autorización de servicios de salud y/o la Ips públicas o privadas es inoportuna en la prestación de servicios de salud a los pacientes, se presentan dilaciones que ponen en mayor riesgo la salud y vida de los pacientes. Incumplimiento del Decreto 4747 de 2007, Resolución 3047 de 2008 y nueva ley estatutaria en salud 1751 de 2015 - Ministerio de Salud y Protección Social

**9. No suministro Medicamentos Pos-No pos:** No oportunidad en la realización del Comité Técnico-Científico, demora en el suministro de los medicamentos posterior a su autorización o aprobación, Incorrecto diligenciamiento de la justificación técnica-científica y la formula de los medicamentos, suministro de fórmulas incompletas, demora en el suministro de medicamentos, farmacias lejanas del ciudadano Etc.

Cra. 32 No. 12-81  
Tel.: 364 9090  
[www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co)  
Info: Línea 195



**BOGOTÁ**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SALUD

**10. Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia):** Problemáticas en relación con eventos adversos en el proceso de atención de salud, el no reporte y la no mitigación de sus consecuencias, 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 y la idoneidad profesional.

**11. Problemas recursos económicos:** Carencia de recursos económicos para el pago de copagos, cuotas de recuperación o cuotas moderadoras, por prestación de servicios de Urgencias, hospitalización, consulta externa, exámenes de apoyo diagnóstico y adquisición de medicamentos, etc. Dentro de esta Barrera se encuentra: Cobros indebidos, Falta recursos económicos, Inconformidad cobro servicios y la Problemática socio-económica sin protección.

**Tenga en cuenta:**

La línea 195 del derecho a la salud **No gestiona** casos relacionados con la Atención Pre Hospitalaria - (APH) o Urgencias y Emergencias, así como el envío o solicitud de Ambulancias, los cuales únicamente los tramita y gestiona la Línea 123 y la Dirección de Urgencias y Emergencias en Salud – DUES, de la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá - SDS.

Cra. 32 No. 12-81  
Tel.: 364 9090  
[www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co)  
Info: Línea 195



**BOGOTÁ**  
HUMANANA