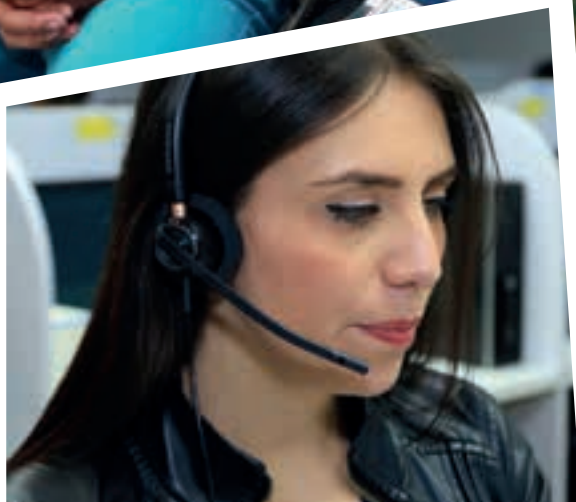


Logros del sector salud que han **MEJORADO LA CALIDAD DE VIDA** de miles de personas



* Hospital Santa Clara - Complejo Hospitalario San Juan de Dios.



* Hospital de Usme.



LOGROS EN SALUD 2018

Durante la actual administración del alcalde Enrique Peñalosa, el sector público de salud de Bogotá se ha transformado gracias al nuevo modelo de salud implementado en toda la red pública hospitalaria, empezando por la fusión de los 22 hospitales en cuatro Subredes Integradas de Servicios de Salud, para hacerlos más eficientes y prestar mejores servicios a usuarios y pacientes.

Prueba de esa transformación es que, en un hecho sin precedentes en la historia de Bogotá, pusimos en funcionamiento el primer “call center” para que los ciudadanos se comuniquen y agenden servicios médicos en toda la red pública hospitalaria. A esta estrategia se sumó la creación de los Centros de Atención Prioritarios en Salud (CAPS), que tienen como objetivo ofrecer a los usuarios una primera atención ágil y oportuna, sin cita previa. El “call center” y los 31 CAPS con los que cuenta la ciudad han permitido reducir las filas hasta en un 90 % en toda la red pública hospitalaria.

Otro de los importantes logros del 2018, liderado por la Secretaría Distrital de Salud, fue la Plataforma Única Digital, donde, por primera vez, toda la información de más de dos millones de usuarios de la Red Pública Hospitalaria de Bogotá, tanto clínica asistencial, como administrativa y financiera, fue digitalizada, unificada y será compartida, en tiempo real, entre las cuatro Subredes Integradas de Servicios de Salud, la EPS Capital Salud y los operadores de medicamentos.

Gracias al liderazgo del alcalde de Bogotá, Enrique Peñalosa, el Distrito reactivó obras de infraestructura en salud que durante años estuvieron paralizadas por los escándalos del “carrusel de la contratación” en Bogotá. Actualmente, están contratadas 27 obras con una inversión superior a los 326.000 millones de pesos, entre las que se incluyen la construcción del Nuevo Complejo Hospitalario San Juan de Dios, los nuevos hospitales de Usme y Bosa, la nueva torre de urgencias del Hospital de Kennedy, la terminación de la segunda torre del Hospital de Meissen y 10 nuevos CAPS.

Así mismo, la ciudad adquirió 41 nuevas ambulancias, de las cuales 30 se destinarán a transporte asistencial básico (TAB) y 11 a transporte asistencial medicalizado (TAM), dotadas con equipos de última tecnología, única en su tipo en el país. Dentro de esta reorganización 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. Hoy el Distrito cuenta con una flota de 192 ambulancias para atender a los bogotanos.

Bogotá también obtuvo importantes resultados en los indicadores de Salud Pública, en gran medida por el trabajo de los 401 gestores de riesgo con los que cuenta la Secretaría Distrital de Salud, quienes realizan, casa por casa, actividades de captación temprana y prevención, por lo cual, por primera vez en 19 años, Bogotá registró cero muertes de niños por desnutrición y se redujeron los embarazos en adolescentes, mujeres entre los 15 y 19 años.

Este último indicador es impulsado por la plataforma Sexperto, creada para que los jóvenes de la ciudad reciban información y asesoría, anónima y gratuita, en temas relacionados con salud sexual y reproductiva. Con Sexperto el Distrito fortaleció sus programas de prevención de maternidad y paternidad tempranas, llegando a miles de adolescentes.

También se destaca la reducción de la mortalidad materna en el Distrito, que se ubicó en 53,33 %, en los primeros 5 meses del año. Un índice positivo que tuvo el respaldo de la campaña “Embarazados, todos por la vida”, que fortaleció el cuidado de las mujeres gestantes. Igualmente, entre enero y mayo de 2018, comparado con el 2017, se tuvo una reducción de 14,15 % en el número de fallecimientos de niños menores de 5 años.

Los ciudadanos también reconocen la eficiente gestión del alcalde Peñalosa en la recuperación de la EPS Distrital Capital Salud, que por primera vez generó utilidades por 41.800 millones de pesos.

El Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud (IDCBIS) también ha sido clave en la consecución de logros a nivel distrital. Con su unidad de terapia celular y sus bancos de sangre, multitejidos y cordón umbilical, ha ayudado a que miles de personas mejoren su calidad de vida y su condición de salud.

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

Subsecretaría de Salud Pública

Patricia Arce Guzmán

Subsecretaría de Servicios de Salud y Aseguramiento

Anabelle Arbeláez Vélez

Subsecretario de Planeación y Gestión Sectorial

Héctor Mario Restrepo Montoya

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 y fotografía

Oficina Asesora de
Comunicaciones en Salud
Secretaría Distrital de Salud

Oficinas de Comunicación de
las Subredes Integradas de
Servicios de Salud de:

Centro Oriente

Sur Occidente

Sur

Norte

Oficina de Comunicaciones de Capital Salud

EAGAT

IDCBIS

Corrección de estilo

Gustavo Patiño Díaz

Diseño y diagramación

Campo Elías Franco Cuchía

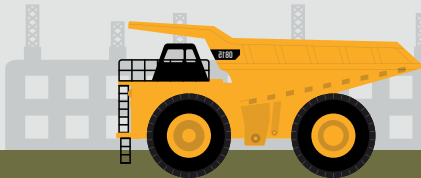
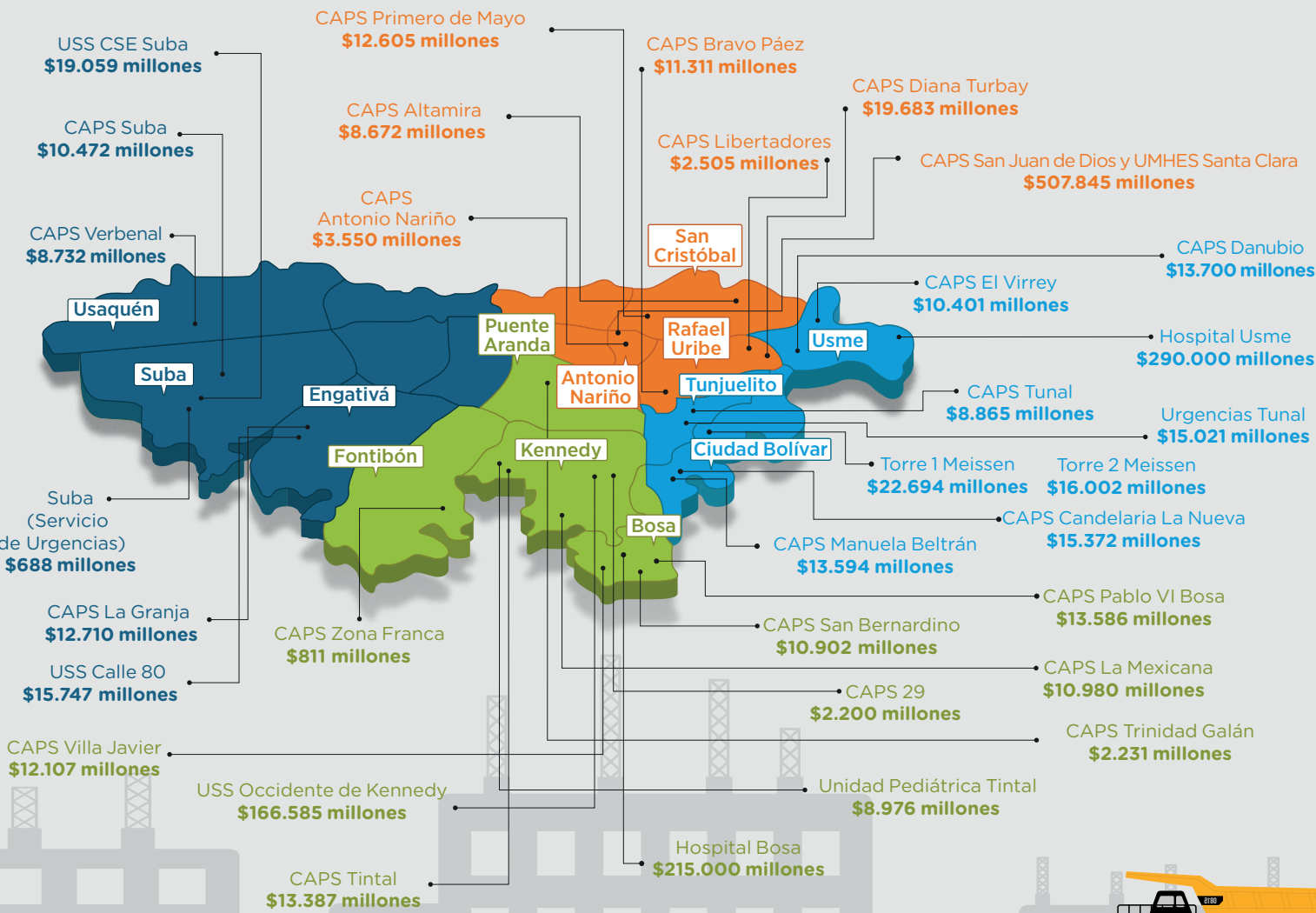
Gustavo Andrés Ángel Rueda

Impresión

Secretaría General-Impronta
Distrital, DDDI

\$1,5 billones en 34 obras de salud

En la actual administración del alcalde Enrique Peñalosa, **invertiremos más de \$1,5 billones en nuevas obras** para fortalecer la prestación de los servicios de salud en toda la red pública hospitalaria de Bogotá.



Subred Centro Oriente

Total
\$566.171 millones

Subred Norte

Total
\$67.401 millones

Subred Sur

Total
\$405.649 millones

Subred Sur Occidente

Total
\$456.765 millones

Beneficios tecnológicos que brindan esperanza

Subred Norte



Gracias a la gestión realizada en la Subred Norte durante el año 2018, la Unidad de Servicios de Salud (USS) Suba cuenta con una nueva y moderna unidad neonatal, equipada con 16 cunas de cuidado básico, 6 incubadoras de cuidado intermedio y 7 incubadoras de cuidado intensivo.

Para su adecuado funcionamiento se adquirieron 142 equipos biomédicos idóneos, que se han puesto al servicio de nuestros pacientes recién nacidos, ajustados a las normas exigidas por el Ministerio de Salud y Protección Social.

La inversión incluyó la contratación de personal capacitado para manipular los diferentes equipos médicos: 3 neonatólogos, 6 pediatras, 10 médicos generales, 6 enfermeras jefes, 21 auxiliares de enfermería y 1 camillero. La prestación del servicio directo de la Unidad Neonatal y Pediatría representó una disminución significativa de los costos de operación por 3.920 millones de pesos anuales.

Elíecer Méndez y su hijo se han beneficiado de este servicio. “Estoy aquí, en la unidad de neonatos, con mi niño. Gracias a Dios mi bebé se ha recuperado bastante, ya pasó la mayor prueba, que era lo que me tenía preocupado, y lo pusieron en incubadora de cuidado intermedio, más rápido de lo que me lo esperaba. La atención ha sido excelente, han sido muy amables conmigo, he recibido bastante ayuda, por eso le recomiendo a cualquiera el Hospital de Suba, ya que es muy bueno en atención médica para niños”.

Desde su inauguración, el 12 de septiembre de 2018, se han atendido más de 445 recién nacidos, lo cual evidencia la utilidad y los beneficios que ofrece esta nueva unidad de neonatos a los usuarios.

Logros Subred Norte



Más de 11.000 razones para vivir

Subred Sur

El modelo de salud del Distrito ha permitido que Marielys del Valle y su hijo Ángel Daniel gocen hoy de una óptima salud gracias a la ruta de atención de la Subred Sur, que incluye la vinculación de pacientes sin ningún tipo de discriminación. Esta ciudadana venezolana tuvo su primer control prenatal en el Centro de Atención Prioritaria en Salud (CAPS) Marichuela, luego sus monitoreos fueron atendidos en el CAPS Abraham Lincoln y finalmente dio a luz a su bebé en la Unidad de Servicios de Salud (USS) El Tunal, es decir, se le garantizó la prestación del servicio, sin importar su nacionalidad, y se demostró la importancia del funcionamiento en red.

“Estoy muy agradecida con el servicio que me han prestado los médicos y enfermeras; han sido muy buenos conmigo, he recibido medicamentos y exámenes a tiempo en los CAPS. Las instalaciones del Tunal, donde tuve a mi pequeño, son muy bonitas y cómodas”, manifestó Marielys.

Además de recibir una atención especializada en los CAPS, esta usuaria es beneficiaria de las nuevas y modernas instalaciones del servicio de ginecología del quinto piso de la USS El Tunal, las cuales cuentan con nuevo mobiliario, baños, habitaciones remodeladas, espacios e insumos con la capacidad para brindar la mejor atención con los más altos estándares de calidad.

La valiente madre y su hijo, quienes llegaron en difíciles condiciones a nuestro país, podrán seguir contando con los servicios de salud que brinda la Subred Sur, por medio de los CAPS, que

ofrecen entre otros servicios especializados, pediatría, ginecología, ortopedia, medicina interna y psicología. Actualmente la Subred cuenta con 8 CAPS, los cuales funcionan en las localidades de Usme, Ciudad Bolívar y Tunjuelito.



En 2018 la Subred Sur atendió en los CAPS 11.438 consultas por ginecobstetricia; este número de atenciones ha impactado directamente en una disminución del 83 % los casos de mortalidad materno-perinatal frente a los registrados en 2017.

Logros Subred Sur

1

CONTAMOS CON 8 CAPS

Centros de Atención Prioritaria en Salud

Vista Hermosa, Marichuela, Betania, San Benito, Candelaria II, Abraham Lincoln, Meissen e Ismael Perdomo.

2

PRODUCCIÓN CAPS GINECOBSTETRICIA

En 2017	En 2018
3.419 consultas	11.438 consultas

Fuente: Aplicativo CIP- SDS Versión 29-10-2018: Corte septiembre 2018

3

REDUCCIÓN A

0 (cero)

casos de mortalidad materno-perinatal, infantil, en menores de 5 años, por desnutrición, por neumonía e IRA en la zona rural de la Subred Sur.

Fuente: Base de datos SDS Aplicativo Web RUAF nacimientos-defunciones, datos preliminares. Año 2018: enero-agosto (corte 10-09-2018) ajustado 19-09-2018. Septiembre 2018 base RUAF preliminar Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE con corte al 5 de octubre 2018. Dato preliminar sujeto a cambios.

4

PRODUCCIÓN CAPS MEDICINA INTERNA

Pasando de
4.286 En 2017
a
12.618 En 2018

Fuente: Aplicativo CIP-SDS Versión 29-10-2018. Corte: septiembre 2018.

5

PRODUCCIÓN CAPS PEDIATRÍA

6.187 consultas 2017	16.435 consultas 2018
----------------------	-----------------------

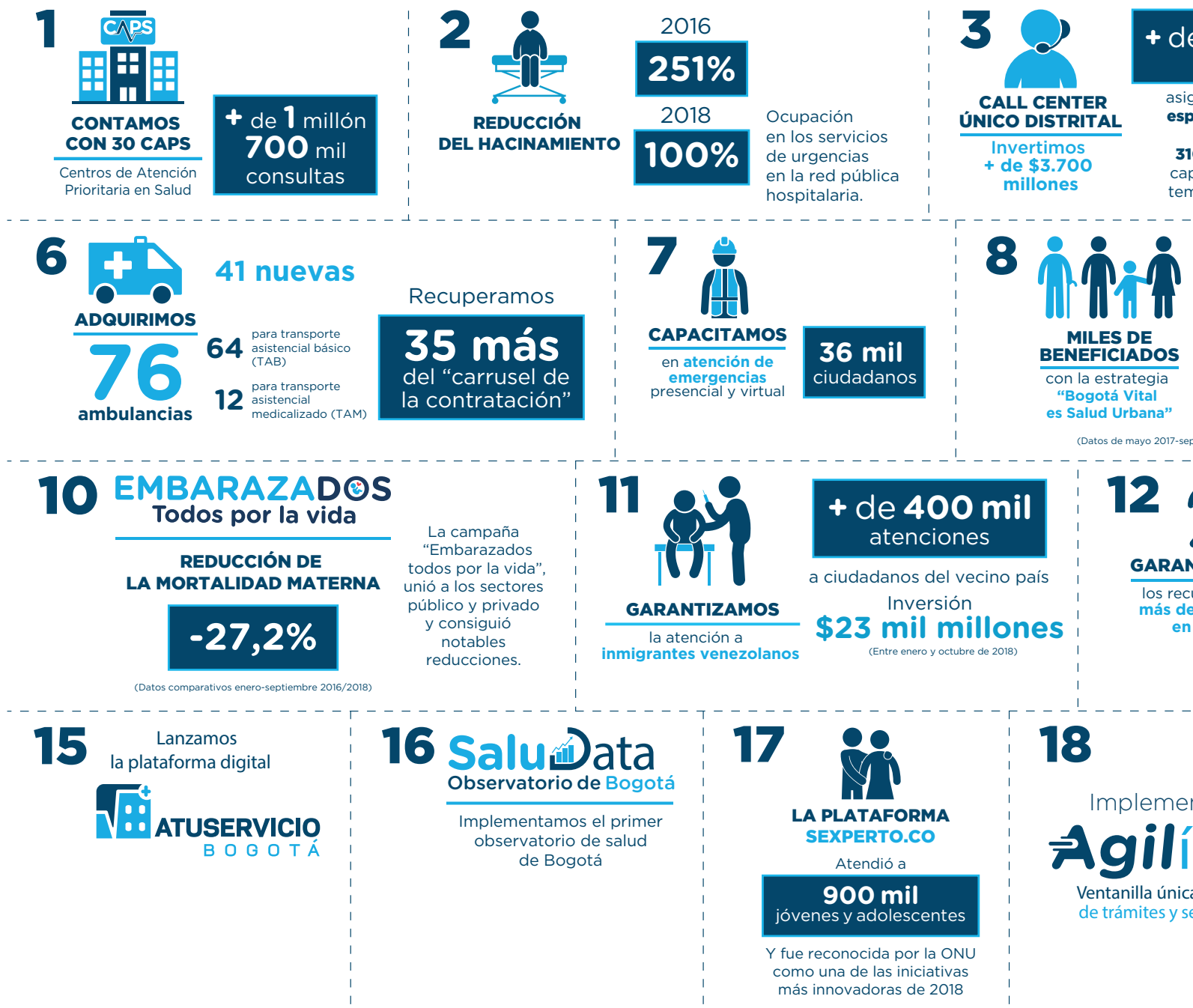
Fuente: Aplicativo CIP-SDS Versión 29_10_2018. Corte septiembre 2018.

RENDICIÓN DE CUENTAS

SECTOR SALUD

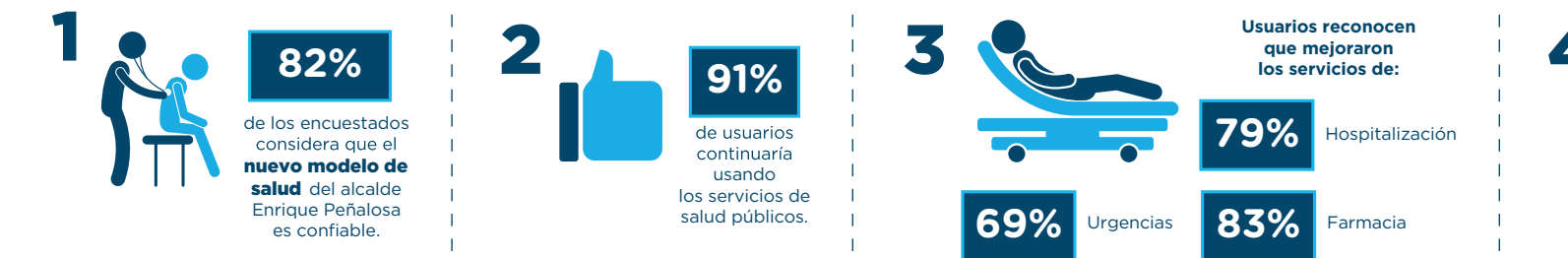


Logros



RESULTADOS

Gran encuesta de salud



PRINCIPALES
Sector Salud

Alcaldía de Bogotá

374 mil citas

ganadas en 26 especialidades.

0 asesores, capacitados en las áreas de salud.



“CERO FILAS”

Reducción de filas del

90%

en la red pública hospitalaria de Bogotá.

5



PLATAFORMA TECNOLÓGICA DIGITAL

‘Bogotá Salud Digital’

Invertimos

\$14 mil millones

para la interoperabilidad de:

- Historia clínica electrónica unificada
- Agendamiento de citas
- Gestión de fórmula médica

Inició su operación en noviembre de 2018

+ de 450 mil

personas visitadas
401 gestores de riesgo

- Tabaco
- Alcohol
- Alimentación
- Actividad física
- Aire puro

(septiembre 2018)

9



INDICADORES SALUD PÚBLICA

0

Muertes por desnutrición
Dato histórico en los últimos 20 años.

Nuestros niños son prioridad

-16,2%

Reducción en la mortalidad infantil

-19,4%

Reducción en la mortalidad de menores de 5 años

(Datos comparativos 2016-2018)

-10,2%

Menos nacimientos en mujeres de 10 a 14 años.

-21,9%

Menos nacimientos en mujeres de 15 a 19 años.



INVESTIMOS
recursos para 30 obras salud

\$1 y medio billones

para nuevas obras de infraestructura y dotación

Entre ellas, hospitales San Juan de Dios, Usme y Bosa

13



296 NUEVAS CAMAS

en la red pública hospitalaria de Bogotá

Subred Sur: 85 camas en área de hospitalización USS Tunal
Subred Centro Oriente: 108 en área de hospitalización y urgencias pediátricas USS San Blas
Subred Norte: 31 en área de UCI y hospitalización USS Simón Bolívar
Subred Suroccidente: 72 en área de hospitalización y medicina interna USS Kennedy

14



CAPITAL SALUD

Por primera vez generó utilidades por

\$41.800 millones

Entendamos la necesidad de la digitalización de servicios

19



IDCBIS

Realizamos 8 procedimientos con células de cordón umbilical

Contamos con el banco de piel más grande del país

70 mil cm²

20



EAGAT

La entidad adelanta 5 procesos para compras conjuntas por más de \$400 mil millones

Servicios de: lavandería, vigilancia y seguridad privada y aseo.
Compra de: equipos biomédicos y material médico-quirúrgico

de Bogotá (GESAB)

4



73%

satisfechos con los horarios para solicitar una cita médica.

72%

destaca la facilidad para acceder a una cita médica.

5



La atención al usuario es hoy más eficiente

de encuestados dice que lo atendieron con amabilidad y respeto.

91%

destaca la voluntad e interés por la atención.

90%

81%

afirma que el tiempo de espera es aceptable.

Educación en salud al servicio de la comunidad

Subred Sur Occidente



Integrar actividades de todos los niveles de complejidad (baja, mediana y alta) y estructurar programas -incluyendo la gestión del riesgo colectivo realizado desde el espacio de vivienda en el modelo de salud urbana- es lo que la Subred Integrada de Servi-

cios de Salud Sur Occidente ha ofrecido a 367.096* personas en las localidades de Kennedy, Bosa, Fontibón y Puente Aranda, con el objetivo de identificar los riesgos, priorizar las intervenciones y realizar la canalización de los usuarios a los diferentes servicios que se prestan en la Subred.

Con la implementación de esta estrategia se han asignado 98.040 citas directamente en el domicilio de los usuarios. Es así como Emelina Camargo, habitante de la localidad de Fontibón manifiesta su agradecimiento con el equipo de Salud Urbana, quienes mediante visitas domiciliarias evalúan los riesgos en salud de su familia, de manera especial los de su hija Dulce María Camargo y los de ella, pues por su embarazo Emelina es una de las usuarias que están identificadas por la Subred para hacer seguimiento a su estado y acompañamiento por medio de los programas con los que cuenta la entidad.

"La atención es muy buena. A veces uno necesita que lo orienten y lo ayuden a mirar los signos de alarma durante el embarazo y también por la salud de mi hija. Nosotros vivimos lejos, pero hasta acá llegan los médicos y las enfermeras a visitarme y educarme" asegura Emelina.

* Corte diciembre 2018.

Logros Subred Sur Occidente

1



Gracias a los **9 CAPS** con que cuenta actualmente la **Subred Sur Occidente** se logró el aumento en la oferta de consulta especializada en un

8%

pasando de **151.787** consultas en 2017 a **164.368** en 2018

2



La **Subred Sur Occidente** asignó a través del **CALL CENTER DISTRITAL**

139.976
citas

correspondiente al **37 %** del total de consultas concedidas por este medio.

3



SALUD URBANA

promoción, prevención y mantenimiento de la salud

La Subred Sur Occidente **visitó**

315.465
personas

con el fin de identificar sus riesgos en salud y

se asignaron

161.921
citas

directamente en el **sitio de residencia** orientadas a la promoción, prevención y mantenimiento de la salud.

4



Aumento de atenciones en **MEDICINA GENERAL**

La Subred Sur Occidente durante el **2018** realizó

86.335
atenciones

9.302 más que en el 2017, que equivalen a un aumento del

11%

5

Institución certificada

por el **ICONTEC**



Pablo VI Bosa mantuvo la **acreditación** en sus

11

Unidades de Servicio de Salud.

Fontibón logró **acreditar** sus

8

Unidades de Servicio de Salud.

Una bendición de Dios

Subred Centro Oriente

Lady Johanna Alza Beltrán es de Barbosa Santander, tiene 32 años y es una de las madres canguro que actualmente se benefician de la Ruta de la Salud de la Subred Centro Oriente con el programa especial con que cuentan los bebés canguro y sus mamás.

“Todas las mañanas me recogen en el colegio Bravo Páez del barrio Quiroga, junto a Anahí, mi bebecita, que ya cumplió 3 meses y nació en la UHMES Instituto Materno Infantil. Recuerdo que llegué al Materno con 32 semanas de embarazo. Estuve muy complicada pero los médicos especialistas de esta unidad me sacaron adelante. Desde el momento del ingreso, del nacimiento de mi pequeña hasta hoy, siempre he resaltado con todos los que conozco la excelente atención que me han brindado. Todo el personal asistencial es muy querido y está siempre pendiente de uno. Una vez nos realizan los controles a mi bebé y a mí, regreso a mi casa. Todo el personal que está a bordo de la Ruta de la Salud, desde su conductor, el personal de atención al usuario y el personal de enfermería son muy amables. Mientras vamos en el recorrido ellos nos van contando sobre los deberes y los derechos de los usuarios y consejos para reforzar el cuidado con los bebecitos, temas que ayudan para que yo siga cuidando bien a mi bebé. Lo que más me gusta del programa es que me facilita la movilidad, es muy incómodo y difícil abordar un bus por

mi bebé, sumando a esto que siempre cargo la bala de oxígeno, pero además, como soy madre cabeza de familia, para mi situación económica es un beneficio muy grande” afirma Lady.

Esta santandereana que vive hace dos años en Bogotá está muy agradecida con la Ruta de la Salud: “A todos, que Dios los bendiga, me han atendido bien y me han recogido y llevado a la casa con mucho amor”.



Logros Subred Centro Oriente



Atención con un modelo diferencial

EPS Capital Salud



Francisco Antonio González es un hombre de 89 años, de mirada tranquila, y en principio seria; sin embargo, una vez se siente en confianza, sus ojos se iluminan y deja entrever una sonrisa. Sus manos son grandes y casi todo el tiempo las tiene entrelazadas y en su cabeza lleva puesta una gorra que cubre las

secuelas de las quimioterapias. Nunca se casó o tuvo hijos, y desde hace más o menos 8 años Cecilia, su hermana menor, o más bien su ángel, se ha hecho responsable de cuidarlo.

Entre lágrimas, Cecilia cuenta que desde abril de 2018, Francisco presentó unas masas que le incomodaban por el dolor y la rasquiña en una de sus piernas; preocupada por él, decidió llevarlo al médico. Después de ser examinado por varios profesionales, concluyeron que se le debía hacer una biopsia y remitirlo al Instituto Nacional de Cancerología, donde le realizaron innumerables exámenes para finalmente diagnosticarle cáncer de piel e iniciar tratamiento. "Desde el primer día y hasta hoy, bendito sea Dios, nos han atendido muy bien. La atención de Capital es magnífica, siempre que vamos alguien nos ayuda y nunca nos han negado nada", dice Cecilia.

Francisco es uno de los muchos pacientes que, gracias a la atención integral y a la articulación entre Capital Salud y las IPS, han recibido atención especializada, ágil y oportuna para el tratamiento de su patología. Su estado de salud ha mejorado y continúa asistiendo a los controles, lo que se ha traducido en una mejor calidad de vida, no solo para él, sino también para su cuidadora.

Logros Capital Salud



DISMINUCIÓN DEL RITMO DE LA PÉRDIDA

Capital Salud EPS-S pasó de tener

\$367 mil millones

de pérdidas en 2015, equivalente al 140 % de los ingresos de la EPS.

A **\$70** mil millones

en el 2016, correspondiente a un 103 % de los ingresos de la entidad.

Utilidad en 2017 de

\$25 mil millones.

Utilidad a septiembre de 2018 de

\$49 mil millones.

2



LIQUIDEZ

Mejoramiento de la capacidad de pago de la EPS-S:

Año 2015, los pasivos representaban el

779% de los activos

En el 2016 el

443%

En el 2017 el

307%

A septiembre de 2018 el

230%

3



MODIFICACIÓN COMPOSICIÓN ACCIONARIA

el Distrito pasó del **51 %** al **93,4 %**

Salud Total del **49 %** al **6,6 %**

4



ATENCIÓN INTEGRAL

y eliminación de autorizaciones para afiliados oncológicos

- Atención en **Instituciones Prestadoras de Salud especializadas** en el tratamiento de su patología según a la georreferenciación del usuario.
- Articulación entre Capital Salud y las IPS, para **optimizar el trámite administrativo** relacionado con la autorización de la prestación de los servicios requeridos, lo cual evita trasladar este proceso a los afiliados.
- Disminución de los tiempos de espera** y la reducción de las filas en los puntos de atención al usuario.

5



REUBICACIÓN Y FORTALECIMIENTO INFRAESTRUCTURA PAU SANTA CLARA

Con apoyo de la **Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente** se ampliaron las condiciones físicas, la EPS-S dispuso nuevo mobiliario, personal, herramientas tecnológicas e informativas, que **benefician a los afiliados de atención preferencial de este sector de la ciudad.**

Logros IDCBIS

1



**BANCO
DISTRITAL
DE SANGRE**

Se distribuyeron **44.394** componentes sanguíneos a **36 hospitales** de Bogotá.

2



**BANCO DE
SANGRE
DE CORDÓN
UMBILICAL**

9.063

unidades de sangre de cordón umbilical colectadas en la red pública hospitalaria de la SDS

4.392

unidades criopreservadas

1.582

unidades disponibles para trasplante de médula ósea (células progenitoras hematopoyéticas [CPH])

3

BANCO DISTRITAL DE TEJIDOS

DISPONIBILIDAD



70.000 cm²

Mayor **disponibilidad** de **piel** en Latinoamérica para atender pacientes con quemaduras

DISTRIBUCIÓN

80 córneas implantadas

81.210 cm² de piel implantada

37.000 cm² de membrana amniótica implantada

4

RECONOCIMIENTO

Orden civil al mérito “Responsabilidad Social” a Dona Bogotá por sus programas e iniciativas en pro de la donación de tejidos con fines de trasplante



5

VISITAS NACIONALES E INTERNACIONALES



8
VISITAS

El Instituto ha sido referente por su experiencia exitosa en el Banco de Sangre, el Banco de Tejidos, el Banco de Sangre Cordón Umbilical y la Unidad de Terapia Celular.

Logros EAGAT

1



Implementamos la metodología para negociación y selección de proveedores.

Con este sistema garantizamos mayor transparencia en los procedimientos.

2



Definimos nuestro modelo de sostenibilidad financiera.

Este fue debatido y aprobado en la **Junta Directiva**.

3



Concertamos el marco de relacionamiento jurídico entre EAGAT y las subredes para iniciar la etapa operativa de la entidad.

4



Gracias a la negociación y contratación conjunta de servicios de aseo, vigilancia y lavandería se logran importantes ahorros y mejoramiento en la calidad de los servicios.

5



Adelantamos procesos conjuntos para negociación y compra.

Equipos biomédicos, material médico-quirúrgico y medicamentos **se adquirirán bajo este esquema.**

CONFIANZA Y BUEN SERVICIO

Más del 88 % de los ciudadanos confían en los servicios brindados por la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la SDS

En 2018 la Dirección de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Salud (SDS) realizó una encuesta de percepción sobre el nivel de satisfacción de las personas que solicitaron información o presentaron peticiones relacionadas con el sistema de salud directamente en los módulos de Servicio a la Ciudadanía ubicados en la entidad o en la red CADE SuperCADE.

La muestra correspondió a 21.460 ciudadanos que interpusieron peticiones por medio del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones "Bogotá te Escucha", y a los más de 133.000 usuarios que acudieron a los diferentes puntos de atención, en busca de orientación e información en salud. El resultado es que el 88,85 % opinó que el servicio recibido fue bueno o muy bueno.

María Idalid Montoya, usuaria afiliada a la EPS Capital Salud, acudió a uno de los cinco módulos de servicio a la ciudadanía ubicados en la SDS, y en diálogo informal nos manifestó:

"La atención brindada fue rápida, menos de un minuto de espera, y se me orientó claramente sobre lo que debía hacer para solucio-

nar mi caso, relacionado con un servicio de salud prestado en el Hospital La Victoria".

Casos como este son resueltos por los profesionales asignados para brindar la atención personalizada en los módulos mencionados, así como en los ocho puntos de la Red CADE y seis SuperCADE ubicados en todo el Distrito; de igual forma, a través de la Línea telefónica "Salud para todos" 364 9666, el correo electrónico contactenos@saludcapital.gov.co y la página web de la entidad www.saludcapital.gov.co.

Así mismo, se gestionan las peticiones que presentan los usuarios a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), plataforma con que cuenta la Alcaldía Mayor de Bogotá para que todas las entidades atiendan las solicitudes de la comunidad.

Para la actual administración, en cabeza del Secretario Distrital de Salud, Luis Gonzalo Morales Sánchez, la encuesta refleja claramente la mejoría permanente, el fortalecimiento y el posicionamiento de los canales de atención al ciudadano con que cuenta la entidad.

CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Secretaría Distrital de Salud

Telefónicos

Pedir tu cita médica ahora es más fácil
YA NO HAY QUE VENIR, HAY QUE LLAMAR.

3078181
TU LÍNEA
O LA DE TODOS!
FÁCIL Y EFECTIVA

Línea Única Distrital de Citas Médicas para la Red Pública
LÍNEA GRATUITA EN BOGOTÁ
01 8000 118181

Línea Única Distrital de Citas Médicas para la Red Pública

Línea Salud para todos
3649666

Línea 106
24/7
El poder de ser escuchado

Línea Psicoactiva
Activa tu mente, transforma tu vida
01 8000 112439

Línea Púrpura
018000 11 2137

Presenciales

Secretaría Distrital de Salud:
Carrera 32 # 12-81. Tel.: 364 9090, extensiones: 6656, 6657, 6658, 6659 y 6660.

Red CADE:
Candelaria, Santa Lucía, La Victoria, Fontibón, Santa Helenita, Gaitana y Servitá.
Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y 2:00 a 4:00 p.m.

Red SuperCADE:
Bosa, Veinte de Julio, Américas, Suba y Centro Administrativo Distrital.
Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 4:30 p.m.
Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 a.m.

Redes sociales

Twitter:
@SectorSalud

Fan page:
secretariadistritaldesalud

YouTube:
Secretaría Distrital de Salud

Instagram:
secretariasaludbogota

Virtuales

Página web:
www.saludcapital.gov.co

Correo electrónico:
contactenos@saludcapital.gov.co

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS):
www.saludcapital.gov.co