



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SALUD

## **Manual para la caracterización de las llamadas en línea** **195 del Derecho a la Salud** **Código: SDS-ASS-MN-004**

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:**

Realizar por medio de una correcta caracterización y tipificación de las llamadas, el adecuado ingreso, gestión y posterior cierre efectivo de los casos, en un lapso de tiempo no mayor a 5 días hábiles contados a partir de la apertura del caso, en el aplicativo línea 195 del derecho a la salud.

### **Alcance:**

Este manual aplica para los profesionales que componen el grupo de Línea 195 del Derecho a la Salud de la secretaría Distrital de Salud de Bogotá, para que realice la correcta caracterización y tipificación como filtro de las llamadas de los usuarios de línea 195 ETB, con miras a poder definir estrategias de gestión, seguimiento para cada uno de los casos que nos permitan dar solución y cierre Efectivo y oportuno a los casos.

### **Caracterización de las llamadas en línea 195 del derecho a la salud:**

**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

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



**BOGOTÁ**  
**HU**  **ANA**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SALUD

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.

**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).

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

**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.

**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 - 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