

**¡Histórico!**

## BOGOTÁ TIENE línea única distrital de asignación de citas médicas

En un hecho sin precedentes, Bogotá tiene una línea única distrital para la asignación de citas médicas. Miles de usuarios de la red pública hospitalaria podrán agendar diferentes servicios médicos. Con esta estrategia, liderada por el alcalde Enrique Peñalosa, seguimos disminuyendo las barreras de acceso a la salud.



EDITORIAL

## ¿Cómo una EPS pública puede dar utilidades?

Luis Gonzalo Morales Sánchez, Secretario Distrital de Salud

Que una EPS pública dé utilidades –lo cual nunca había ocurrido desde su creación en 1993, y más aún cuando las que sobreviven están quebradas– es, por decir lo menos, imaginación o milagro. Capital Salud, la EPS propiedad del Distrito, logró utilidades en 2017 por más de \$41.000 millones. Junto con los buenos resultados financieros, tuvo lugar una mejoría en la calidad de los servicios, sin deteriorar la situación de sus socios: los hospitales distritales. ¿Cuál fue el secreto?

Bogotá es ejemplo de cómo hacerlo. En 2016 la ciudad puso en marcha un Nuevo Modelo de Salud que ha permitido que les vaya mejor a la EPS, a los hospitales y a los pacientes. Las mejorías en la calidad y oportunidad del servicio, en el desempeño financiero de sus instituciones y en indicadores como mortalidad materna, infantil o embarazos en adolescentes lo confirman. Veamos los secretos que hicieron posible este cambio.

Tener un gobernante con liderazgo y voluntad política: un alcalde que entienda que el sector salud es tan importante como las finanzas públicas y no un comodín burocrático para entregárselo a cualquiera. Que, además, seleccione al mejor equipo, con formación y experiencia en salud, que no llegue a aprender qué es un hospital o que crea que todo se puede resolver en un quirófano.

Entender que la salud es mucho más que hospitales: el Nuevo Modelo creó la Comisión Intersectorial, cuyo objetivo es promover y proteger la salud mediante el trabajo conjunto entre todos los sectores del desarrollo, haciendo que esta se incorpore en todas las demás políticas públicas, superando la idea de que salud es solo hospitales o un simple derecho ciudadano, sin obligaciones para promoverla, protegerla y recuperarla.

Restablecer la confianza entre los actores: el Nuevo Modelo creó la Red Integrada con el Comité Directivo que la gobierna, compuesta por la EPS, los hospitales distritales y la Secretaría de Salud, con lo cual superó el modelo insular previo, en el cual predominaba el “sálvese quien pueda”. Es un espacio que ha permitido llegar a consensos sobre lo esencial: el paciente, y donde se discuten las diferencias, pasando de la confrontación a la colaboración, dejando atrás el campo de batalla en que se había convertido el sector.

Gestionar el riesgo en salud es labor de todos: las ganancias de uno no pueden ser las pérdidas de otro, y mucho menos puede ser el paciente quien pague las consecuencias. El mecanismo de pago creado por el Nuevo Modelo hace más transparente la relación entre los actores: se comparten las pérdidas o las utilidades y se premia el buen desempeño de los resultados en salud, seguros de que la colaboración hace que les vaya mejor a todos. Las utilidades que hoy genera la EPS Capital Salud son el resultado del trabajo conjunto y, por lo tanto, se reinvierten en la mejoría institucional, lo que a la postre se traduce –como es de esperarse– en más y mejores servicios, así como en más y mejor salud para todos los usuarios.

**ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ**

Secretaría Distrital de Salud  
Carrera 32 # 12-81

**Alcalde Mayor**

Enrique Peñalosa Londoño

**Secretario Distrital de Salud**

Luis Gonzalo Morales Sánchez

**Subsecretario de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía**

Gilberto Álvarez Uribe

**Jefe de la Oficina Asesora de Comunicaciones en Salud**

Ronald Ramírez López

**Coordinación Editorial**

María del Pilar Moreno Cruz

**TEXTOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD**

Secretario Distrital de Salud

**Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía**

**Subsecretaría de Planeación y Gestión Sectorial**

Mauricio Alarcón Ortiz

**Subsecretaría de Servicios de Salud y Aseguramiento**

**Dirección de Provisión de Servicios de Salud**

**Red distrital de bancos de sangre**

Elizabeth Echandía Daza

**Oficina Asesora de Comunicaciones en Salud**

Andrés Zambrano Lozano

**Textos Capital Salud EPS-S**

Oficina de Comunicaciones

**Corrección de estilo**

Gustavo Patiño Díaz

**Diseño y diagramación**

Juan Carlos Vera Garzón

**Fotografía**

Oficina Asesora de Comunicaciones en Salud

ING Images

**Impresión**

Secretaría General - Imprenta Distrital, DDDI

**Ayúdanos a mantener a Bogotá libre de sarampión**

Métele un gol al sarampión

**¡VACÚNATE!**

**El sarampión** es una enfermedad infecciosa de rápida propagación.

Mayores informes  
350 872 0253  
301 273 7806  
www.saludcapital.gov.co

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD  
**BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS**



## Así transformamos la EPS-S del Distrito Capital Salud

### MAYOR ASEGURADOR DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO EN BOGOTÁ Y META

Total 1.166.563 Bogotá 81% - Meta 19%

- **924.176** usuarios de los niveles 0 al III del Sisbén
- **157.278** víctimas del posconflicto
- **8.814** personas discapacitadas
- **7.256** habitantes de calle
- **4.328** jóvenes y adolescentes a cargo del ICBF
- **5.187** personas privadas de la libertad a cargo del INPEC
- **4.383** personas pertenecientes a comunidades indígenas
- **8.396** usuarios de otras condiciones

### MÁS USUARIOS PREFIEREN CAPITAL SALUD EPS-S

- Aumentamos el número de afiliados por Movilidad-Régimen Contributivo: **46.745** usuarios.
- Contamos con **1.119.818** usuarios en el Régimen Subsidiado.



### DISMINUIMOS EL RITMO DE LA PÉRDIDA

- 2015, pérdidas por **\$ 367.000** millones.
- 2016, pérdidas por **\$ 70.000** millones.
- 2017, utilidades por **\$ 41.000** millones.



### SEGUIMOS RECUPERANDO EL PATRIMONIO ANUAL

- Después de dos años se disminuyó el ritmo de la pérdida. En el 2017 se generaron utilidades para reducir la pérdida acumulada.



### CAPITALIZACIÓN DE LA EPS-S

- Inclusión de **417.000 millones** en el Plan de Desarrollo Bogotá Mejor para Todos, como rescate financiero de Capital Salud.
- Composición accionaria: El Distrito pasó del 51% al **89%**.



### DISMINUIMOS EL NÚMERO DE QUEJAS DE LOS AFILIADOS

- **Reducción de un 9%** de peticiones, quejas y reclamos.
- Disminuimos el porcentaje de incidentes de desacato, del 76%, en 2016 al **24%, en 2017.**



### IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE GESTORES EN SALUD

- Implementamos, en conjunto con la Secretaría Distrital de Salud, el modelo de gestores en salud, para buscar activamente los usuarios que no registran atenciones de protección específica y detección temprana, con el objetivo de mejorar las condiciones de salud de la población afiliada.



### AUMENTO DE LA COBERTURA EN PROGRAMAS DE SALUD 2016-2017

- Consulta de crecimiento y desarrollo: del 17,80% al **44,37%**.
- Planificación familiar: del 54,50% al **65,73%**.
- Tamización de cáncer de cuello uterino: del 33,10% al **47,03%**.
- Captación temprana al control prenatal: del 17,10% al **46,29%**.



¡Histórico!

# BOGOTÁ TIENE línea única

distrital de asignación de citas médicas

En un hecho sin precedentes, la administración del alcalde Enrique Peñalosa puso en funcionamiento el primer *call center* para que los ciudadanos se comuniquen y agenden servicios médicos en toda la red pública hospitalaria.

A través de la línea 307 8181 en Bogotá y el número gratuito nacional 018000 118 181 se atenderá la alta demanda de servicios de salud, de lunes a sábado, de 6:00 a. m. a 8:00 p. m.

*“Esta línea única de call center es histórica para Bogotá, es una obsesión del alcalde Enrique Peñalosa brindarle a los bogotanos, a las personas de escasos recursos, una atención de primera calidad, sin filas, sin madrugar, que puedan hacer sus trámites de salud más fáciles, desde la comodidad de un teléfono y ubicar una cita en cualquiera de los hospitales públicos de la ciudad. Nos permite atender hasta el 60 por ciento de la demanda de servicios de salud del Distrito de las cuatro Subredes”,* dijo Luis Gonzalo Morales Sánchez, Secretario Distrital de Salud.





### ¿Cómo será la operación técnica de este proyecto?

Al comunicarse al 307 8181 en Bogotá o al 018000 118 181 desde cualquier lugar del país, el ciudadano encontrará varias opciones para contactarse con los asesores, quienes le brindarán el servicio de asignación de citas para medicina general y especialidades, así como opciones para cancelar y reprogramar citas.



### ¿Con cuántos operadores contará el call center y cuál será el horario de atención?

El call center contará con aproximadamente 200 operadores en horario de atención de lunes a sábado, de 6:00 a. m. a 8:00 p. m.



### ¿Cuál será la población beneficiada con este proyecto?

La población directamente beneficiada son los 1.119.818 usuarios del Régimen Subsidiado y quienes se afilien posteriormente.



### A través del call center, ¿qué especialidades se podrán agendar?

Se asignarán consultas de medicina general, interna, pediatría, ginecología y obstetricia y de las principales especialidades con las que cuenta la red integrada de servicios de salud de Bogotá.



### ¿Con cuál otro medio de comunicación puede contar el ciudadano para asignación de citas?

Adicionalmente, los ciudadanos tendrán la opción de agendar sus citas médicas a través del chat disponible en las páginas web de las cuatro subredes integradas de servicios de salud, la Secretaría Distrital de Salud ([www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co)) y Capital Salud ([www.capitalsalud.gov.co](http://www.capitalsalud.gov.co)), lo que les facilitará a cientos de usuarios que necesitan servicios de salud acceder a ellos de manera fácil, rápida, sin salir de casa, desde su lugar de trabajo o por medio del celular.



### ¿Los servicios del call center y chat eliminarán el sistema de solicitud de citas por ventanilla?

No. La Alcaldía Mayor de Bogotá busca mejorar la calidad del servicio ofrecido y evitar costos de desplazamiento a la población atendida. Lo que se pretende es que el paciente no tenga que asistir a las unidades y de esta manera ahorre tiempo y dinero. La Secretaría Distrital de Salud le recuerda que nuestros servicios se prestan por medio de las cuatro subredes integradas de servicios de salud.



### ¿Cuál es el costo de la inversión?

La inversión inicial es de 6.000 millones de pesos.

## Nueva unidad especializada de pediatría en el centro oriente de la ciudad

La ciudad cuenta hoy con la primera unidad especializada de pediatría, ubicada en el centro oriente de la capital, equipada con 108 camas –98 en hospitalización y 10 en urgencias– que benefician a 1.200.000 personas de las localidades de Santa Fe, La Candelaria, San Cristóbal, Los Mártires, Antonio Nariño y Rafael Uribe.

El trabajo mancomunado entre la Secretaría Distrital de Salud y la Subred Integrada Centro Oriente, han permitido mejorar los estándares de calidad de los servicios de pediatría, eliminando barreras para que más ciudadanos puedan acceder a los servicios de salud.

Antes de que el actual gobierno distrital implementara el Nuevo Modelo de Salud, la atención de pediatría en el centro oriente de la ciudad se encontraba disgregada en unidades funcionales, lo que no permitía que los pacientes recibieran servicios multidisciplinarios e integrales como los reciben hoy.

En esta unidad pediátrica los menores recibirán todo tipo de atención médica y especializada, que incluye servicios de neumología, nefrología, neuropediatría e infectología, entre otros. Cuenta con espacios más amplios, iluminados, limpios y equipados con la más alta tecnología, que permiten garantizarles a nuestros niños cuidados oportunos, seguros y eficientes.

El área de pediatría de San Blas espera realizar un promedio mensual de 2.650 atenciones de urgencias, para lo cual cuenta con más de 50 profesionales, entre especialistas, médicos y enfermeros, en tres turnos durante las 24 horas del día, quienes prestarán un servicio oportuno y de calidad a los menores que así lo requieran.



## Por primera vez la red pública tendrá historia clínica digital

La ciudad podrá contar con una plataforma tecnológica virtual que permitirá unificar y centralizar la operación de la información administrativa, técnica y financiera, con el fin de acercar al ciudadano a los servicios de salud y facilitar su acceso a través de:



## Nueva Unidad de Cuidados Intensivos y área de hospitalización en la USS Simón Bolívar

La administración distrital y la Secretaría Distrital de Salud hicieron entrega de la nueva unidad de cuidados intensivos (UCI) y del área de hospitalización del octavo piso de la USS Simón Bolívar. La obra tuvo una inversión cercana a los 1.500 millones de pesos. Esta nueva infraestructura mejorará la prestación de los servicios de salud de la Subred Norte. De igual manera, puso en funcionamiento la sala de cirugía de la Unidad de Quemados del séptimo piso, con remodelación y dotación de equipos biomédicos.

Dentro de los más de 150 equipos biomédicos obtenidos para la renovación tecnológica se destacan adquisiciones como desfibriladores, electrocardiógrafos, nevera para medicamentos, fonendoscopios, entre otros.

Así mismo, la nueva sala de cirugía, que hace parte de la Unidad de Quemados del séptimo piso, optimizará el servicio que se presta a los pacientes con afectaciones agudas. Se remodeló para realizar diversos procedimientos quirúrgicos para adultos y niños, como dermoabrasiones (eliminación de la última capa de la piel), injertos, colgajos (porción de piel que se usa para cubrir un área profunda), escarectomías (extracción de tejido quemado) y fasciotomías (división del tejido que envuelve los músculos).

De esta manera, continúa la labor de la Secretaría Distrital de Salud de fortalecer la red pública hospitalaria mediante la modernización del área locativa y el equipamiento tecnológico y de recurso humano, con estándares superiores, para responder a las necesidades de los usuarios.

El área UCI para población adulta pasó de tener **10 a 26** camas.

El área de hospitalización paciente adulto pasó de tener **225 a 240** camas.



## Con nuevas ambulancias el Distrito moderniza el servicio de emergencias

El Distrito adquirió 41 nuevas ambulancias con las que la Secretaría Distrital de Salud, a través del CRUE, fortalecerá la atención de emergencias en la ciudad, de acuerdo con el plan estratégico de funcionamiento.

La inversión supera los 7.000 millones de pesos, incluye un sistema de radio y georreferenciación de última generación que permitirá monitorear todos los movimientos de las ambulancias, las 24 horas del día (ubicación, velocidad, tiempo de desplazamiento, etc.). Para este fin, la Secretaría Distrital de Salud cuenta con una moderna pantalla de observación en tiempo real.

Dentro de esta reestructuración de los servicios de atención de emergencias, fueron creadas dos unidades funcionales, una en el sur y otra en el norte, que tendrán a su cargo la operación de las ambulancias. "Anteriormente las ambulancias dependían de cada uno de los 22 hospitales, ahora las tripulaciones pasaron a estas unidades que tienen cada una, una gerencia operativa", explicó Luis Gonzalo Morales Sánchez, Secretario de Salud.

El funcionario dijo que las ambulancias solamente se moverán por instrucción del Centro Regulador de Urgencias y Emergencias (CRUE), para la ubicación y traslado de pacientes; es decir, el Distrito se encargará de monitorear su operación diaria. "Tenemos dos equipos de supervisión permanente que vigila tanto la ubicación de las ambulancias como los tiempos de atención, para mejorar el traslado de los pacientes".

Diariamente el CRUE recibe, en promedio, 1.500 llamadas de emergencia, lo que se traduce en el despacho de ambulancias, el desplazamiento de equipos medicalizados y orientación en salud.

**30** de las ambulancias serán destinadas a transporte asistencial básico (TAB).

**11** para transporte asistencial medicalizado (TAM).



## La Secretaría de Salud moderniza su área de Servicio a la Ciudadanía

En las instalaciones de la Secretaría Distrital de Salud funciona la nueva y moderna área de Servicio a la Ciudadanía que, entre diciembre de 2017 y mayo de 2018, atendió a 78.805 personas que se acercaron a la entidad a realizar diferentes trámites relacionados con asuntos de salud.

Las obras de remodelación y adecuación incluyeron espacios más amplios, ventilados e iluminados, en los que se instalaron 18 ventanillas de atención, 70 sillas de espera y se implementó el sistema de digiturno, tecnología electrónica que permite atender a los usuarios de manera organizada y rápida.

En las ventanillas, los ciudadanos pueden hacer trámites de inhumación, exhumación y cremación; entrega de correspondencia, procesos de acreditación de títulos técnicos y tecnológicos en salud; pagos de multas y sanciones; recibir orientación en otros aspectos propios del sector, y los prestadores de servicios de salud pueden solicitar asesorías.

En total son 60 personas que trabajan en el proceso de atención al público, registro de correspondencia y toda el área administrativa de Servicio a la Ciudadanía que mantiene abiertas sus puertas de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 4:30 p. m., y para asuntos de inhumación, exhumación y cremación los siete días de la semana.

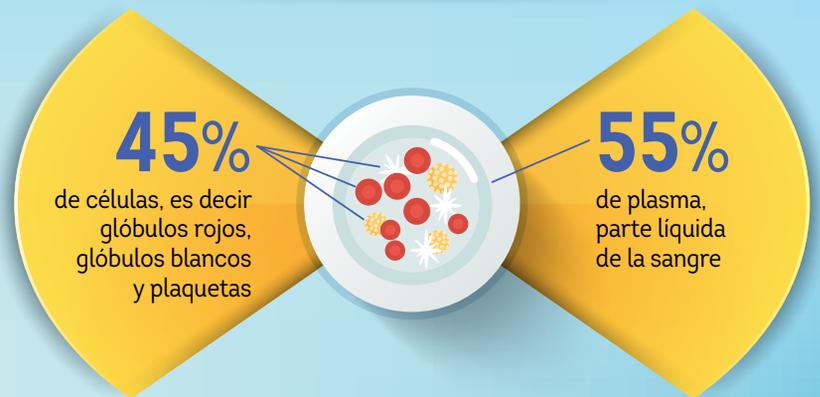


**La sangre es un líquido vital.** No puede ser fabricada, ni comprada y es la encargada de transportar nutrientes esenciales y oxígeno a todos los tejidos y órganos del cuerpo, por ello la donación se convierte en la única forma de obtenerla. Gracias a la sangre donada, muchas personas tienen una nueva esperanza de vida. La Red Distrital de Sangre y Terapia Celular trabaja continuamente con los 16 bancos de sangre de la ciudad, adelantando actividades de promoción de la donación voluntaria y habitual de sangre en pro de crear la cultura de la donación.

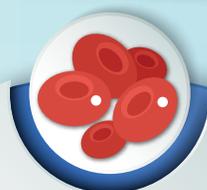
La Red Distrital de Bancos de Sangre de Bogotá, conforma casi el 20% de la donación de sangre en Colombia.

Elizabeth Echandía Daza, Dirección de Provisión de servicios de salud, Red Distrital de Sangre y Terapia Celular

### La sangre está compuesta por:



### Cómo se utilizan los componentes sanguíneos



#### Glóbulos rojos

- ▶ Hemorragias graves que causan anemia
- ▶ Pacientes de cirugía
- ▶ Abortos
- ▶ Complicaciones durante el parto
- ▶ Traumatismos
- ▶ Cáncer



#### Plaquetas

- ▶ Hemorragias graves por déficit de plaquetas
- ▶ Leucemias
- ▶ Cáncer
- ▶ Insuficiencia en la médula ósea



#### Plasma

- ▶ Quemados
- ▶ Pacientes con déficit en los factores de coagulación