

**SUBSECRETARIA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO**  
**DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

**INFORME CONSOLIDADO CASOS DE BARRERAS DE ACCESO, INTERVENIDOS  
A TRAVÉS DE LOS MECANISMOS-SISTEMAS PARA LA EXIGIBILIDAD DEL  
DERECHO A LA SALUD**

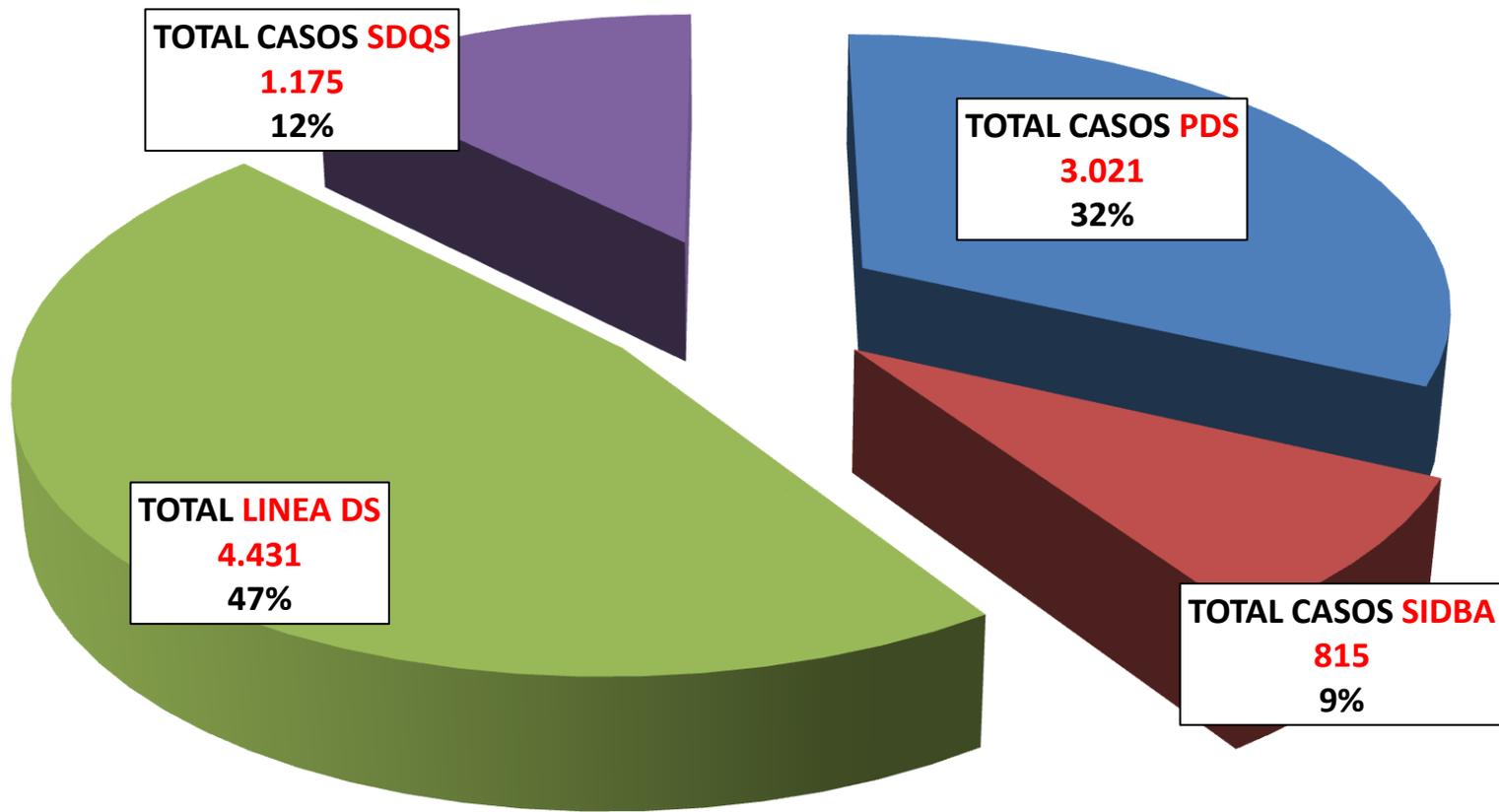
**INFORME III TRIM-2014**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
**HUANA**

**TOTAL CASOS DE BARRERAS DE ACCESO INTERVENIDOS A TRAVÉS DEL  
SIDBA - SDQS - PDS - LÍNEA DS  
III TRIM-2014**



**TOTAL III TRIM-2014: 9.442 casos intervenidos**

■ TOTAL CASOS PDS   ■ TOTAL CASOS SIDBA   ■ TOTAL LINEA DS   ■ TOTAL CASOS SDQS

## TIPOS DE BARRERAS DE ACCESO III TRIM-2014

TIPO DE BARRERA DE ACCESO	TOTAL <b>SIDBA</b> III TRIM- 2014	TOTAL <b>SDQS</b> III TRIM- 2014	TOTAL <b>PDS</b> III TRIM- 2014	TOTAL <b>LÍNEA DS</b> III TRIM- 2014	TOTAL GENERAL III TRIM- 2014	%
ADMINISTRATIVA	312	797	2.470	3.737	7.316	77
TECNICA	9	218	228	660	1.115	12
CULTURAL	474	129	114	12	729	8
ECONÓMICA	18	27	201	20	266	3
GEOGRÁFICA	2	4	8	2	16	0
<b>TOTAL</b>	<b>815</b>	<b>1.175</b>	<b>3.021</b>	<b>4.431</b>	<b>9.442</b>	<b>100</b>

**ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL SOGCS (Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud),  
AFECTADOS EN LOS CASOS CON BARRERAS DE ACCESO  
III TRIM-2014**

<b>ATRIBUTO DE CALIDAD</b>	<b>TOTAL SIDBA III TRIM-2014</b>	<b>TOTAL SDQS III TRIM-2014</b>	<b>TOTAL PDS III TRIM-2014</b>	<b>TOTAL LÍNEA DS III TRIM-2014</b>	<b>TOTAL GENERAL III TRIM- 2014</b>	<b>%</b>
<b>OPORTUNIDAD</b>	<b>102</b>	<b>643</b>	<b>971</b>	<b>1.469</b>	<b>3.185</b>	<b>34</b>
<b>CONTINUIDAD</b>	<b>42</b>	<b>118</b>	<b>524</b>	<b>2.219</b>	<b>2.903</b>	<b>31</b>
<b>ACCESIBILIDAD</b>	<b>196</b>	<b>74</b>	<b>1.322</b>	<b>154</b>	<b>1.746</b>	<b>18</b>
<b>SEGURIDAD Y PERTINENCIA</b>	<b>4</b>	<b>213</b>	<b>98</b>	<b>580</b>	<b>895</b>	<b>9</b>
<b>HUMANIZACIÓN</b>	<b>471</b>	<b>127</b>	<b>106</b>	<b>9</b>	<b>713</b>	<b>8</b>
<b>TOTAL</b>	<b>815</b>	<b>1.175</b>	<b>3.021</b>	<b>4.431</b>	<b>9.442</b>	<b>100</b>

# Los 7 principales motivos de Barreras de Acceso (se monitorean 22) – III TRIM. 2014

MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO	TOTAL SIDBA III TRIM-2014	TOTAL SDQS III TRIM-2014	TOTAL PDS III TRIM-2014	TOTAL LÍNEA DS III TRIM-2014	TOTAL GENERAL III TRIM-2014	%
Dificultad para prestación servicios POS.	20	73	285	1775	2.153	23
No oportunidad en programación de citas de especialistas.	8	126	308	802	1.244	13
Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad.	4	213	98	580	895	9
Dificultad acceso a servicios por inconsistencias en Base de Datos.	136	11	537	80	764	8
Atención deshumanizada, o extralimitación y abuso de responsabilidades.	471	127	106	9	713	8
Casos especiales con demora inicio tratamientos prioritarios, ó de alto costo, ó tutelas.	63	62	526	59	710	8
Inadecuada orientación sobre derechos, deberes, trámites a realizar.	37	30	568	49	684	7



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA

## Los 7 siguientes motivos de Barreras de Acceso (se monitorean 22) – III TRIM. 2014

MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO	TOTAL SIDBA III TRIM-2014	TOTAL SDQS III TRIM-2014	TOTAL PDS III TRIM-2014	TOTAL LÍNEA DS III TRIM-2014	TOTAL GENERAL III TRIM- 2014	%
No oportunidad en programación de citas de baja complejidad.	0	264	86	261	611	6
Deficiencias en cumplimiento de acciones de apoyo administrativo, por falta de recursos logísticos.	22	37	32	173	264	3
Dificultad acceso servicios por inadecuada referencia-contrarreferencia.	10	9	24	195	238	3
Dificultad para Prestaciones de Salud-NO POS.	5	5	130	80	220	2
No oportunidad atención de urgencias.	3	81	7	121	212	2
No capacidad para pago de servicios, medicamentos, hospitalizaciones, exámenes.	7	11	140	10	168	2
No oportunidad en el suministro de medicamentos POS.	2	28	30	102	162	2



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA

## Los 8 siguientes motivos de Barreras de Acceso (se monitorean 22) – III TRIM. 2014

MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO	TOTAL SIDBA III TRIM-2014	TOTAL SDQS III TRIM-2014	TOTAL PDS III TRIM-2014	TOTAL LÍNEA DS III TRIM-2014	TOTAL GENERAL III TRIM-2014	%
No oportunidad suministro de medicamentos NO INCLUIDOS en el POS.	5	3	55	67	130	1
Cobros indebidos	11	16	61	10	98	1
No suministro oportuno de ambulancias.	0	35	1	15	51	1
No cumplimiento horario fijado para atender a usuario, por el servicio programado.	0	20	7	23	50	1
No oportunidad autorización servicios, por parte de otros Entes Territoriales.	6	0	4	13	23	0
No oportunidad en realizar acciones del Plan de Intervenciones Colectivas-PIC.	0	18	0	2	20	0
No facilitación acceso, dando atención con enfoque diferencial-género-religión-etnia-discapacidad.	3	2	8	3	16	0
Prestación de servicios en lugares retirados de donde reside usuario.	2	4	8	2	16	0
<b>TOTAL</b>	<b>815</b>	<b>1.175</b>	<b>3.021</b>	<b>4.431</b>	<b>9.442</b>	<b>100</b>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA

**ENTIDADES EN RELACIÓN A LOS CASOS CON BARRERAS DE ACCESO  
III TRIM. 2014**

<b>ENTIDAD</b>	<b>TOTAL SIDBA III TRIM-2014</b>	<b>TOTAL SDQS III TRIM-2014</b>	<b>TOTAL PDS III TRIM-2014</b>	<b>TOTAL LÍNEA DS III TRIM-2014</b>	<b>TOTAL GENERAL III TRIM- 2014</b>	<b>%</b>
EPS-S	331	202	1306	1220	3059	32
EPS-C	118	50	750	1589	2507	26
ESE	38	666	267	916	1887	20
SDS-FONDO FINANCIERO DISTRITAL	257	66	357	130	810	9
IPS PRIVADAS	7	180	32	480	699	7
Otras EPS-S (Municipios)	50	1	133	70	254	3
Sin especificar Institución	0	10	155	0	165	2
ENTIDAD R. Exepción y Especial	2	0	21	76	99	1
Unidad Atención y Reparación Integral Víctimas	8	0	0	0	8	0
Otra entidades	5	0	0	0	5	0
Dir. Nacional y Secretaría Distrital Planeación	5	0	0	0	5	0
Secretarías de Salud Otro Territorio	1	0	0	0	1	0
<b>TOTAL</b>	<b>822</b>	<b>1175</b>	<b>3021</b>	<b>4481</b>	<b>9499</b>	<b>100</b>

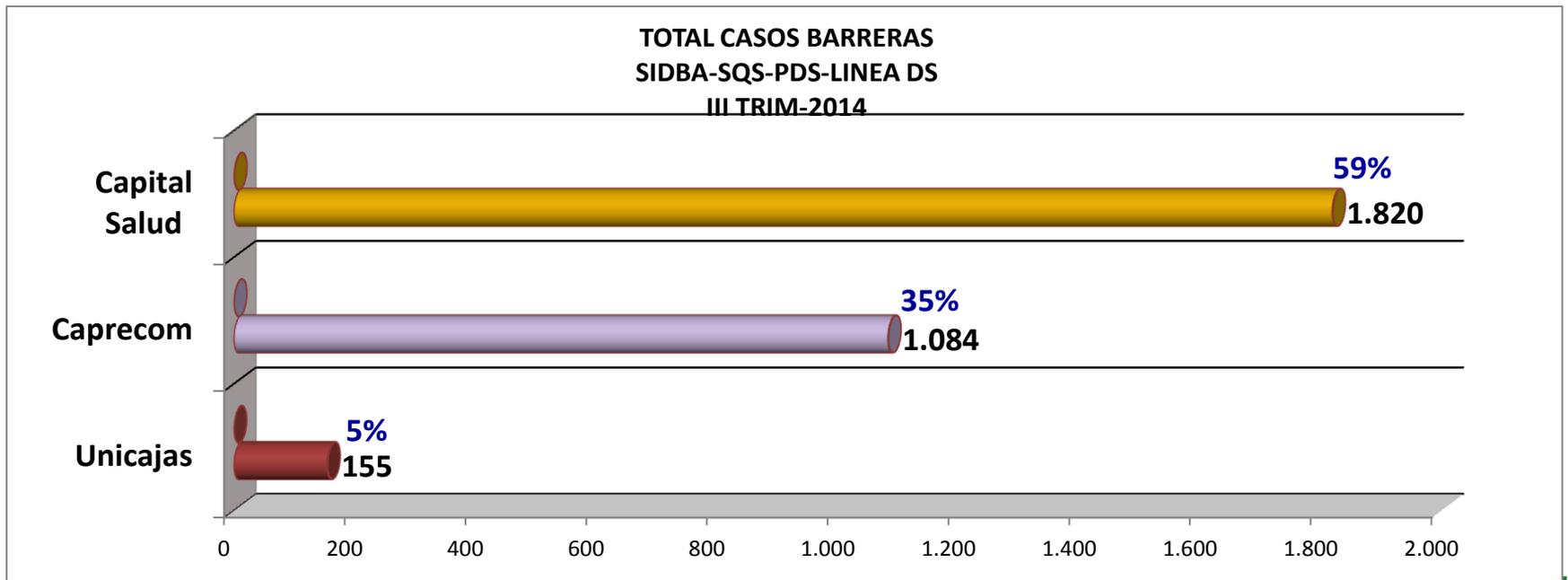


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

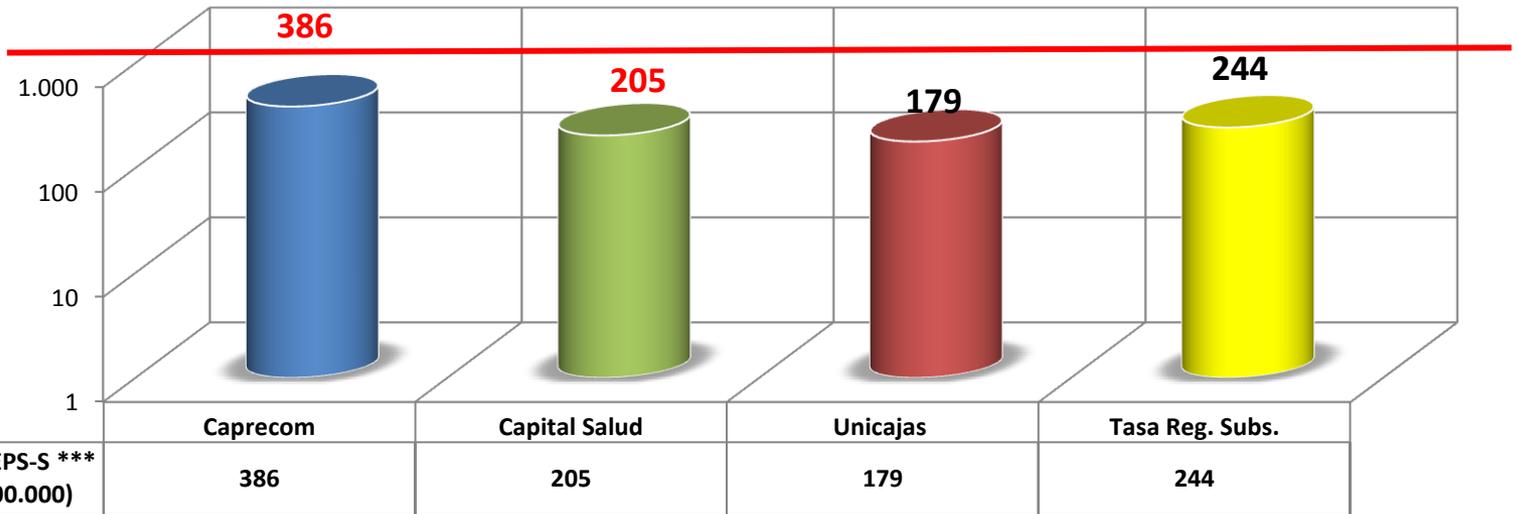
**BOGOTÁ**  
HUMANANA

## EPS - SUBSIDIADAS, TOTAL CASOS DE BARRERAS DE ACCESO III TRIM. - 2014

EPS-S	TOTAL SIDBA III TRIM-2014	TOTAL SDQS III TRIM-2014	TOTAL PDS III TRIM-2014	TOTAL LÍNEA DS III TRIM-2014	TOTAL GENERAL III TRIM-2014	%
Capital Salud	186	126	836	672	1.820	59
Caprecom	119	67	416	482	1.084	35
Unicajas	26	9	54	66	155	5
<b>Total general</b>	<b>331</b>	<b>202</b>	<b>1.306</b>	<b>1.220</b>	<b>3.059</b>	<b>100</b>



**TASA BARRERAS POR EPS-S \*\*\*  
III TRIM-2014 (por 100.000)**



EPS-S	No. AFILIADOS*	TOTAL BARRERAS SQS-SIDBA-PDS- LÍNEA DS ** III TRIM-2014	TASA BARRERAS POR EPS-S *** III TRIM-2014 (por 100.000)
Caprecom	280.523	1084	386
Capital Salud	887.769	1820	205
Unicajas	86.461	155	179
<b>Tasa Reg. Subs.</b>	<b>1.254.753</b>	<b>3.059</b>	<b>244</b>

\*Fuente: Secretaría Distrital de Salud. Dirección de Aseguramiento. Población de Bogotá afiliada al Régimen Subsidiado de Salud con corte 31 Agos-2014. Consolidado Estadística MSc.Guerly López.

\*\*Fuente: SDS. Dir. Participación Social y Servicio al Ciudadano y Dir. Aseguramiento. Base de Datos Barreras de Acceso SIDBA-SQS-PDS-LÍNEA DS, III Trim. 2014.

\*\*\*Tasa por 100.000 afiliados R. Subsidiado.

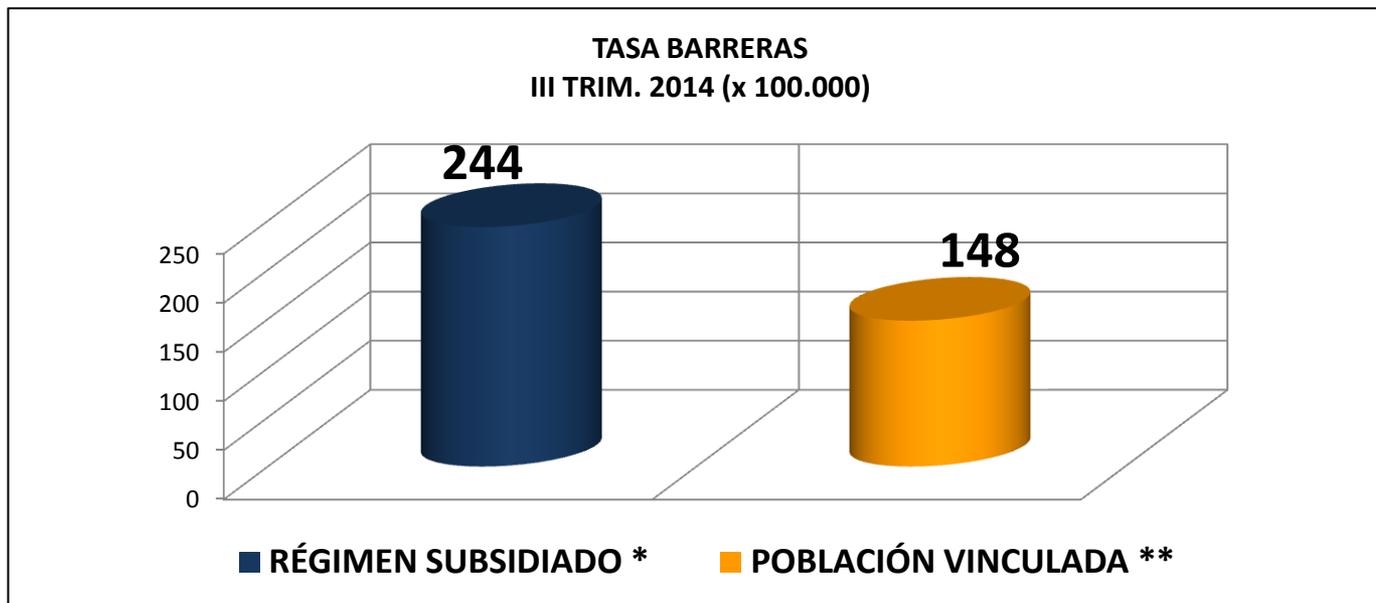


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA

**ESE - EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO,  
EN RELACIÓN A LOS CASOS CON BARRERAS DE ACCESO  
III TRIM. - 2014**

<b>ESE</b>	<b>TOTAL SIDBA III TRIM-2014</b>	<b>TOTAL SDQS III TRIM-2014</b>	<b>TOTAL PDS III TRIM-2014</b>	<b>TOTAL LÍNEA DS III TRIM-2014</b>	<b>TOTAL GENERAL III TRIM-2014</b>	<b>%</b>
Hospital del Sur	1	128	24	84	237	13
Simón Bolívar	0	50	17	152	219	12
Vista Hermosa	0	104	0	96	200	11
Kennedy	2	43	40	93	178	9
La Victoria	5	41	11	84	141	7
Rafael Uribe	1	56	22	50	129	7
El Tunal	3	33	12	59	107	6
Engativá	1	32	8	50	91	5
Suba	6	22	24	34	86	5
Centro Oriente	1	22	43	16	82	4
Santa Clara	3	18	14	40	75	4
Fontibón	1	26	13	24	64	3
San Blas	4	8	15	30	57	3
Meissen	1	16	3	26	46	2
Tunjuelito	1	8	10	24	43	2
Pablo VI	5	22	1	14	42	2
San Cristóbal	0	19	4	18	41	2
Bosa	2	6	1	16	25	1
Usme	1	4	5	6	16	1
Usaquén	0	5	0	0	5	0
Chapinero	0	3	0	0	3	0
Nazareth	0	0	0	0	0	0
<b>Total general</b>	<b>38</b>	<b>666</b>	<b>267</b>	<b>916</b>	<b>1887</b>	<b>100</b>



POBLACIÓN	AFILIADOS R. SUB.	TOTAL BARRERAS SIDBA-SQS-PDS-LÍNEA DS III TRIM. 2014	TASA BARRERAS III TRIM. 2014 (x 100.000)
<b>RÉGIMEN SUBSIDIADO *</b>	1.254.753	3.059	244
<b>POBLACIÓN VINCULADA **</b>	307.880	457	148

\*Fuente: Secretaria Distrital de Salud. Dirección de Aseguramiento. Población de Bogotá afiliada al Régimen Subsidiado de Salud con corte 31 Agos-2014. Consolidado Estadística MSc.Guerly López.

\*\*Fuente: SDS - Dirección Aseguramiento. VINCULADOS con corte 31 Agos-2014. NOTA ACLARATORIA: La disminución de La Población Pobre No Asegurada a Salud (VINCULADOS) en agosto 2014, es explicada por la directiva impartida por el Ministerio de Salud y Protección Social a partir de junio de 2014, de retirar de la base de datos los registros con definición de tipo de población "Retirado FOSYGA".

\*\*\* Fuente: SDS. Dir. Participación Social y Servicio al Ciudadano y Dir. Aseguramiento. Base de Datos Barreras de Acceso SIDBA-SQS-PDS-LÍNEA DS, III Trim. 2014 para Rég. Subsidiado, y para Vinculados solo se toma Base de Datos Barreras de Acceso SIDBA-PDS-LÍNEA DS III Trim-2014 debido a que el SQS no captura este dato.

\*\*\*\* Tasa por 100.000 ciudadanos-as



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA

# COMPARATIVO

I-II-III-IV TRIM. 2013

I-II-III TRIM. 2014

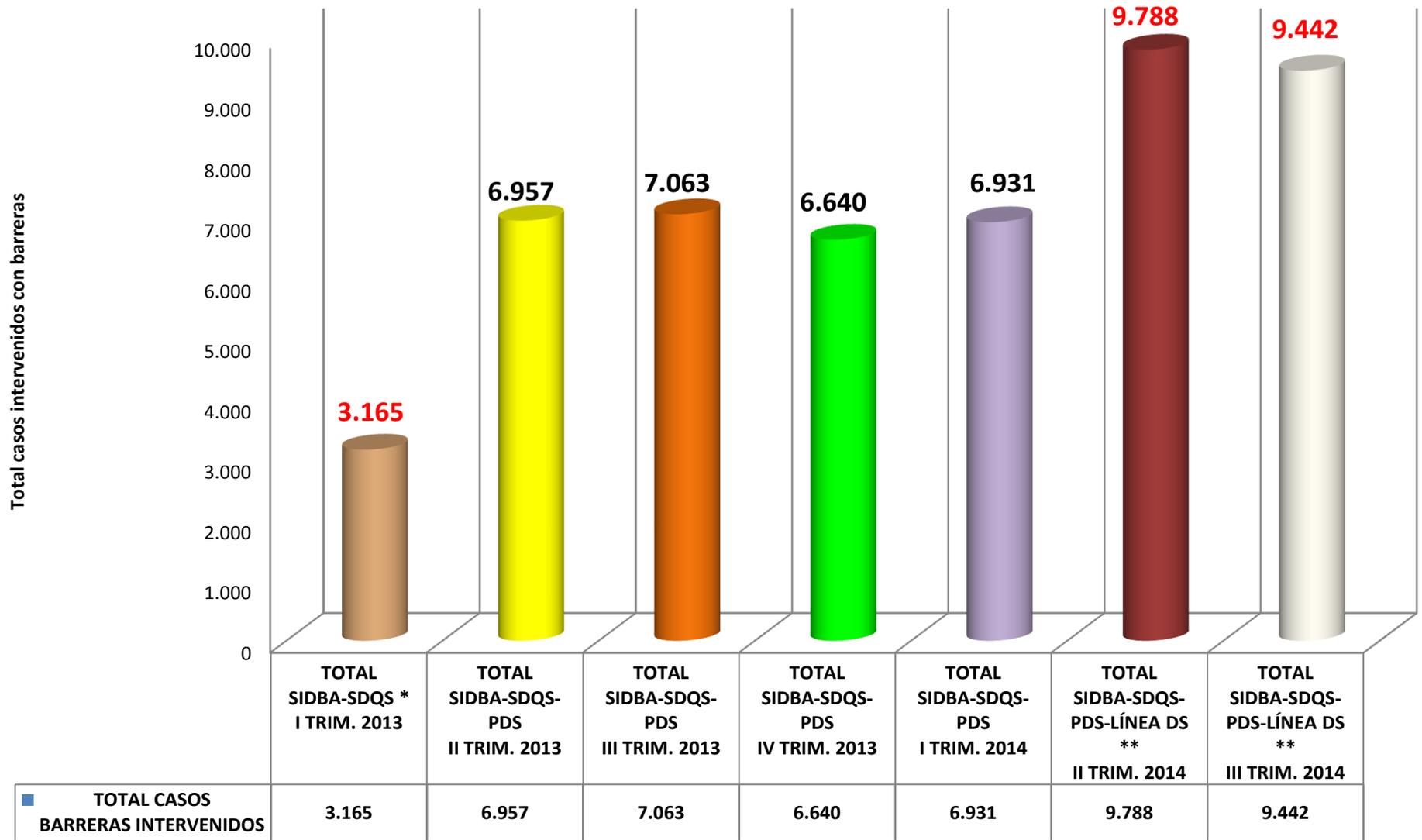


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA

# TOTAL CASOS BARRERAS INTERVENIDOS

## SIDBA-SDQS-PDS-LÍNEA DS I-II-III-IV TRIM-2013 y I - II-III TRIM-2014

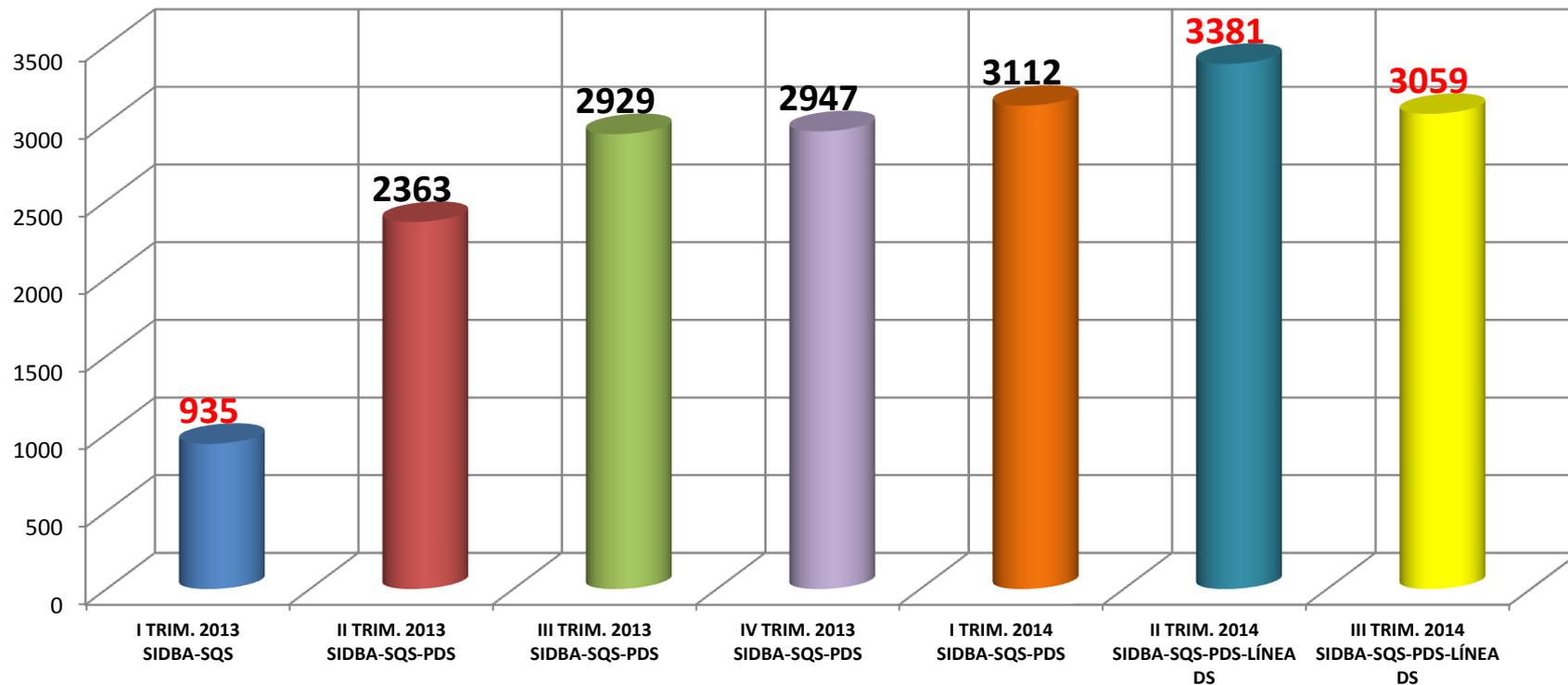


**OBSERVACIÓN:**

\* I TRIM-2013 Incluye solo los casos intervenidos SIDBA-SDQS.

\*\* II y III TRIM-2014 Incluye los casos intervenidos SIDBA-SDQS-PDS-LINEA D.S.

**TOTAL CASOS BARRERAS DE ACCESO**  
**RÉGIMEN SUBSIDIADO**  
 I - II - III - IV TRIM. 2013 y I - II - III Trim. 2014



**OBSERVACIÓN:**

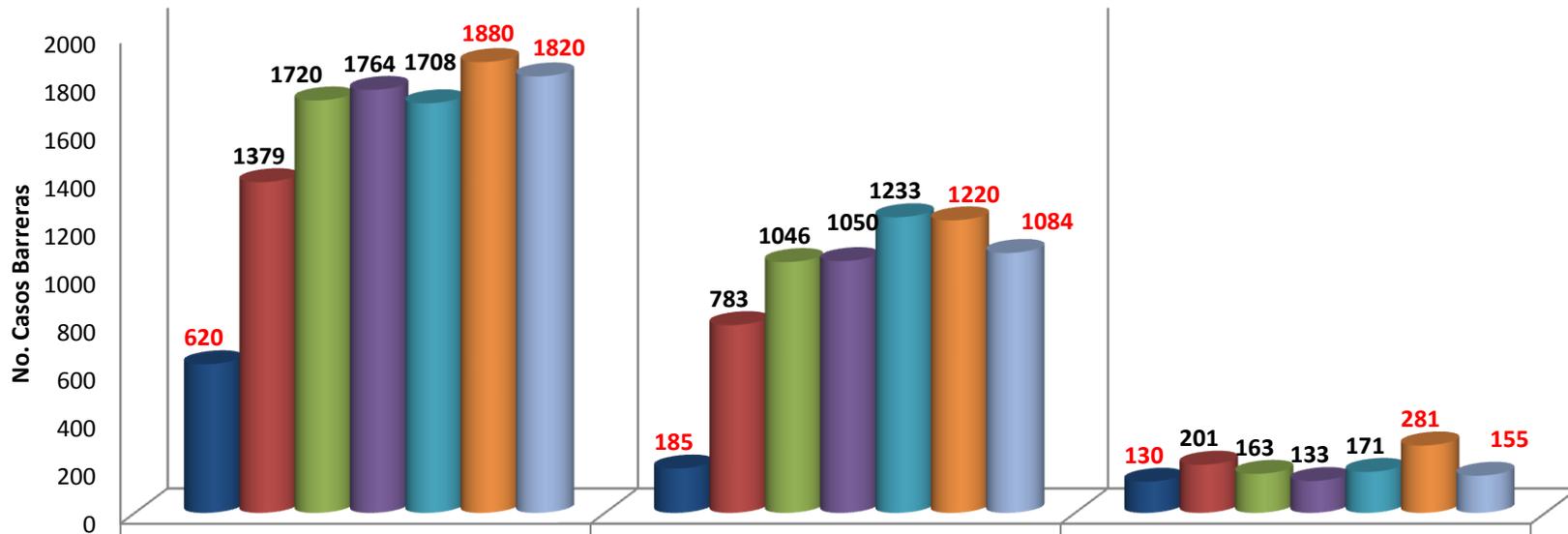
\* I TRIM-2013 Incluye solo los casos intervenidos SIDBA-SDQS.

\*\* II y III TRIM-2014 Incluye los casos intervenidos SIDBA-SDQS-PDS-LINEA D.S.



## Total Casos barreras de acceso por EPS-S

### I - II - III - IV Trim. 2013 y I - II - III Trim. 2014



	Capital Salud	Caprecom	Unicajas
■ I TRIM. 2013 SIDBA-SQS	620	185	130
■ II TRIM. 2013 SIDBA-SQS-PDS	1379	783	201
■ III TRIM. 2013 SIDBA-SQS-PDS	1720	1046	163
■ IV TRIM. 2013 SIDBA-SQS-PDS	1764	1050	133
■ I TRIM. 2014 SIDBA-SQS-PDS	1708	1233	171
■ II TRIM. 2014 SIDBA-SQS-PDS-LÍNEA DS	1880	1220	281
■ III TRIM. 2014 SIDBA-SQS-PDS-LÍNEA DS	1820	1084	155

**OBSERVACIÓN:**

\* I TRIM-2013 Incluye solo los casos intervenidos SIDBA-SDQS.

\*\* II y III TRIM-2014 Incluye los casos intervenidos SIDBA-SDQS-PDS-LINEA D.S.

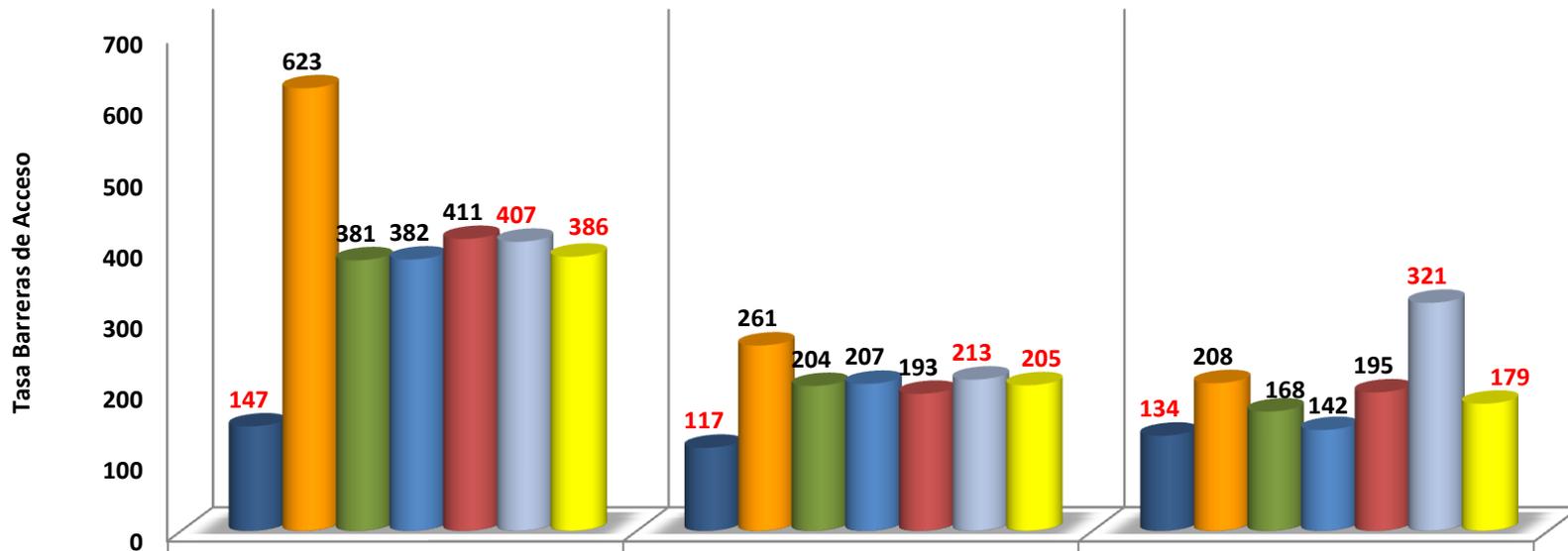


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA

## Tasa barreras de acceso por EPS-S

### I - II - III - IV Trim. 2013 y I - II - III Trim. 2014



	Caprecom	Capital Salud	Unicajas
■ I TRIM. 2013 SIDBA-SQS	147	117	134
■ II TRIM. 2013 SIDBA-SQS-PDS	623	261	208
■ III TRIM. 2013 SIDBA-SQS-PDS	381	204	168
■ IV TRIM. 2013 SIDBA-SQS-PDS	382	207	142
■ I TRIM. 2014 SIDBA-SQS-PDS	411	193	195
■ II TRIM. 2014 SIDBA-SQS-PDS-LÍNEA DS	407	213	321
■ III TRIM. 2014 SIDBA-SQS-PDS-LÍNEA DS	386	205	179

**OBSERVACIÓN:**

\* I TRIM-2013 Incluye solo los casos intervenidos SIDBA-SDQS.

\*\* II y III TRIM-2014 Incluye los casos intervenidos SIDBA-SDQS-PDS-LINEA D.S.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA

# COMPARATIVO TIPOS DE BARRERAS DE ACCESO

I-II-III-IV TRIM. 2013 y  
I - II - III TRIM-2014



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA

# TIPOS DE BARRERAS DE ACCESO

**Tipo de barreras de acceso geográficas:** Aquellas relacionadas con dificultades para la accesibilidad de las instituciones prestadoras de servicios de salud, por ubicación, dispersión, distancia y transporte, respecto al domicilio del ciudadano.

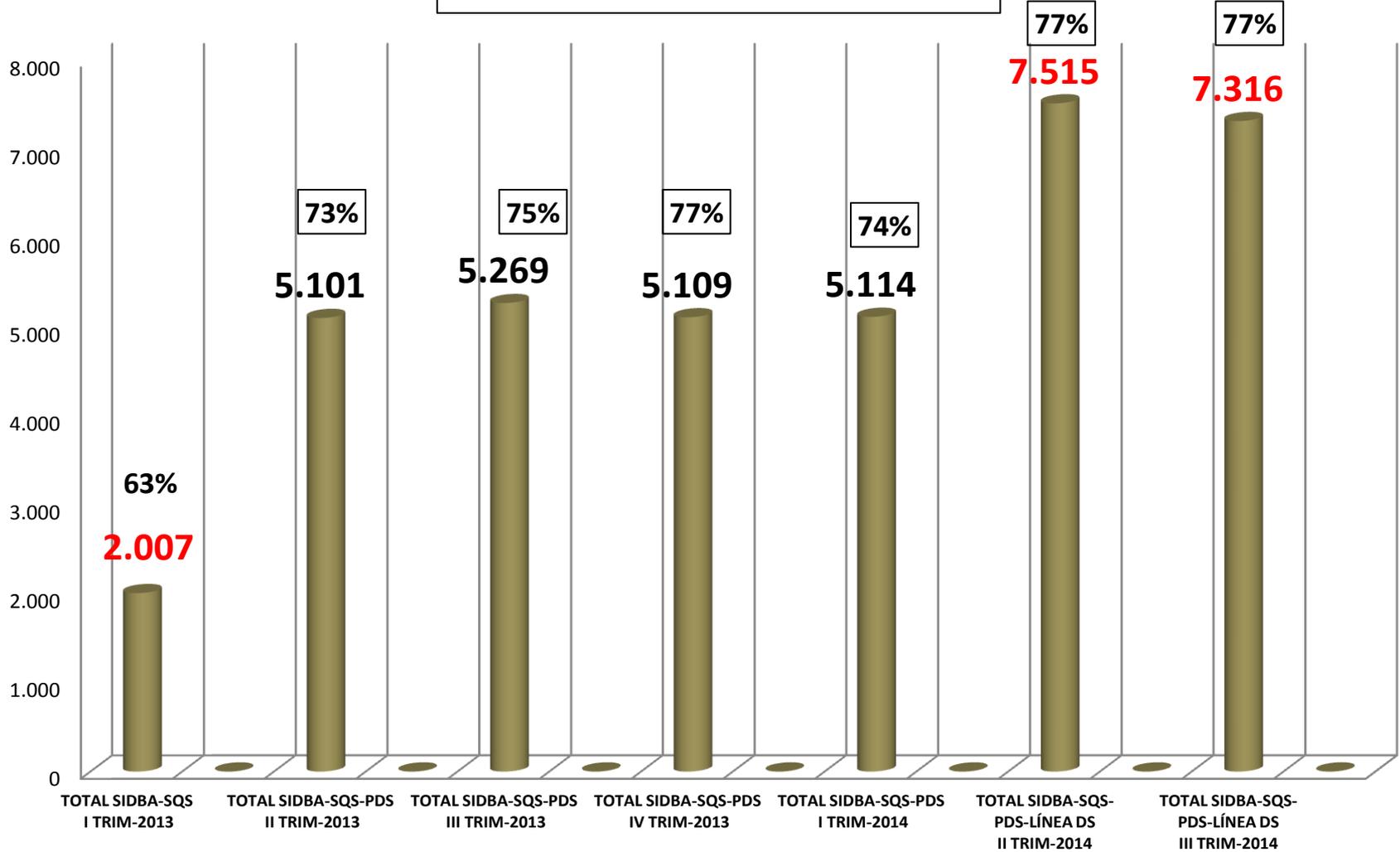
**Tipo de barreras de acceso administrativas:** Se enmarcan los aspectos legales-normativos (relacionados con la implementación del modelo económico y operativo del SGSSS), con inconsistencias en Bases de Datos del SGSSS, información inadecuada sobre trámites a realizar, procedimientos y trámites administrativos engorrosos para acceder a los servicios de salud.

**Tipo de barreras de acceso económicas:** Conectadas a la no capacidad de pago de las personas (copagos, cuotas moderadoras, cuotas de recuperación, para acceder a servicios de salud o cancelar los recibidos.

**Tipo de barreras de acceso técnicas:** Conectadas a los procesos clínicos de seguridad del paciente, que los servicios cumplan con los requisitos y especificaciones de calidad. Relacionadas con la provisión de servicios con un nivel profesional y de calidad óptimo, con el fin de disminuir los riesgos asociados a la atención.

**Tipo de barreras de acceso cultural:** Aquellas relacionadas con dificultades del no favorecimiento de una atención en salud con enfoque diferencial y poblacional, ligadas a las condiciones de etnia, género, ciclo vital, religión, cultura y educación.

# BARRERAS ADMINISTRATIVAS



**OBSERVACIÓN:**

\* I TRIM-2013 Incluye solo los casos intervenidos SIDBA-SDQS.

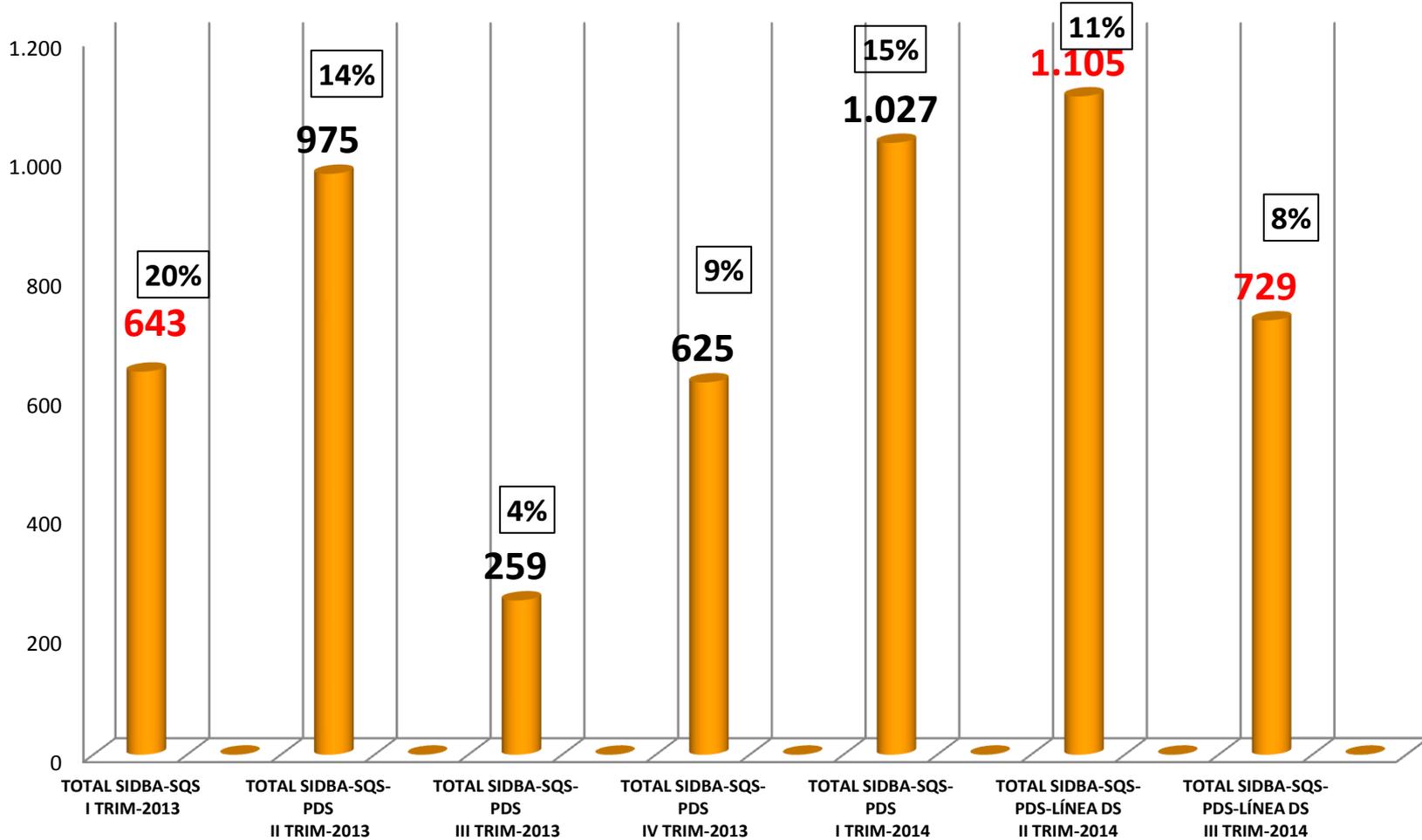
\*\* II y III TRIM-2014 Incluye los casos intervenidos SIDBA-SDQS-PDS-LINEA D.S.



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.



## BARRERAS CULTURALES



**OBSERVACIÓN:**

\* I TRIM-2013 Incluye solo los casos intervenidos SIDBA-SDQS.

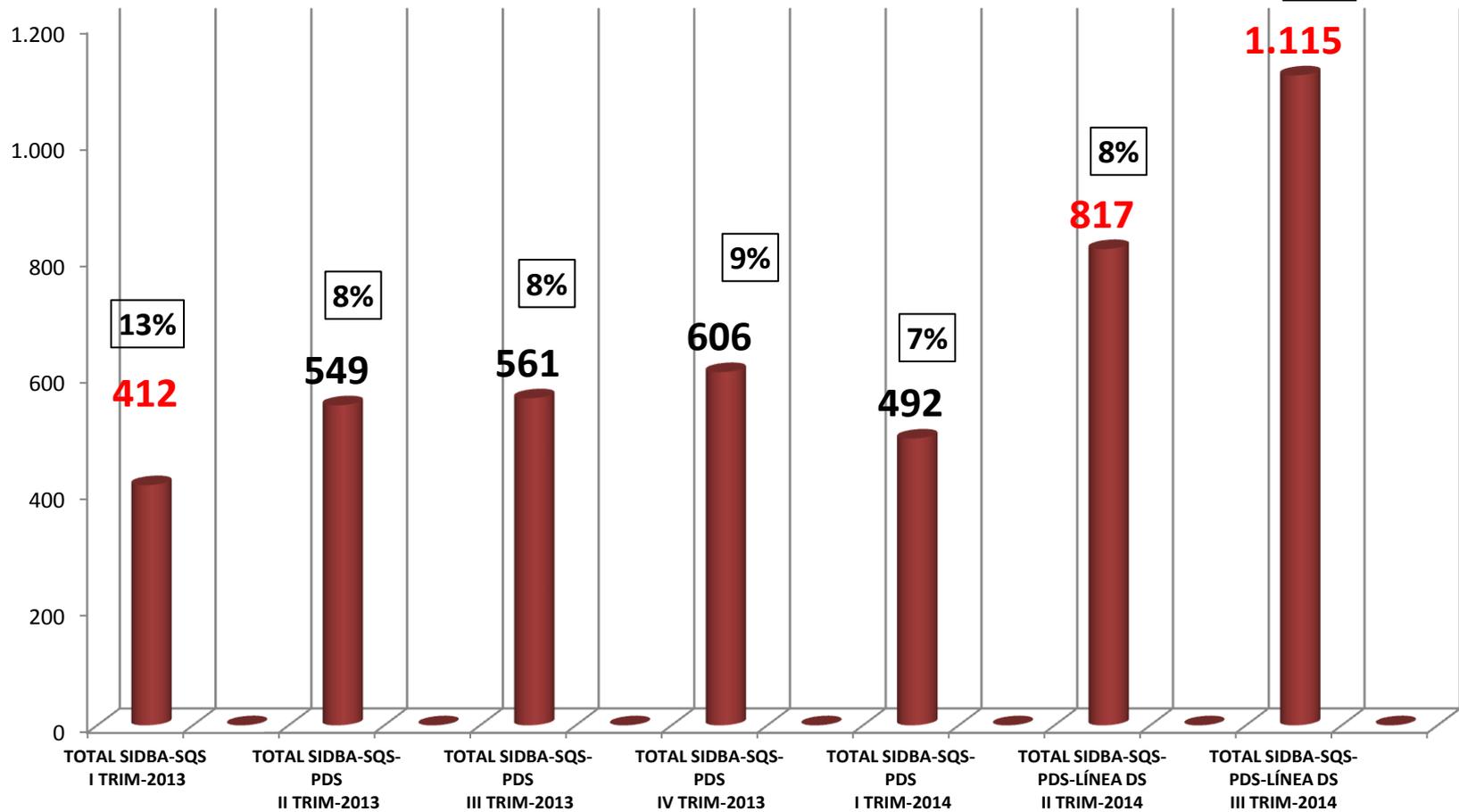
\*\* II y III TRIM-2014 Incluye los casos intervenidos SIDBA-SDQS-PDS-LINEA D.S.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA

# BARRERAS TÉCNICAS



## OBSERVACIÓN:

\* I TRIM-2013 Incluye solo los casos intervenidos SIDBA-SDQS.

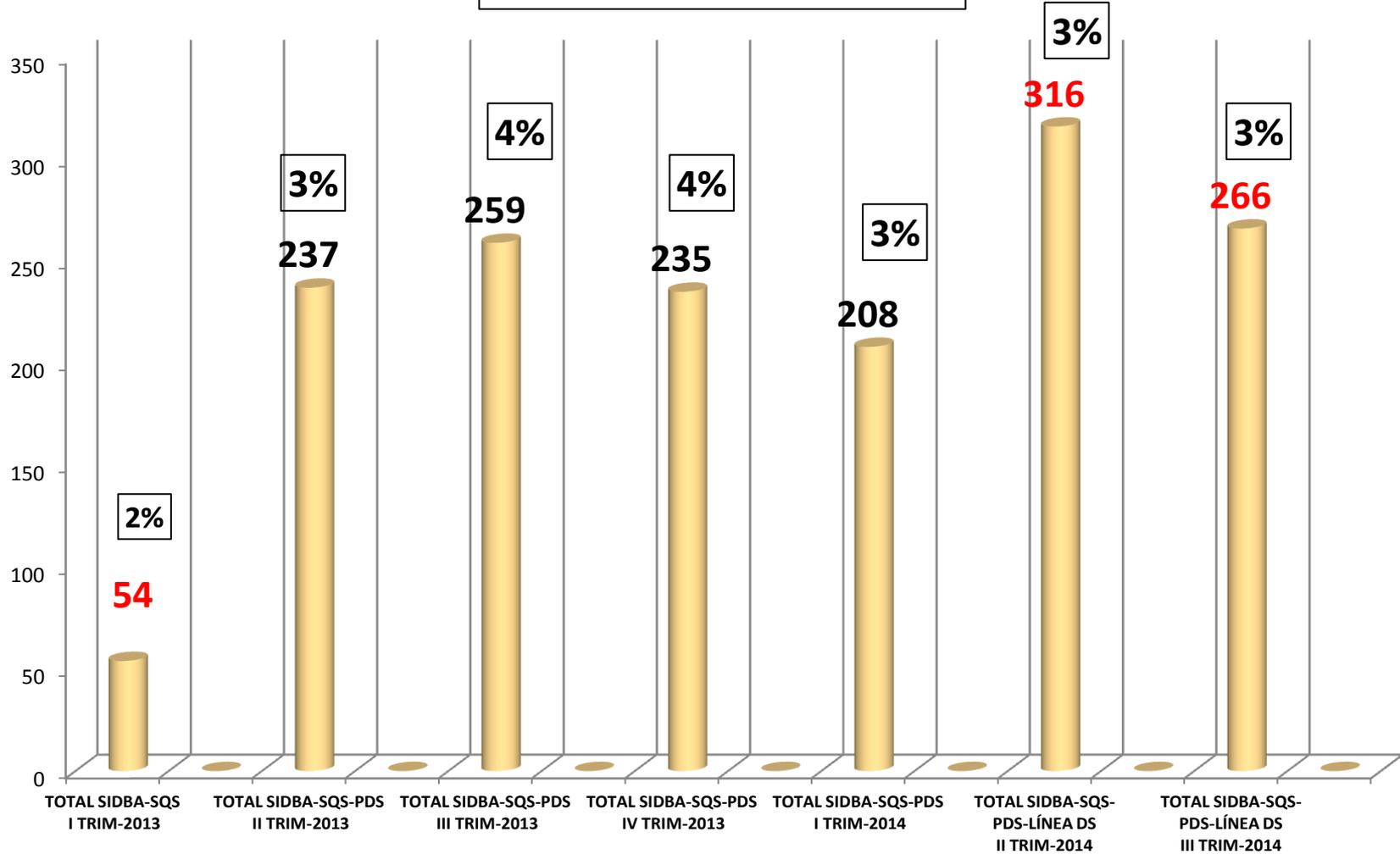
\*\* II y III TRIM-2014 Incluye los casos intervenidos SIDBA-SDQS-PDS-LINEA D.S.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA

## BARRERAS ECONÓMICAS



### OBSERVACIÓN:

\* I TRIM-2013 Incluye solo los casos intervenidos SIDBA-SDQS.

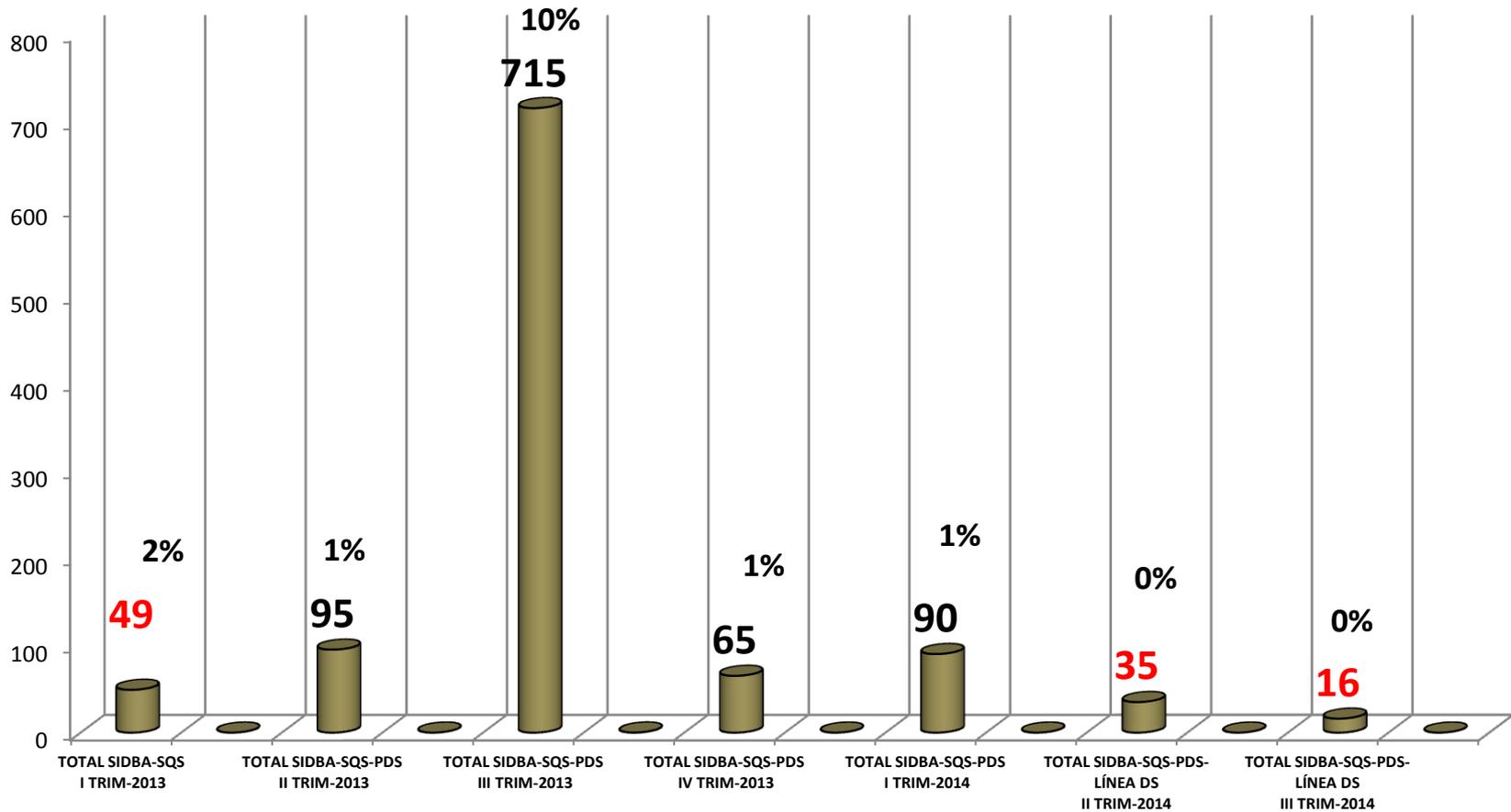
\*\* II y III TRIM-2014 Incluye los casos intervenidos SIDBA-SDQS-PDS-LINEA D.S.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA

# BARRERAS GEOGRÁFICAS



**OBSERVACIÓN:**

\* I TRIM-2013 Incluye solo los casos intervenidos SIDBA-SDQS.

\*\* II y III TRIM-2014 Incluye los casos intervenidos SIDBA-SDQS-PDS-LINEA D.S.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA

# COMPARATIVO ATRIBUTOS DE CALIDAD AFECTADOS POR LAS BARRERAS DE ACCESO

I-II-III-IV TRIM. 2013 y

I – II - III TRIM. 2014



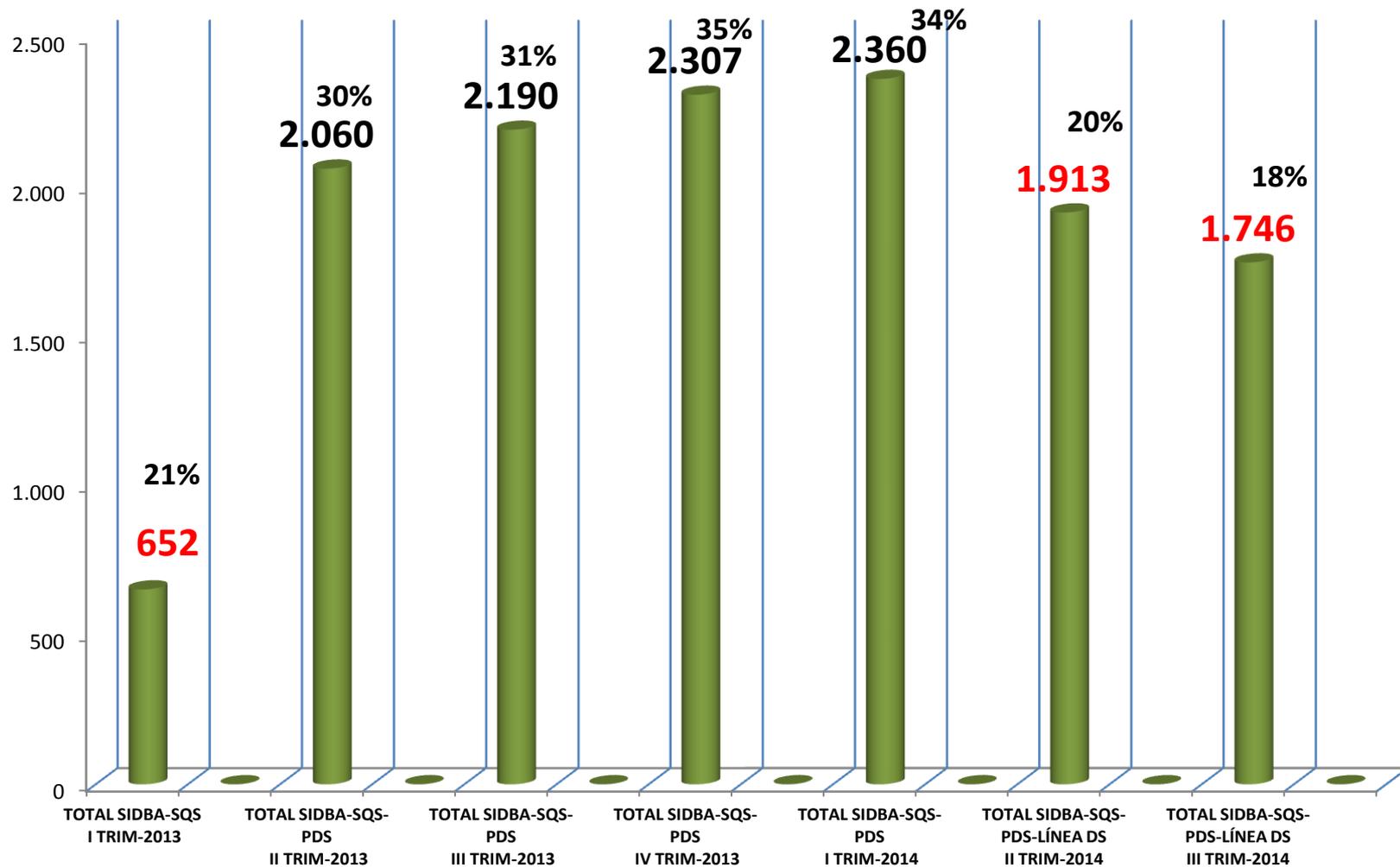
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA

## **ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL S.O.G.C.S. (Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en salud), que se afectan por barreras de acceso**

- 1. Accesibilidad.** Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
  - 2. Oportunidad.** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.
  - 3. Seguridad.** Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.
  - 4. Pertinencia.** Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.
  - 5. Continuidad.** Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.
- Humanización.** Implica respeto, calidez, trato amable, digno y que respete las creencias, privacidad y decisiones del otro.

## ATRIBUTO ACCESIBILIDAD



### OBSERVACIÓN:

\* I TRIM-2013 Incluye solo los casos intervenidos SIDBA-SDQS.

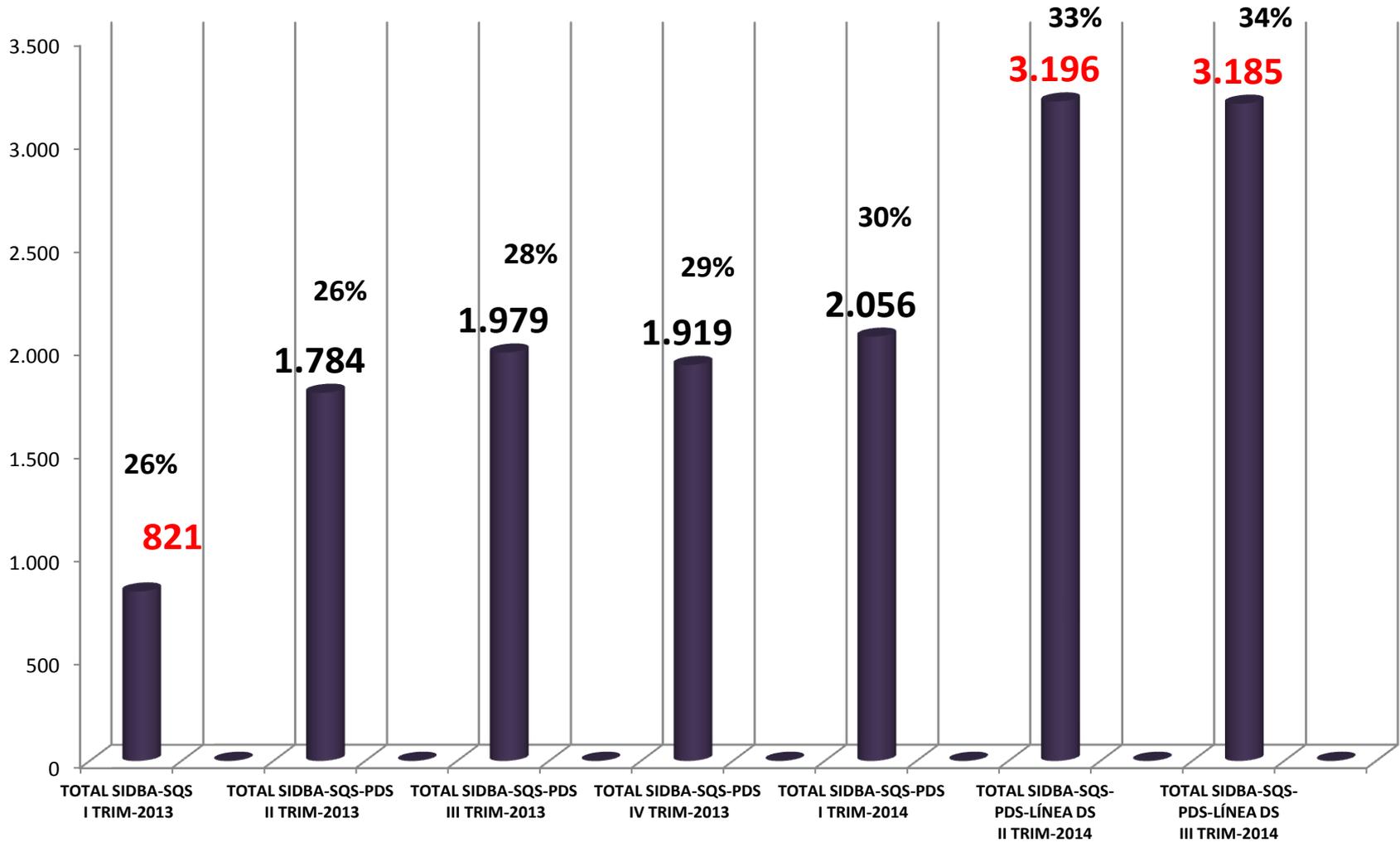
\*\* II y III TRIM-2014 Incluye los casos intervenidos SIDBA-SDQS-PDS-LINEA D.S.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA

# ATRIBUTO OPORTUNIDAD



**OBSERVACIÓN:**

\* I TRIM-2013 Incluye solo los casos intervenidos SIDBA-SDQS.

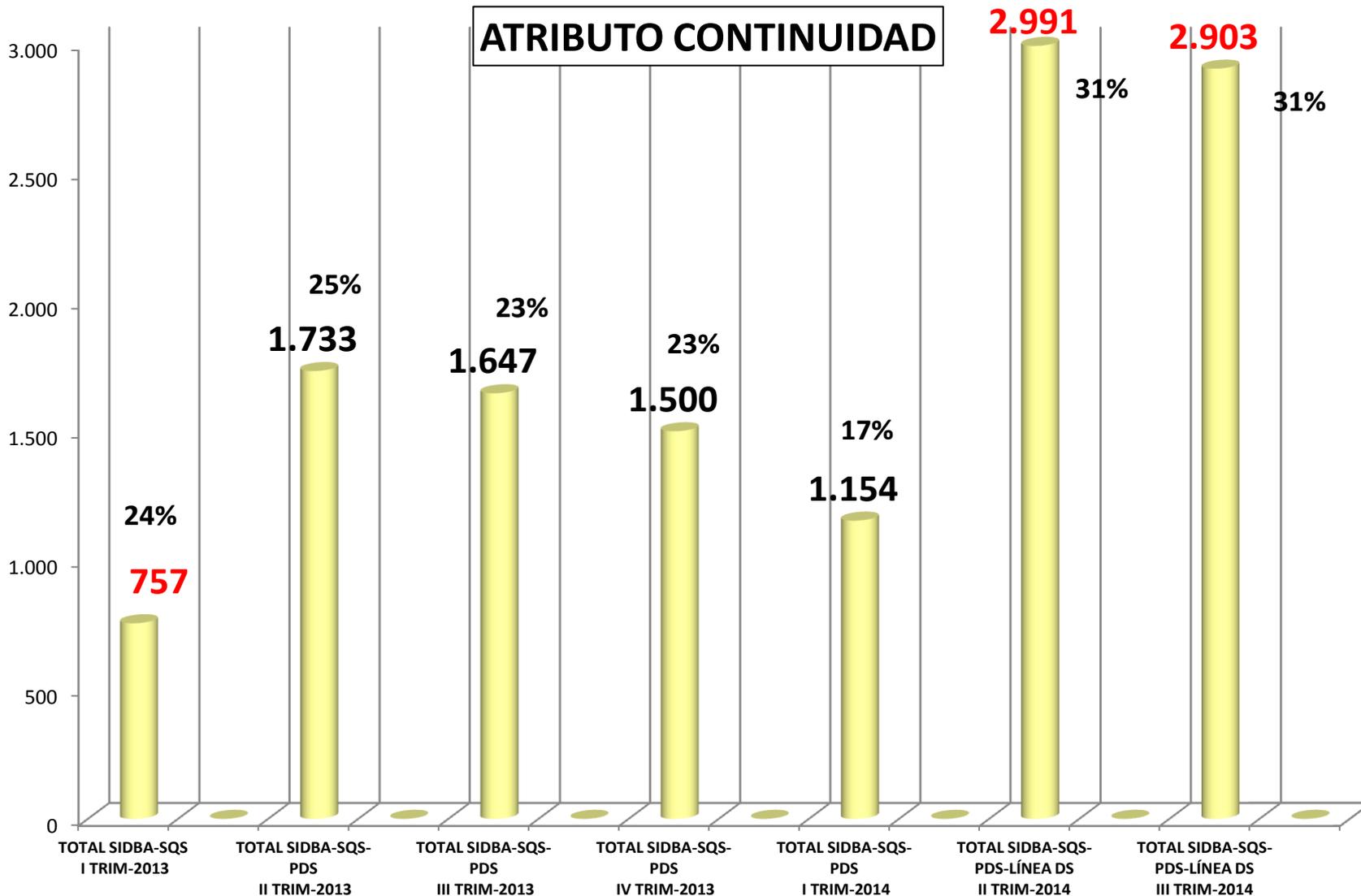
\*\* II y III TRIM-2014 Incluye los casos intervenidos SIDBA-SDQS-PDS-LINEA D.S.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA

# ATRIBUTO CONTINUIDAD



**OBSERVACIÓN:**

\* I TRIM-2013 Incluye solo los casos intervenidos SIDBA-SDQS.

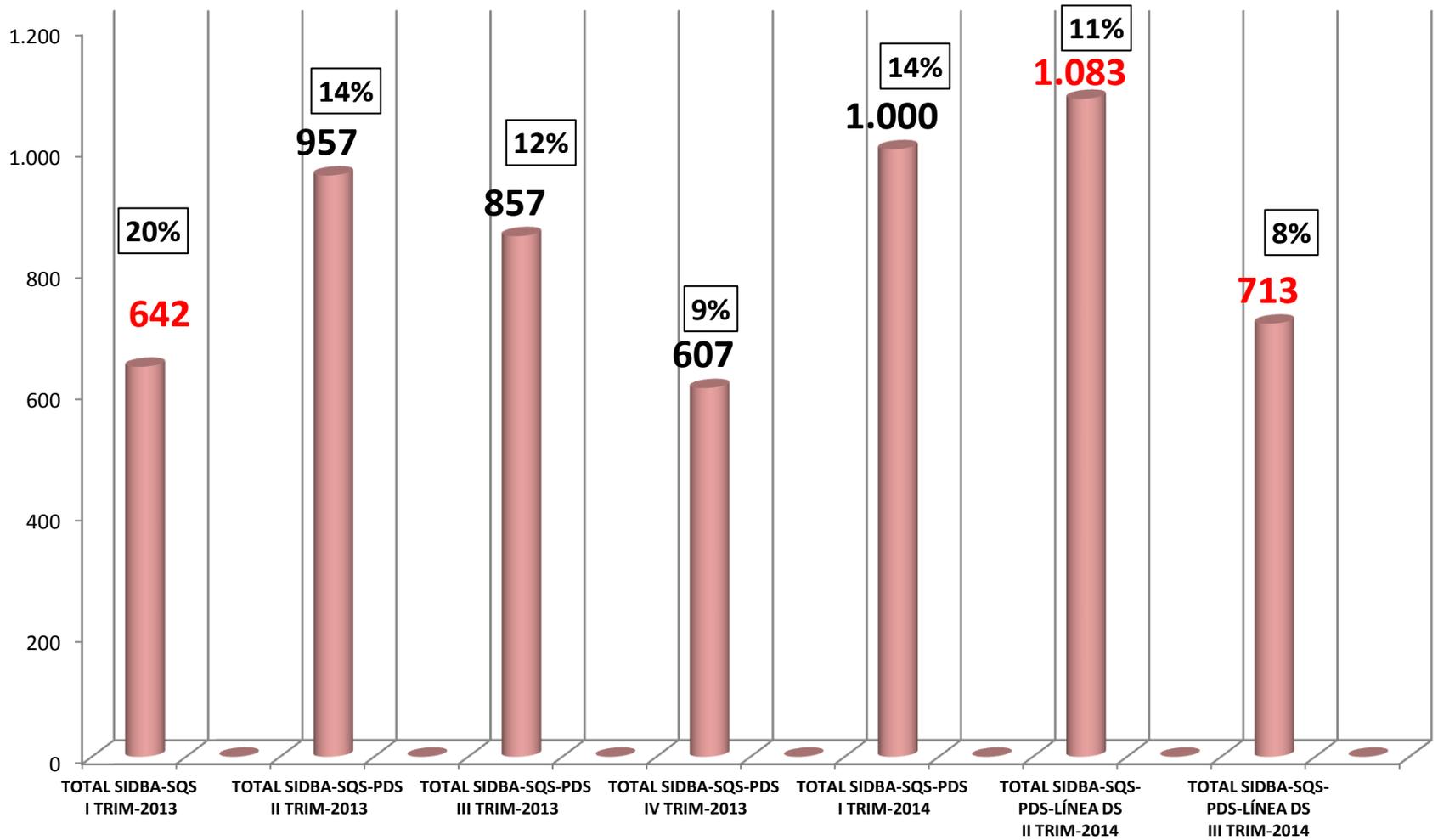
\*\* II y III TRIM-2014 Incluye los casos intervenidos SIDBA-SDQS-PDS-LINEA D.S.



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.



# ATRIBUTO HUMANIZACIÓN



## OBSERVACIÓN:

\* I TRIM-2013 Incluye solo los casos intervenidos SIDBA-SDQS.

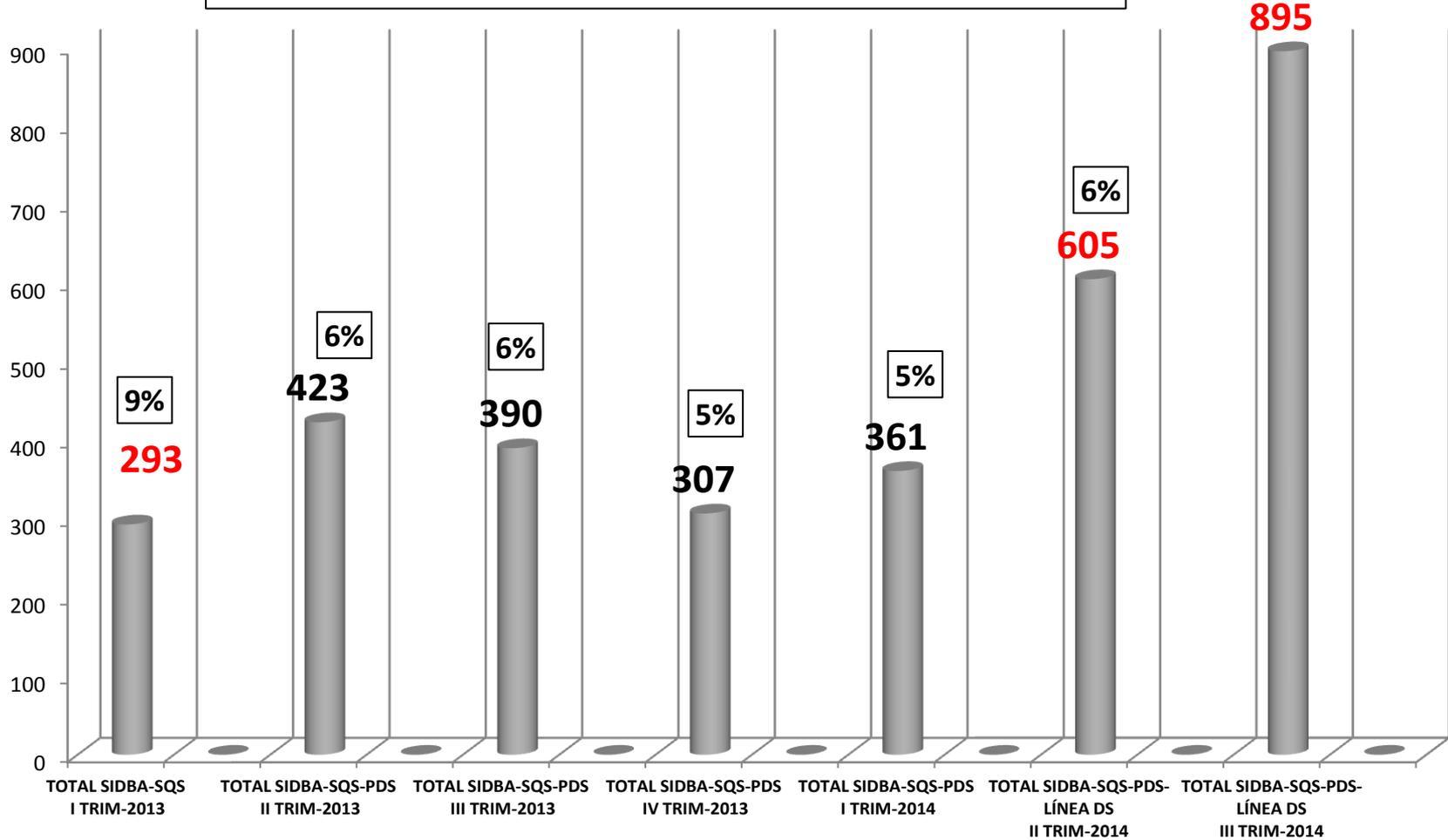
\*\* II y III TRIM-2014 Incluye los casos intervenidos SIDBA-SDQS-PDS-LINEA D.S.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA

## ATRIBUTO SEGURIDAD CLINICA Y PERTINENCIA



### OBSERVACIÓN:

\* I TRIM-2013 Incluye solo los casos intervenidos SIDBA-SDQS.

\*\* II y III TRIM-2014 Incluye los casos intervenidos SIDBA-SDQS-PDS-LINEA D.S.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA

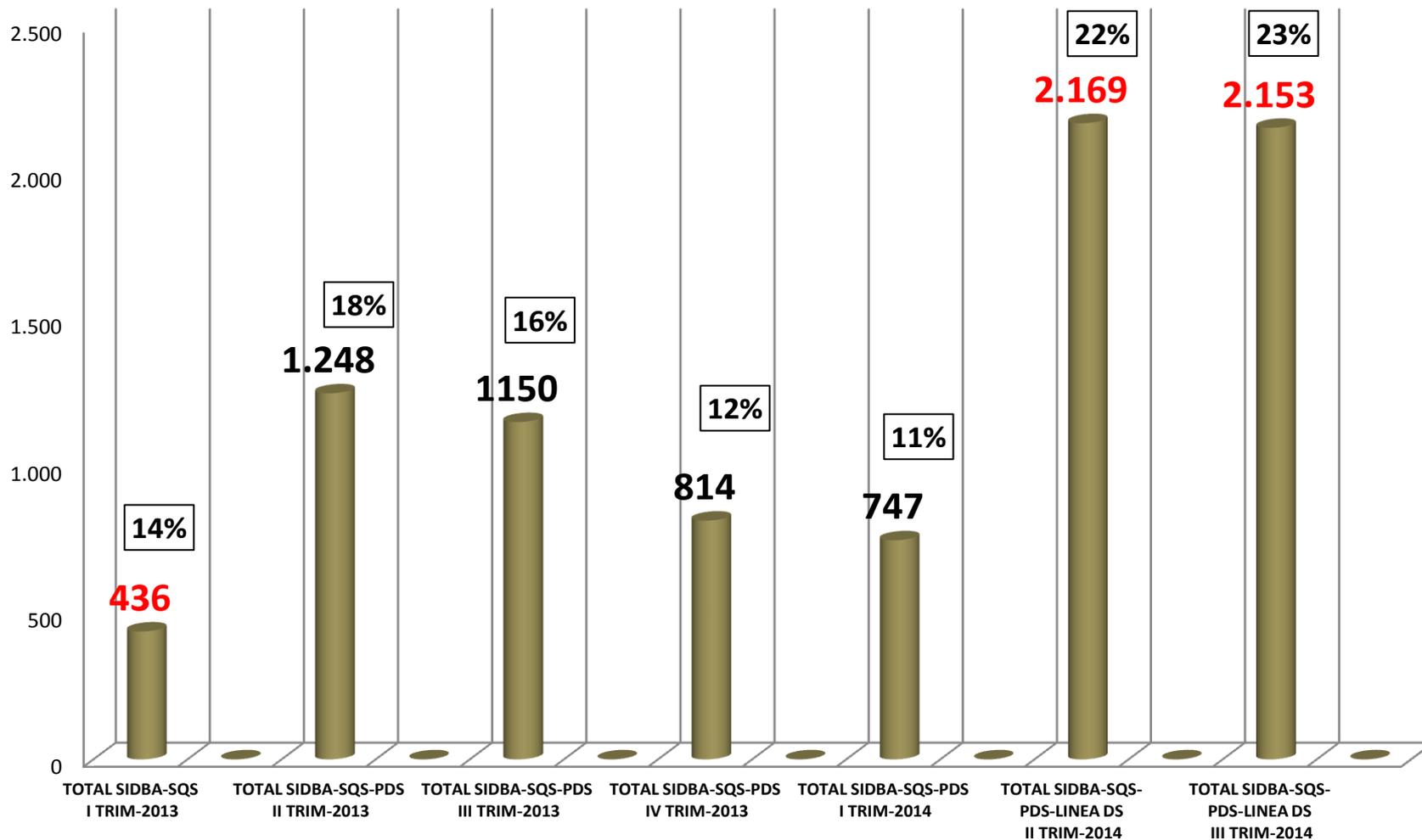
**COMPARATIVO DE LOS  
6 PRINCIPALES MOTIVOS DE  
BARRERAS DE ACCESO  
I-II-III-IV TRIM. 2013 y  
I - II - III TRIM. 2014**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA

## 8- Dificultad para prestación servicios POS.



### OBSERVACIÓN:

\* I TRIM-2013 Incluye solo los casos intervenidos SIDBA-SDQS.

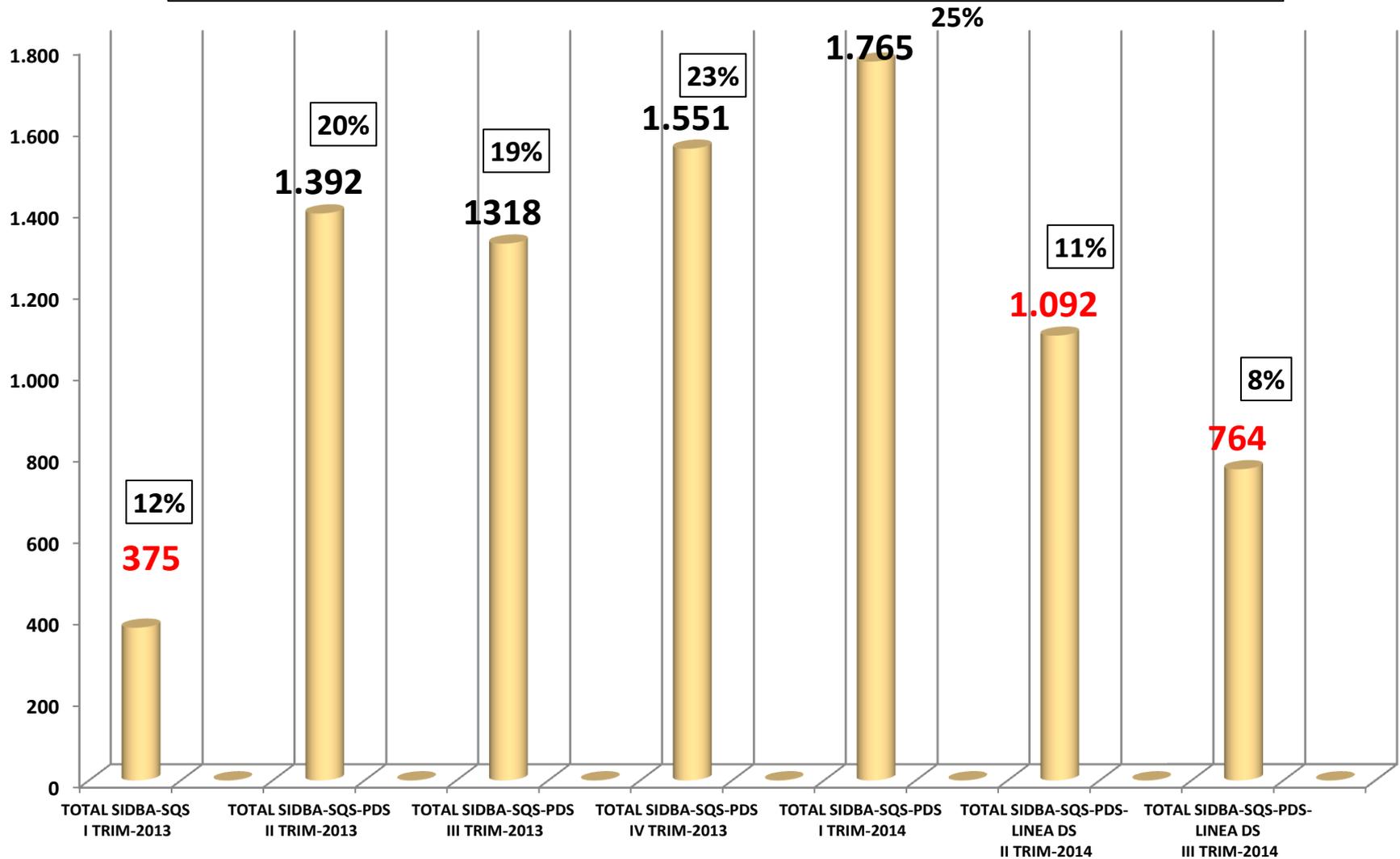
\*\* II y III TRIM-2014 Incluye los casos intervenidos SIDBA-SDQS-PDS-LINEA D.S.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA

## 5- Dificultad acceso a servicios por inconsistencias en Base de Datos.



### OBSERVACIÓN:

\* I TRIM-2013 Incluye solo los casos intervenidos SIDBA-SDQS.

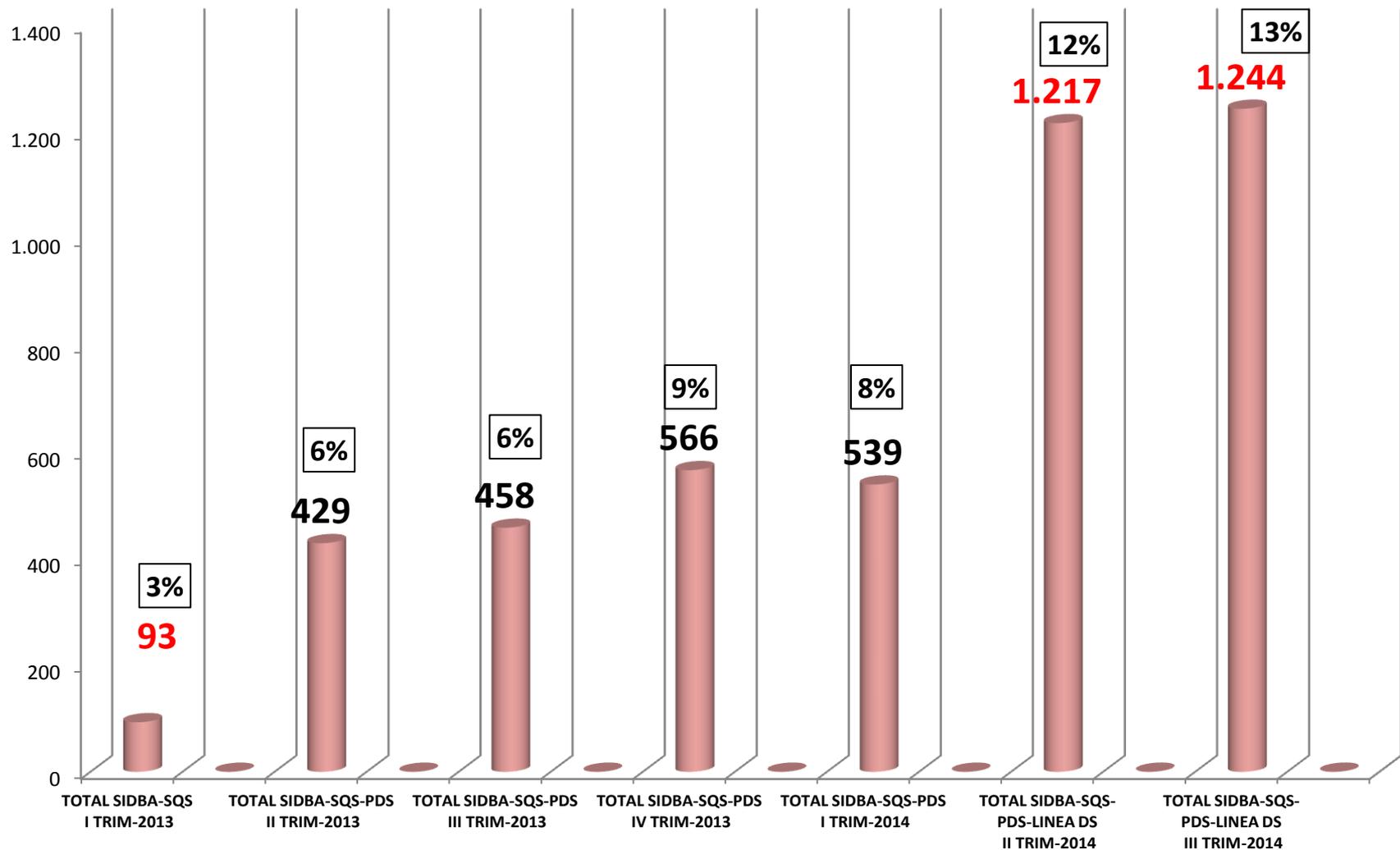
\*\* II y III TRIM-2014 Incluye los casos intervenidos SIDBA-SDQS-PDS-LINEA D.S.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA

## 19- No oportunidad en programación de citas de especialistas.



### OBSERVACIÓN:

\* I TRIM-2013 Incluye solo los casos intervenidos SIDBA-SDQS.

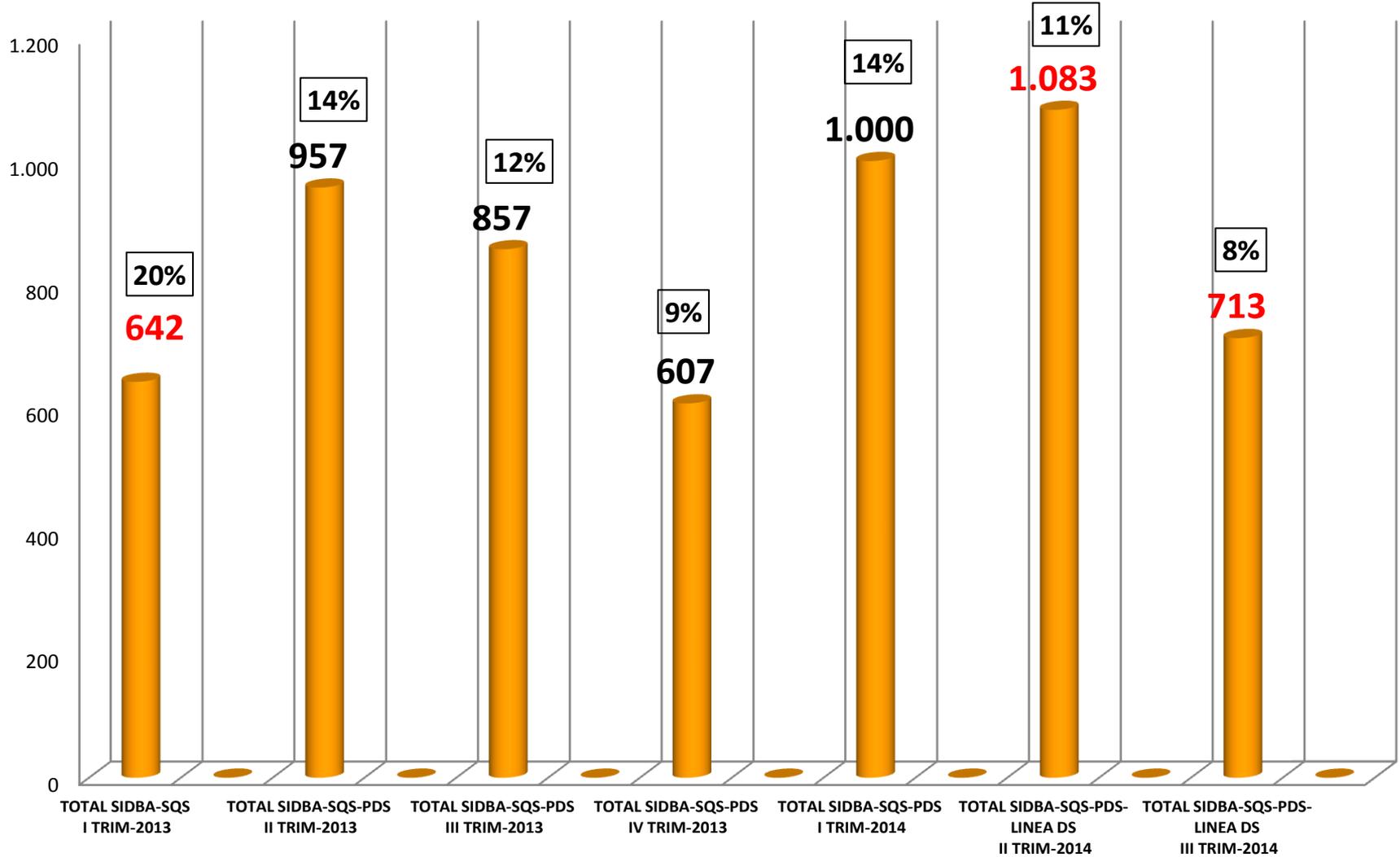
\*\* II y III TRIM-2014 Incluye los casos intervenidos SIDBA-SDQS-PDS-LINEA D.S.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA

# 1- Atención deshumanizada



**OBSERVACIÓN:**

\* I TRIM-2013 Incluye solo los casos intervenidos SIDBA-SDQS.

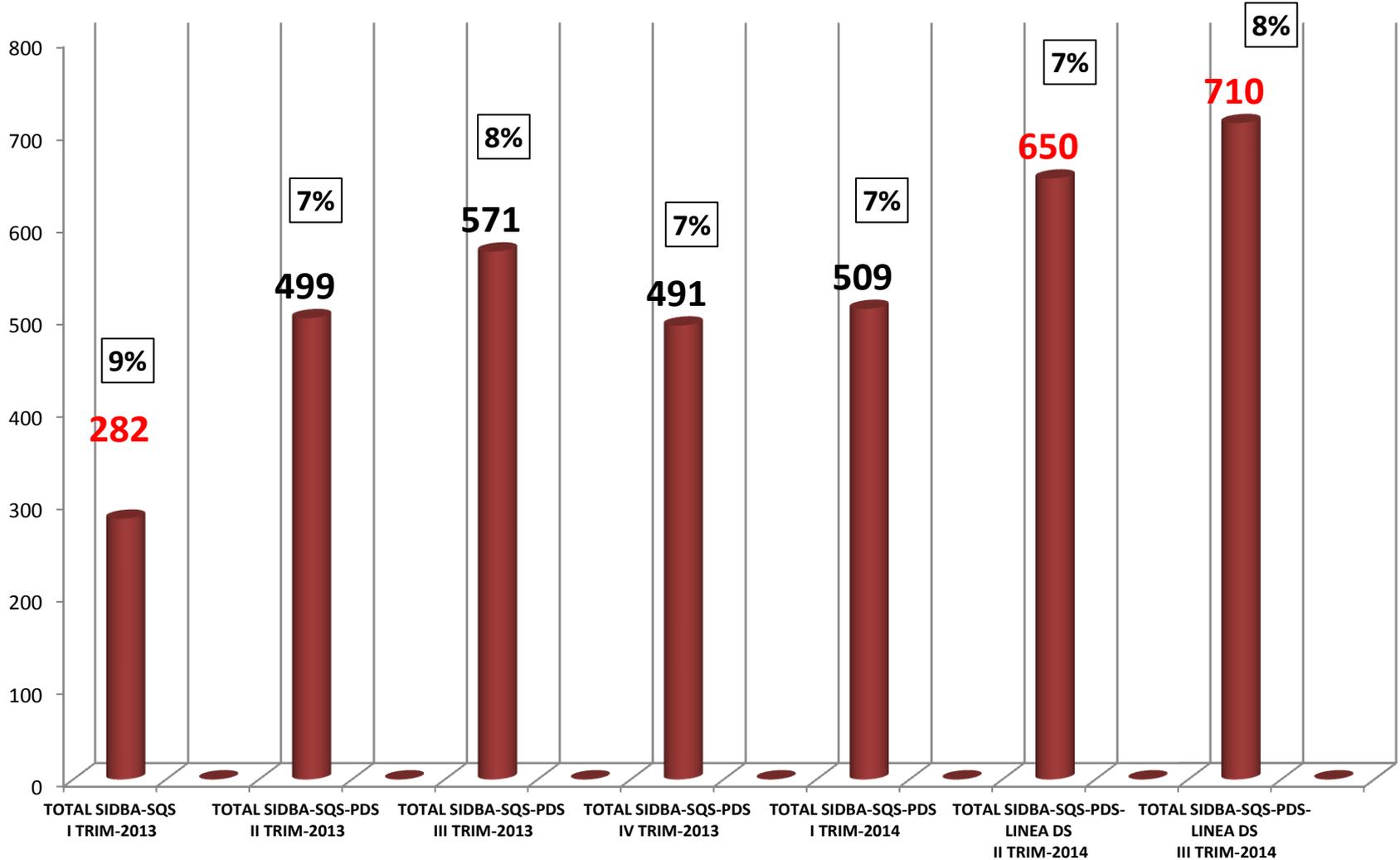
\*\* II y III TRIM-2014 Incluye los casos intervenidos SIDBA-SDQS-PDS-LINEA D.S.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA

**2- Casos especiales con demora inicio tratamientos prioritarios, ó de alto costo, ó tutelas.**



**OBSERVACIÓN:**

\* I TRIM-2013 Incluye solo los casos intervenidos SIDBA-SDQS.

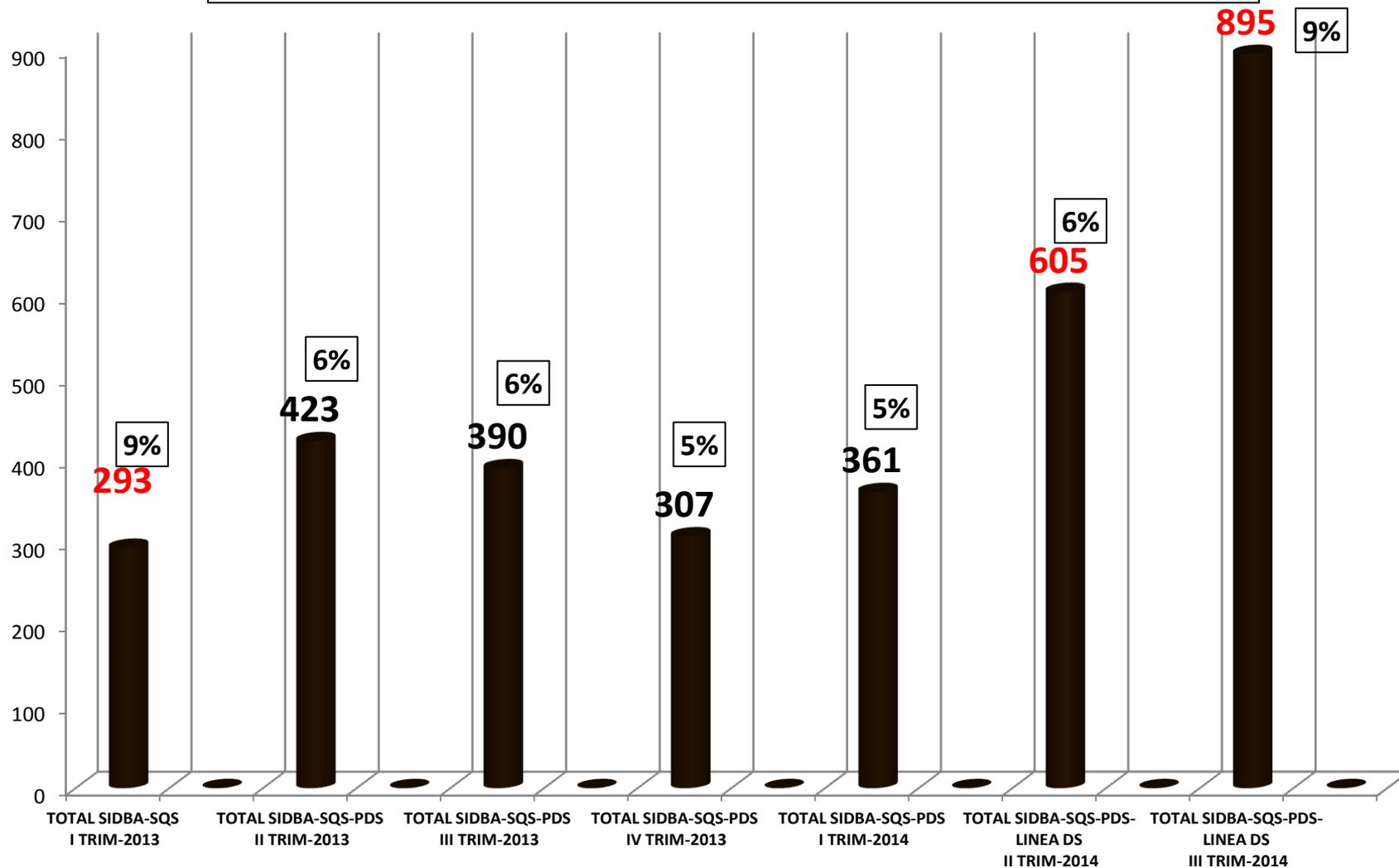
\*\* II y III TRIM-2014 Incluye los casos intervenidos SIDBA-SDQS-PDS-LINEA D.S.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA

### 9- Fallas en la prestación de servicios que no cumplen con estándares de calidad.



**OBSERVACIÓN:**

\* I TRIM-2013 Incluye solo los casos intervenidos SIDBA-SDQS.

\*\* II y III TRIM-2014 Incluye los casos intervenidos SIDBA-SDQS-PDS-LINEA D.S.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ**  
HUMANANA

GRACIAS

GRACIAS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ  
HUMANANA