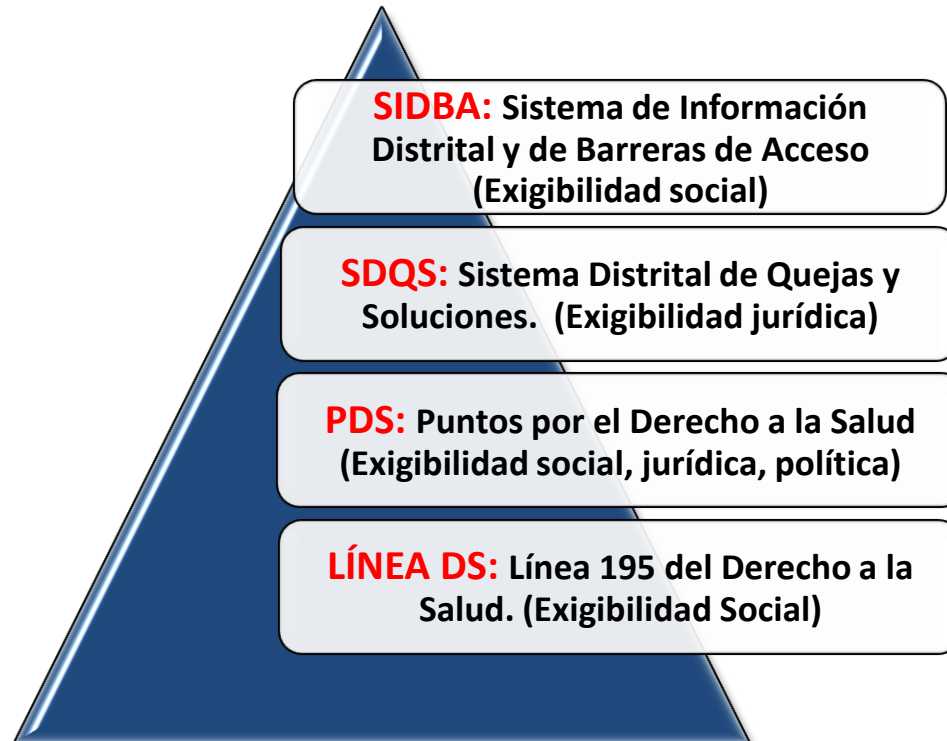


INFORME CONSOLIDADO CASOS DE BARRERAS DE ACCESO, INTERVENIDOS A TRAVÉS DE LOS
MECANISMOS-SISTEMAS PARA LA EXIGIBILIDAD DEL DERECHO A LA SALUD

INFORME -2015

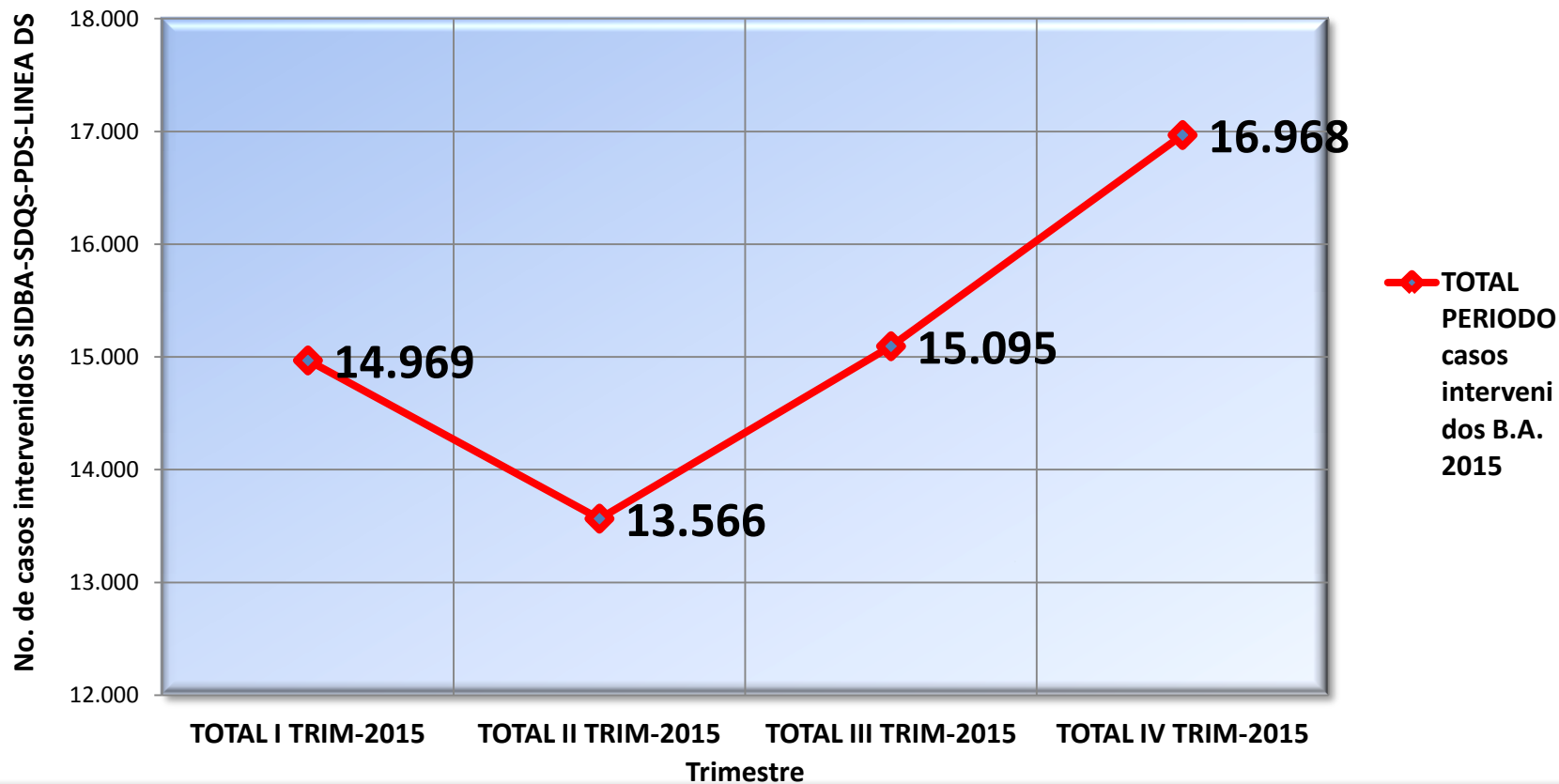


TOTAL CASOS DE BARRERAS DE ACCESO INTERVENIDOS A TRAVÉS DE LOS MECANISMOS PARA LA EXIGIBILIDAD DEL DERECHO A LA SALUD

SIDBA - SDQS - PDS - LINEA DS

AÑO 2015

TOTAL GENERAL CASOS BARRERAS INTERVENIDOS SIDBA-SDQS-PDS-LINEA DS AÑO 2015: **60.598**



FUENTE: Secretaría Distrital e Salud de Bogotá - Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Informe SIDBA-SDQS-PDS-LÍNEA DS. Año 2015



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SECRETARÍA DE SALUD

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.

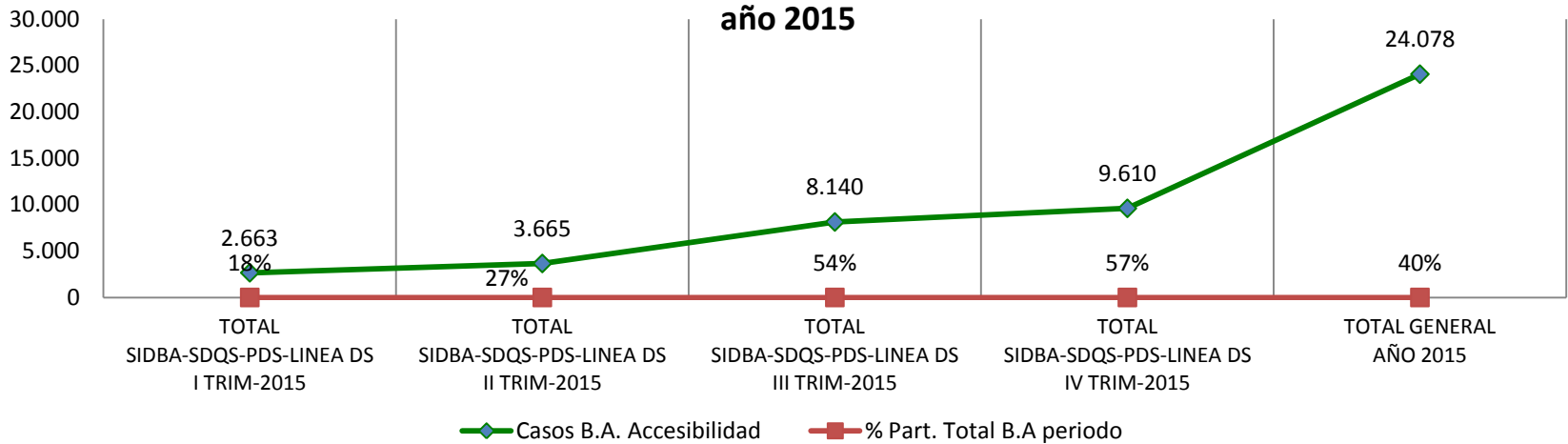
**ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL SOGCS (Sistema Obligatorio de Garantía de la
Calidad en Salud), AFECTADOS EN LOS CASOS INTERVENIDOS CON
BARRERAS DE ACCESO
AÑO-2015**

ATRIBUTO DE CALIDAD	TOTAL GENERAL AÑO-2015	%
ACCESIBILIDAD	24.078	40%
OPORTUNIDAD	15.803	26%
CONTINUIDAD	13.644	23%
HUMANIZACIÓN	3.881	6%
SEGURIDAD Y PERTINENCIA	3.192	5%
TOTAL	60.598	100%

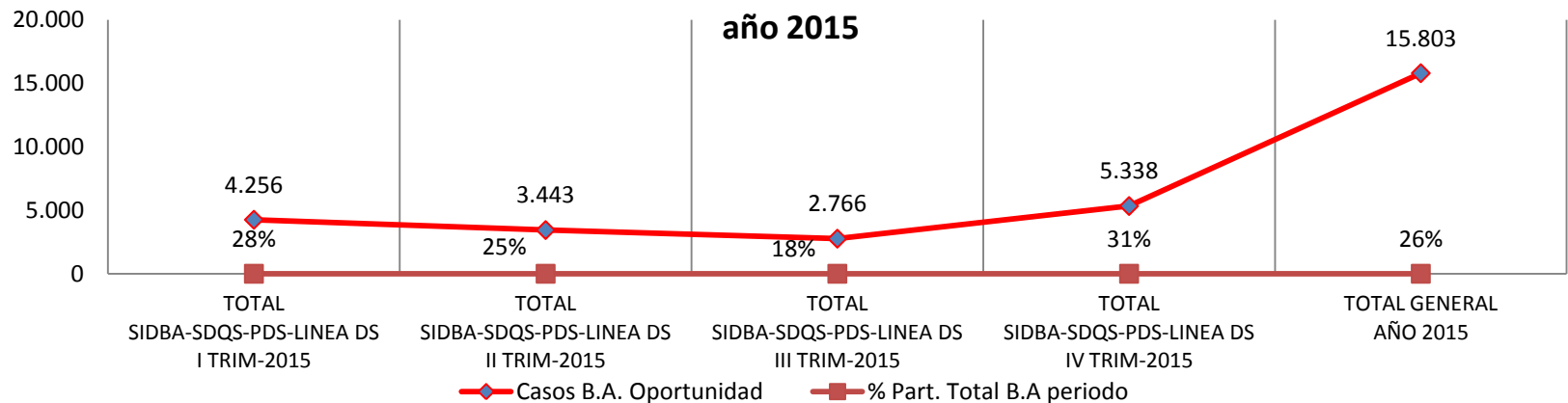
89%

FUENTE: Secretaría Distrital e Salud de Bogotá - Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Informe SIDBA-SDQS-PDS-LÍNEA DS. Año 2015

ACCESIBILIDAD año 2015



OPORTUNIDAD año 2015

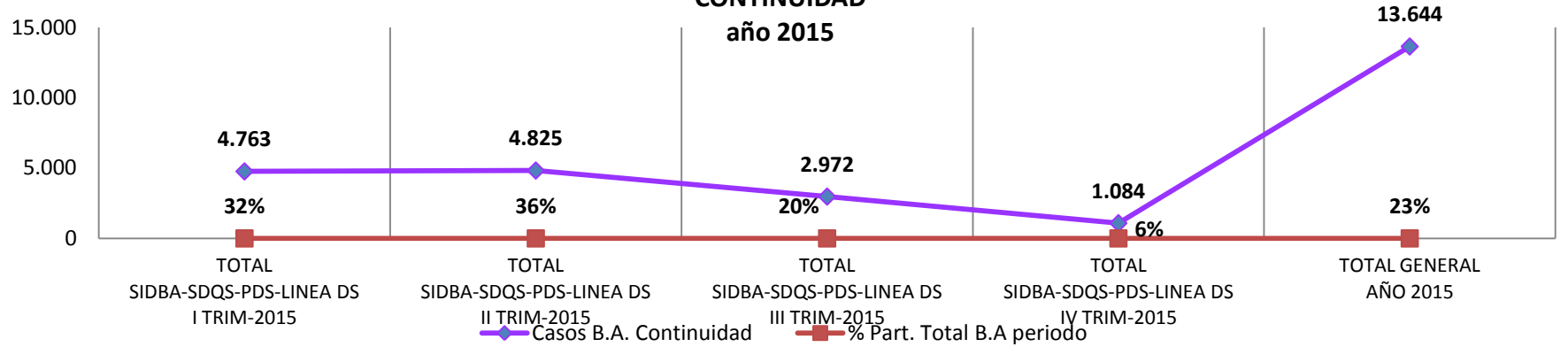


FUENTE: Secretaría Distrital e Salud de Bogotá - Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Informe SIDBA-SDQS-PDS-LÍNEA DS. Año 2015

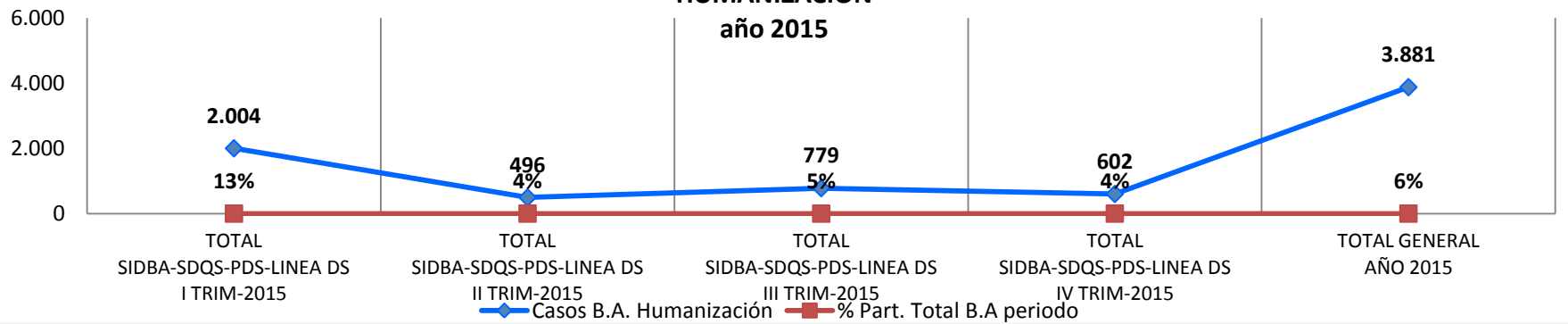


**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

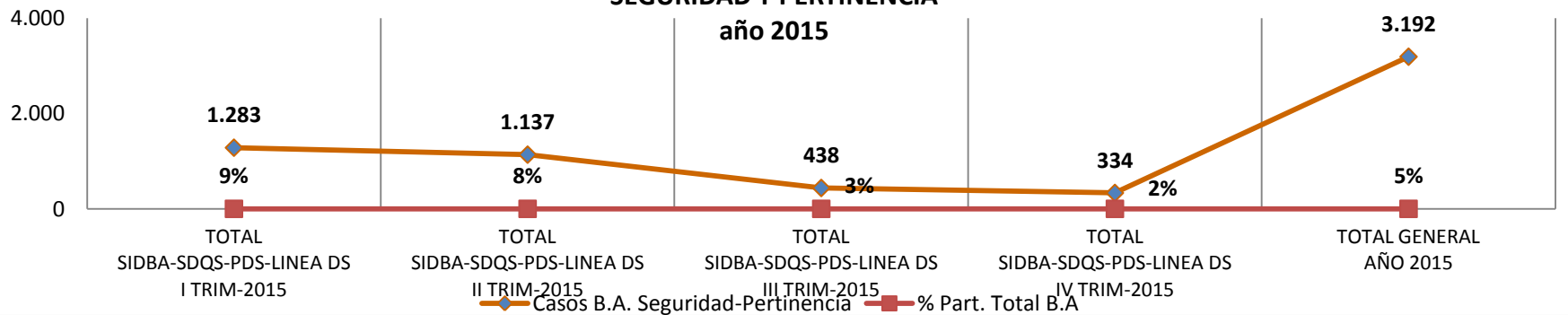
CONTINUIDAD año 2015



HUMANIZACIÓN año 2015



SEGURIDAD Y PERTINENCIA año 2015



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 (calidad): 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.

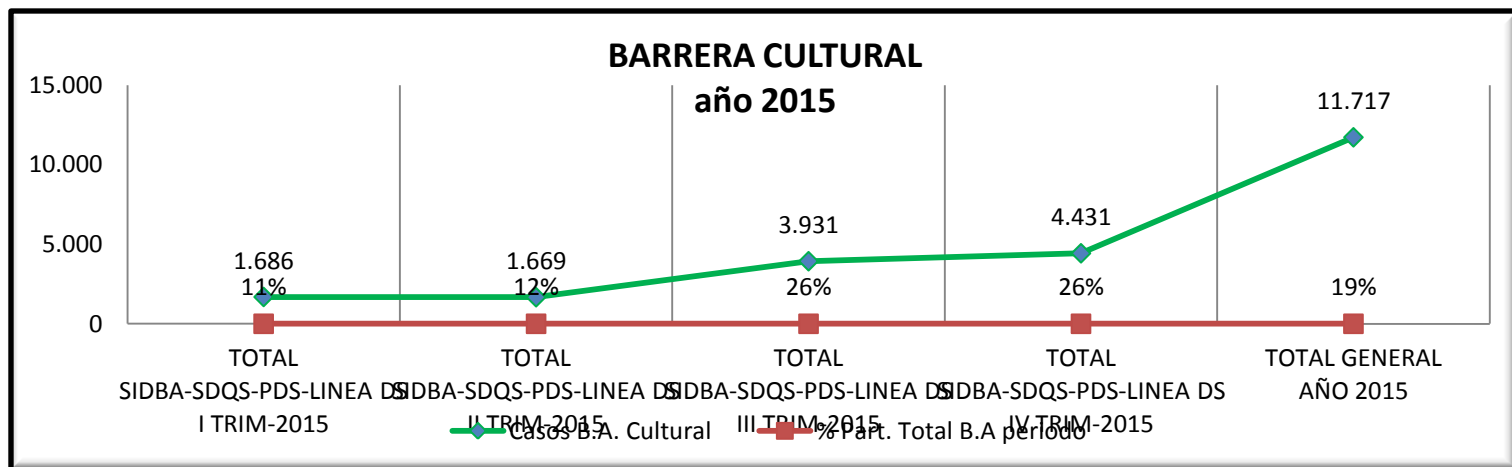
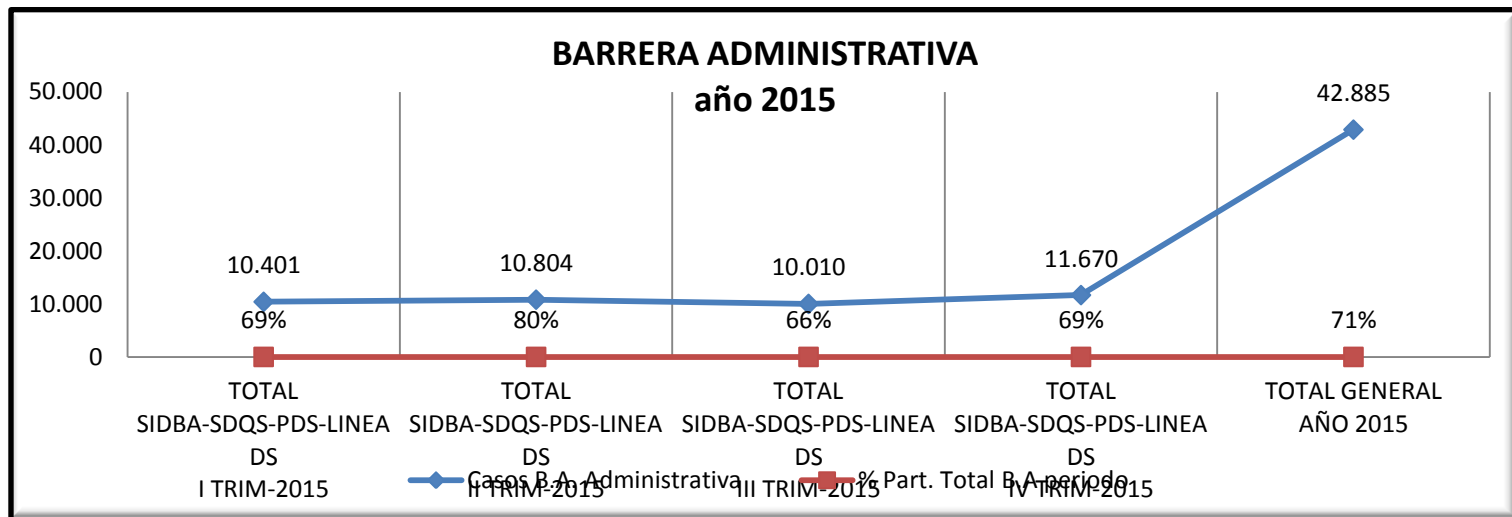
TIPOS DE BARRERAS DE ACCESO

AÑO-2015

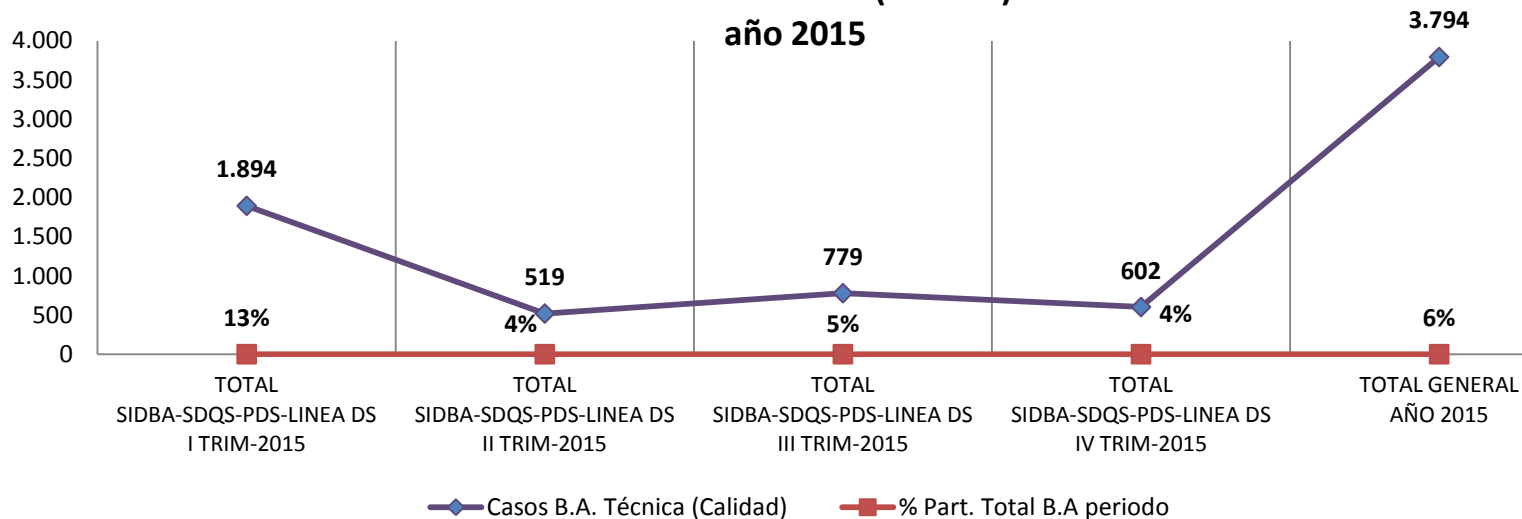
TIPOS DE BARRERAS DE ACCESO	TOTAL GENERAL AÑO-2015	% PART.	
ADMINISTRATIVA	42.885	71%	} 90%
TÉCNICA (Calidad)	11.717	19%	
CULTURAL	3.794	6%	
ECONÓMICA	1.959	3%	
GEOGRÁFICA	243	0%	
TOTAL	60.598	100%	

FUENTE: Secretaría Distrital e Salud de Bogotá - Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Informe SIDBA-SDQS-PDS-LÍNEA DS. Año 2015

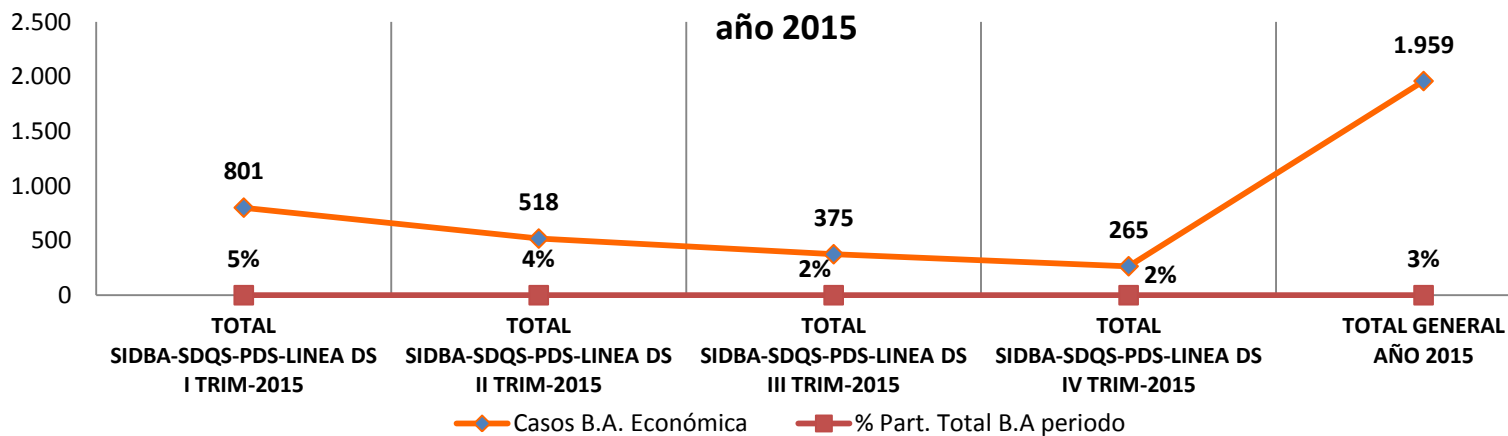




BARRERA TÉCNICA (Calidad) año 2015



BARRERA ECONOMICA año 2015



FUENTE: Secretaría Distrital e Salud de Bogotá - Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Informe SIDBA-SDQS-PDS-LÍNEA DS. Año 2015

MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO, INTERVENIDOS A TRAVÉS DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA EXIGIBILIDAD SOCIAL Y JURÍDICA DEL DERECHO A LA SALUD

SIDBA: SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE BARRERAS DE ACCESO

SDQS: SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES.

PDS: PUNTOS POR EL DERECHO A LA SALUD

LINEA D.S.: LÍNEA DEL DERECHO A LA SALUD

CONSOLIDADO AÑO 2015

Id. Barrera	MOTIVOS DE BARRERAS DE ACCESO	TOTAL GENERAL AÑO 2015	% Part.
7	Negación Servicios	13.899	23%
8	No oportunidad servicios	13.877	23%
2	Dificultad accesibilidad administrativa	11.327	19%
5	Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	6.173	10%
1	Atención deshumanizada	3.939	7%
9	No suministro Medicamentos	3.498	6%
10	Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	3.192	5%
3	Dificultad Alto Costo	2.576	4%
11	Problemas recursos económicos	1.652	3%
4	Dificultad Tutelas	368	1%
6	Incumplimiento Portabilidad Nacional	97	0%
	TOTAL	60.598	100%

FUENTE: Secretaría Distrital e Salud de Bogotá - Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Informe SIDBA-SDQS-PDS-LÍNEA DS. Año 2015

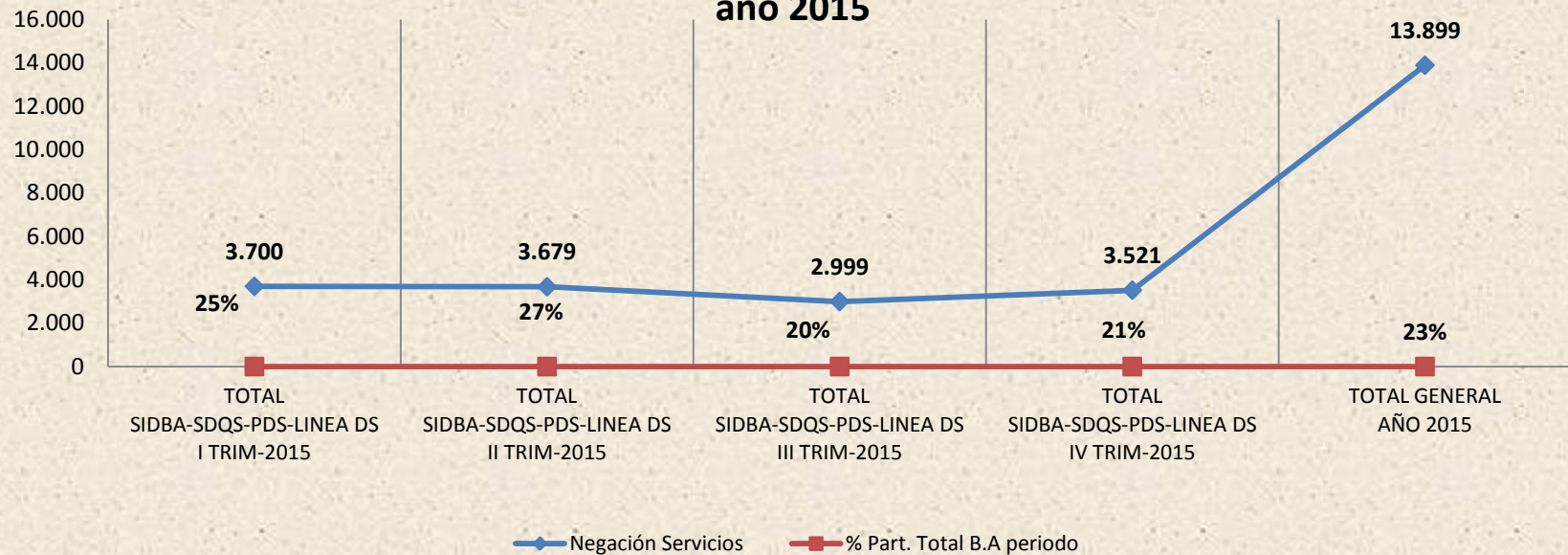


PARETO INFORME BARRERAS DE ACCESO SIDBA-SDQS-PDS-LINEA DS AÑO 2015

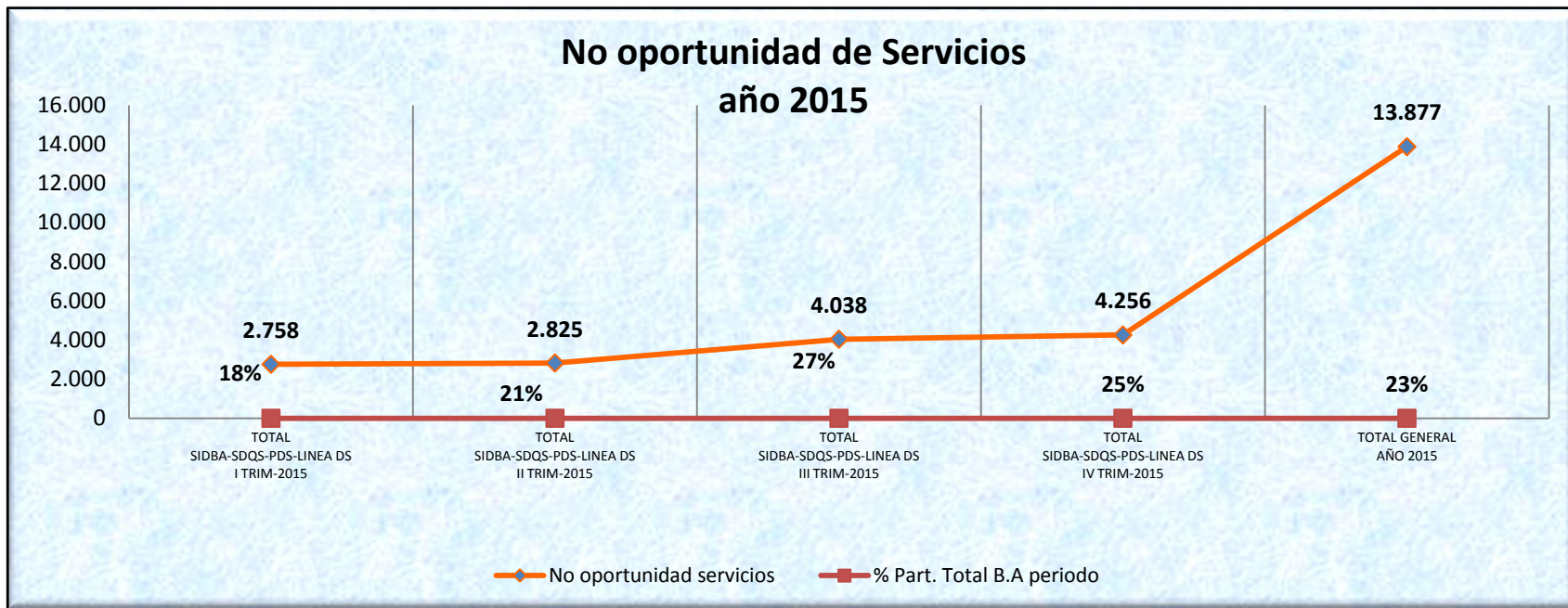
Id. B.A.	Motivo Barrera de Acceso	No.	ACUMULADO	% ACUMULADO
7	Negación Servicios	13899	13899	22,9
8	No oportunidad servicios	13877	27776	45,8
2	Dificultad accesibilidad administrativa	11327	39103	64,5
5	Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	6173	45276	74,7
1	Atención deshumanizada	3939	49215	81,2
9	No suministro Medicamentos	3498	52713	87,0
10	Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	3192	55905	92,3
3	Dificultad Alto Costo	2576	58481	96,5
11	Problemas recursos económicos	1652	60133	99,2
4	Dificultad Tutelas	368	60501	99,8
6	Incumplimiento Portabilidad Nacional	97	60598	100,0
			60598	100,0

En la columna % ACUMULADO las Barreras de Acceso que están en 80% o menos. Estos motivos de acuerdo al análisis de Pareto, son los que generan la mayoría del problema y por tanto deben ser analizados para generar el plan de acción que permita disminuir las barreras priorizadas

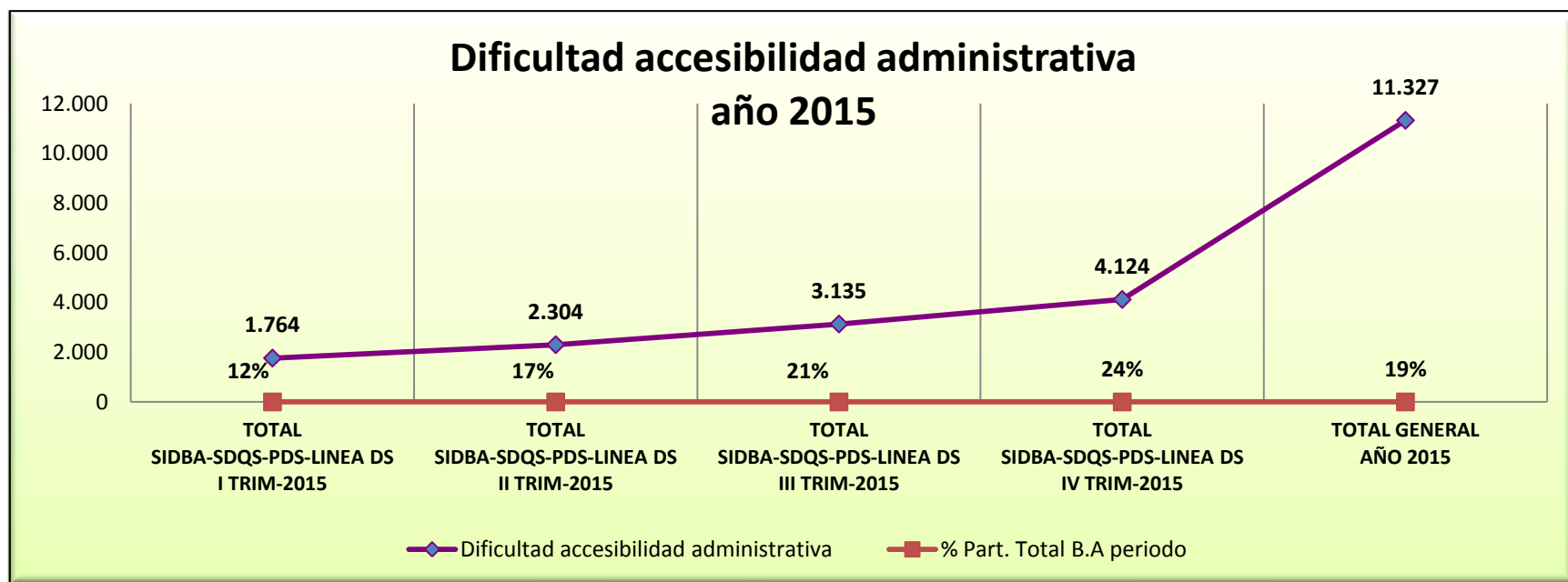
Negación de Servicios año 2015



- Ambulatorio (C. Esxt.)
- Hospitalización
- Remisión inter-hospitalaria
- Urgencias
- Quirúrgicas
- Atención domiciliaria
- Ambulancias

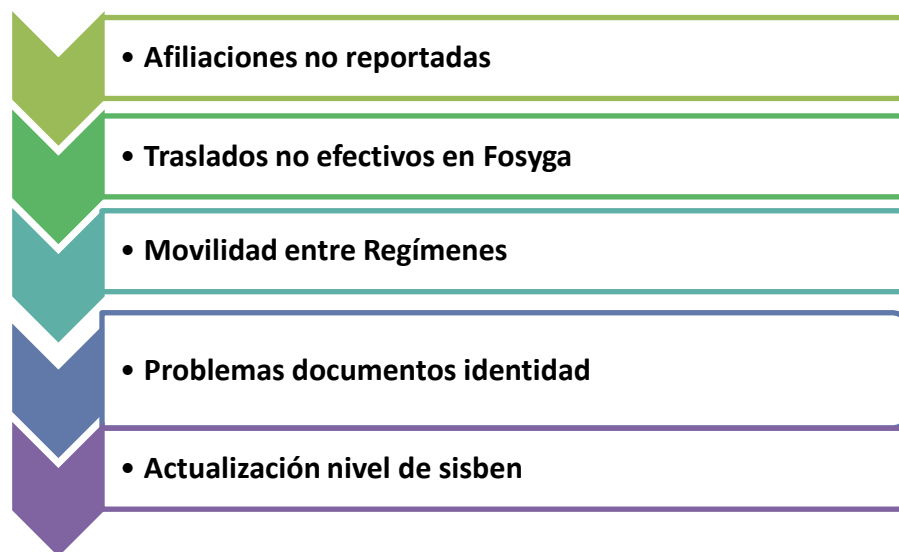
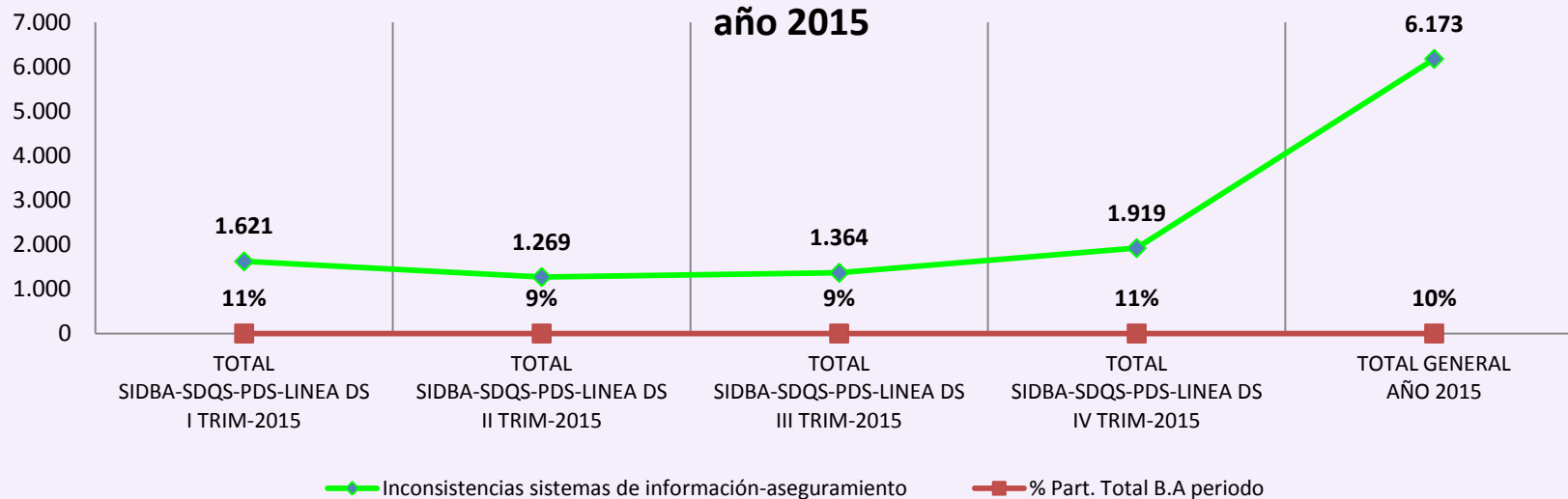


- Ambulatorio (Citas Especialistas – citas baja complejidad)
- Urgencias
- Remisión inter-hospitalaria
- Hospitalización
- Quirúrgicas
- Ambulancias
- Atención domiciliaria

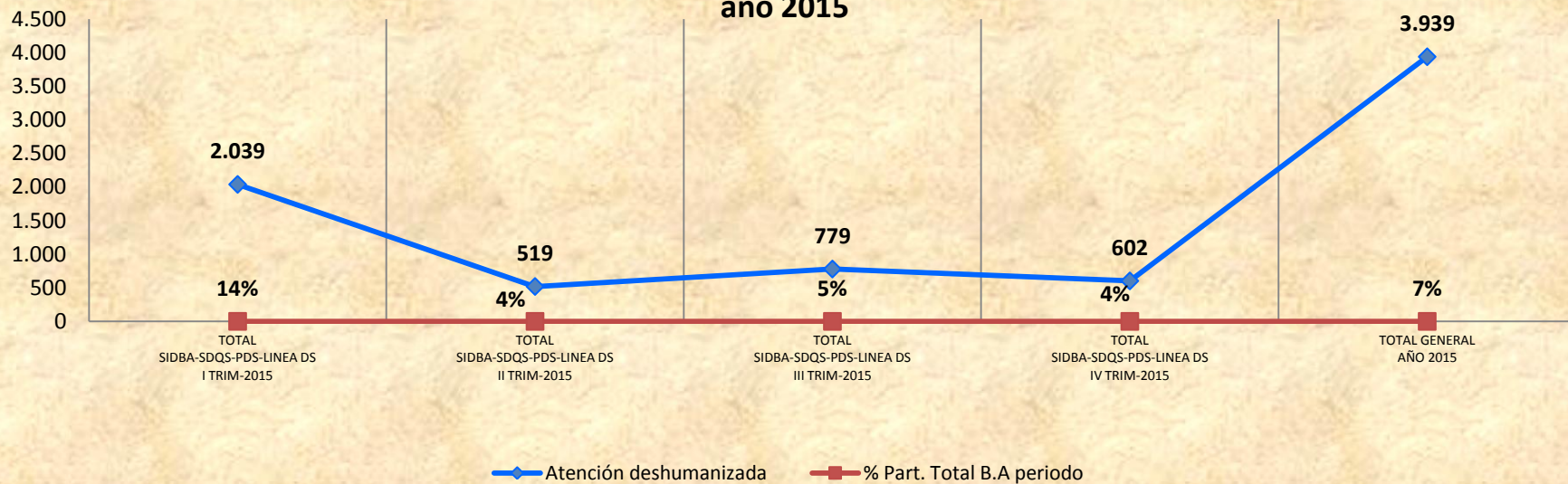


- Inadecuada orientación (derechos, responsabilidades)
- Inoportunidad autorizaciones
- Problemas contratación asegurador-prestador
- Problemas insuficiencia talento humano primera línea del servicio, falta dotación procesos administrativos (computadores, caídas de red, internet lento, insumos papelería, impresora, otros).

Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento año 2015



Atención deshumanizada año 2015



• Ambulatorio (consulta externa)

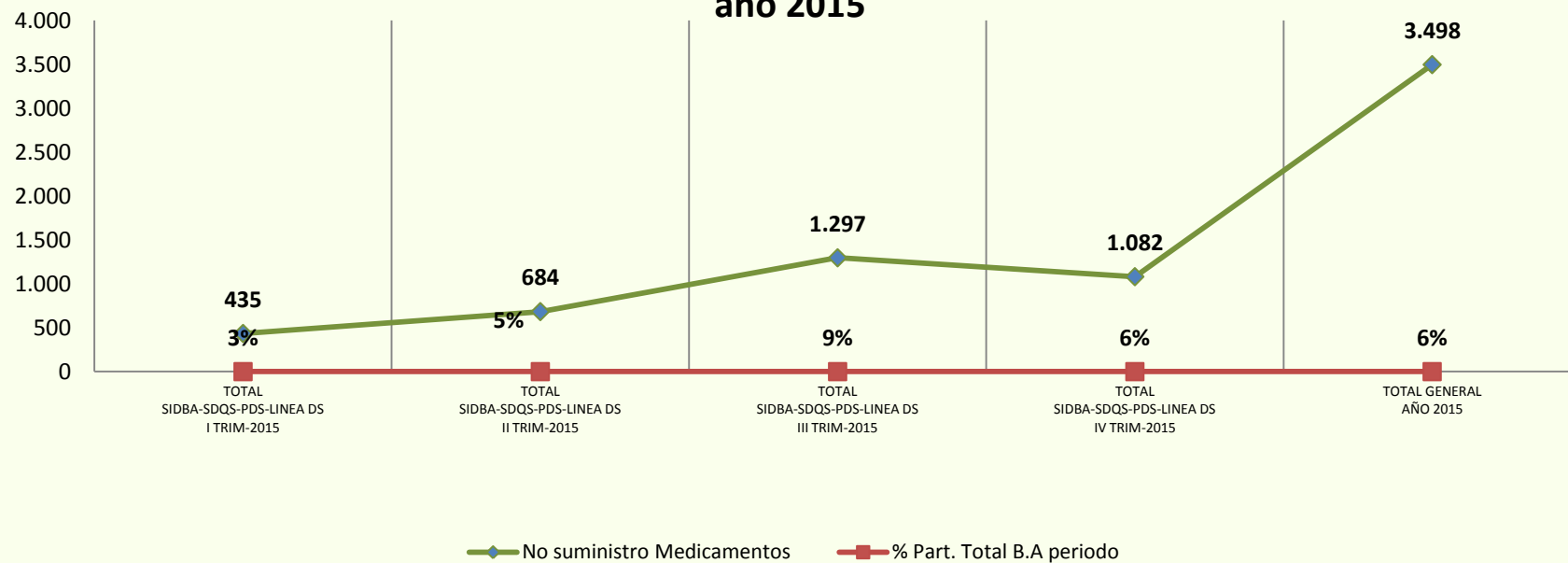
• Hospitalización

• Urgencias

• Asegurador

• Proceso administrativo

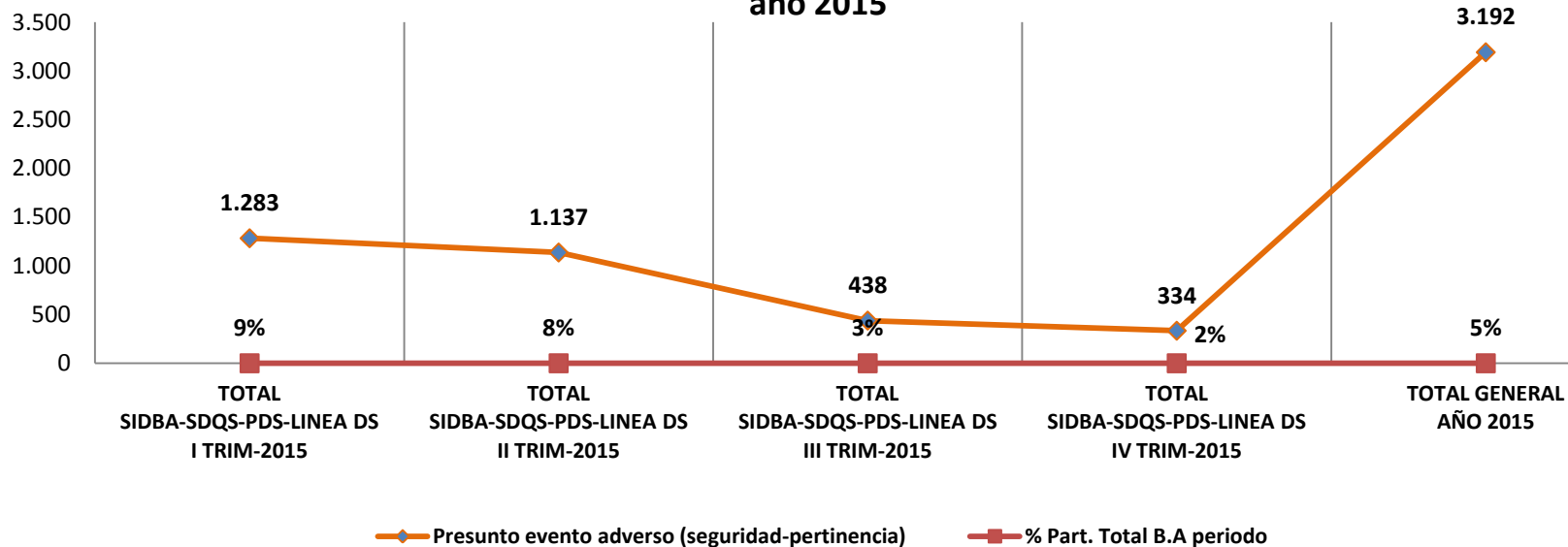
No suministro de medicamentos año 2015



• NO POS

• POS

Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia) año 2015

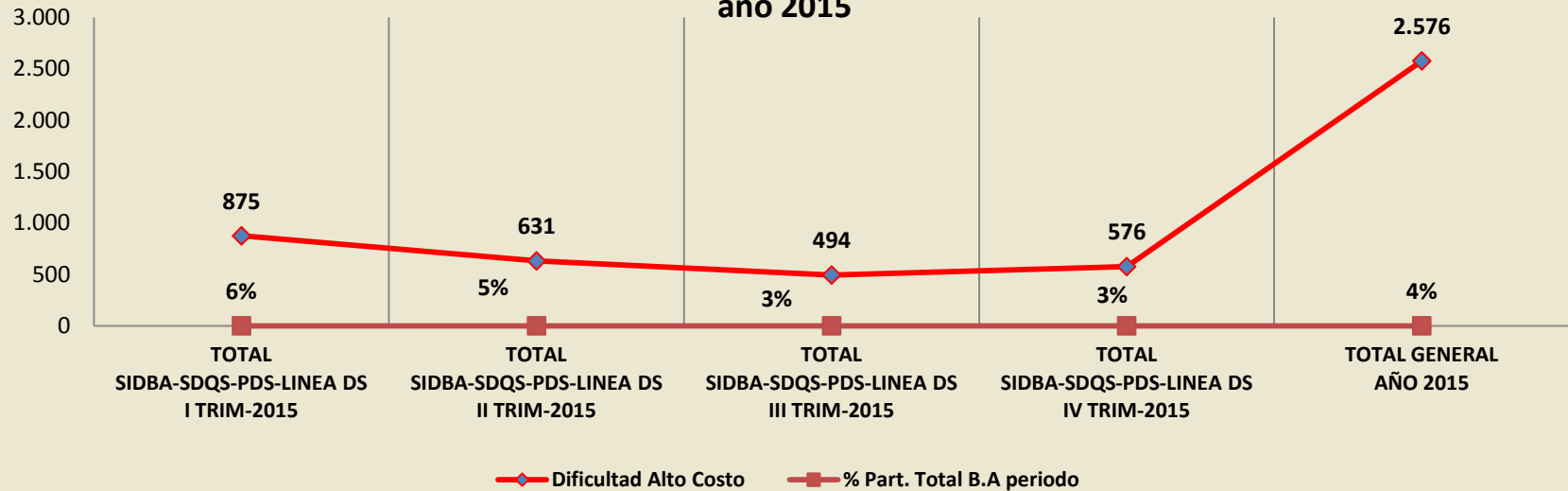


• Hospitalización

• Urgencias

• Quirúrgicas

Dificultad Alto Costo año 2015



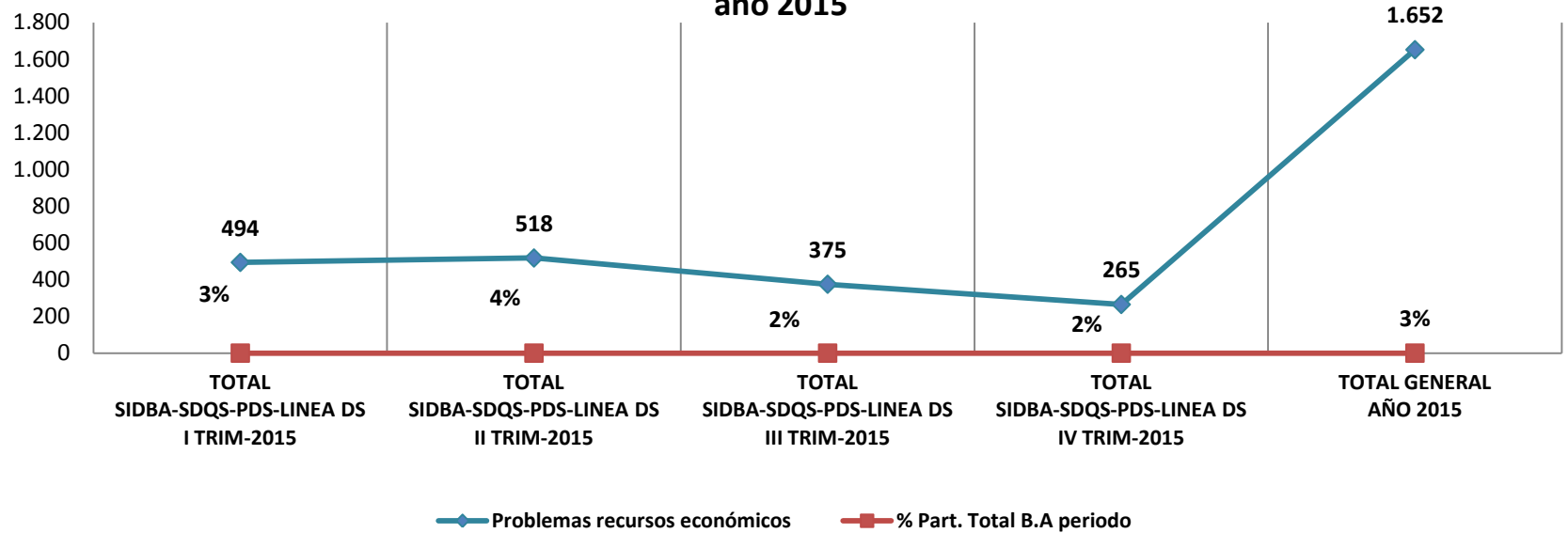
- Tratamiento con radioterapia y quimioterapia para cáncer

- Diálisis para insuficiencia renal crónica

- Trasplante de riñón, corazón, hígado, médula ósea y córnea

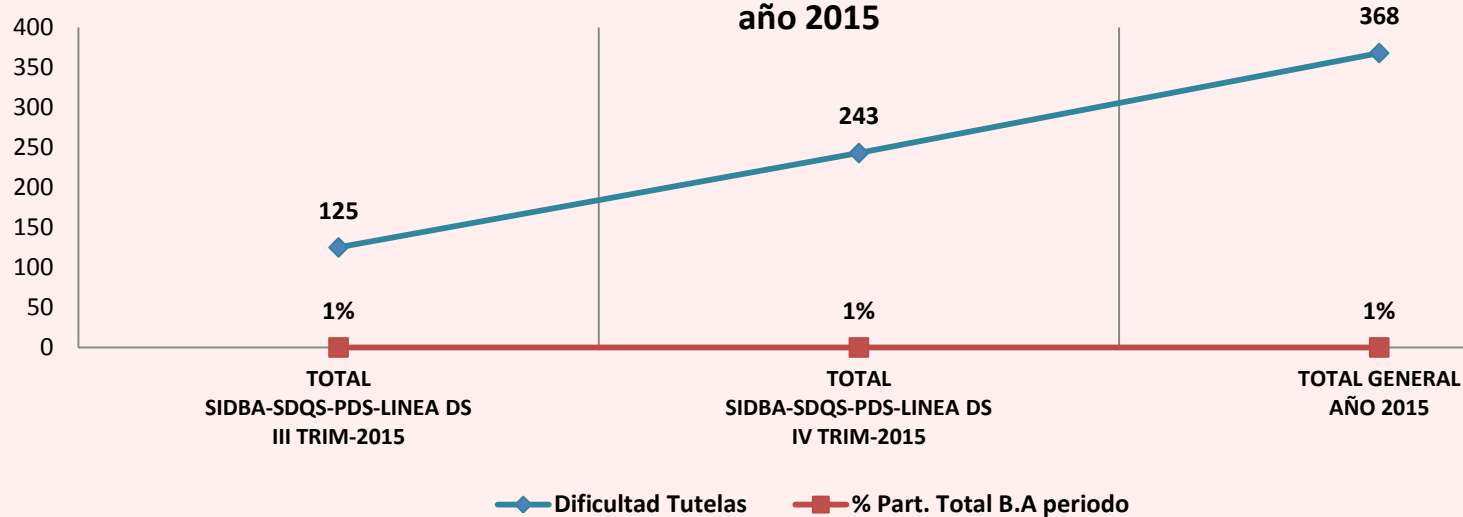
- Tratamiento quirúrgico para enfermedades del corazón y del sistema nervioso central

Problemas recursos económicos año 2015



- Falta recursos económicos
- Problemática socio-económica sin protección
- Inconformidad cobro servicios
- Cobros indebidos

Dificultad tutelas año 2015



- Medicamentos
- Cirugías
- Citas Médicas
- Elementos de higiene
- Exámenes paraclínicos
- Procedimientos

ENTIDADES EN RELACIÓN A LOS CASOS CON BARRERAS DE ACCESO AÑO 2015

ENTIDAD	TOTAL SIDBA-SDQS-PDS- LINEA DS I TRIM-2015	TOTAL SIDBA-SDQS- PDS-LINEA DS II TRIM-2015	TOTAL SIDBA-SDQS- PDS-LINEA DS III TRIM-2015	TOTAL SIDBA-SDQS- PDS-LINEA DS IV TRIM-2015	TOTAL GENERAL AÑO-2015	% PART.
EPS-S	5.653	4.692	6.724	8.887	25956	42%
EPS-C	4.588	4.459	4.509	5.180	18736	30%
ESE	1.595	1.429	1.207	836	5067	8%
SDS-FONDO FINANCIERO DISTRITAL	1.476	1.237	954	816	4483	7%
IPS PRIVADAS	752	823	858	655	3088	5%
Otras EPS-S	450	399	445	514	1808	3%
Sin especificar Institución	319	515	266	190	1290	2%
Otra entidades	33	24	67	54	178	0%
ENTIDAD R. Exepción y Especial	182	163	181	161	687	1%
Dir. Nacional y Secretaría Distrital Planeación	42	56	49	40	187	0%
Unidad Atención y Reparación Integral Víctimas	7	0	1	0	8	0%
Secretarías de Salud Otro Territorio	1	5	27	5	38	0%
TOTAL	15098	13802	15288	17338	61526	100%

80%

NOTA: Los afiliados de las EAPB Contributivas acuden a la Supersalud principalmente.

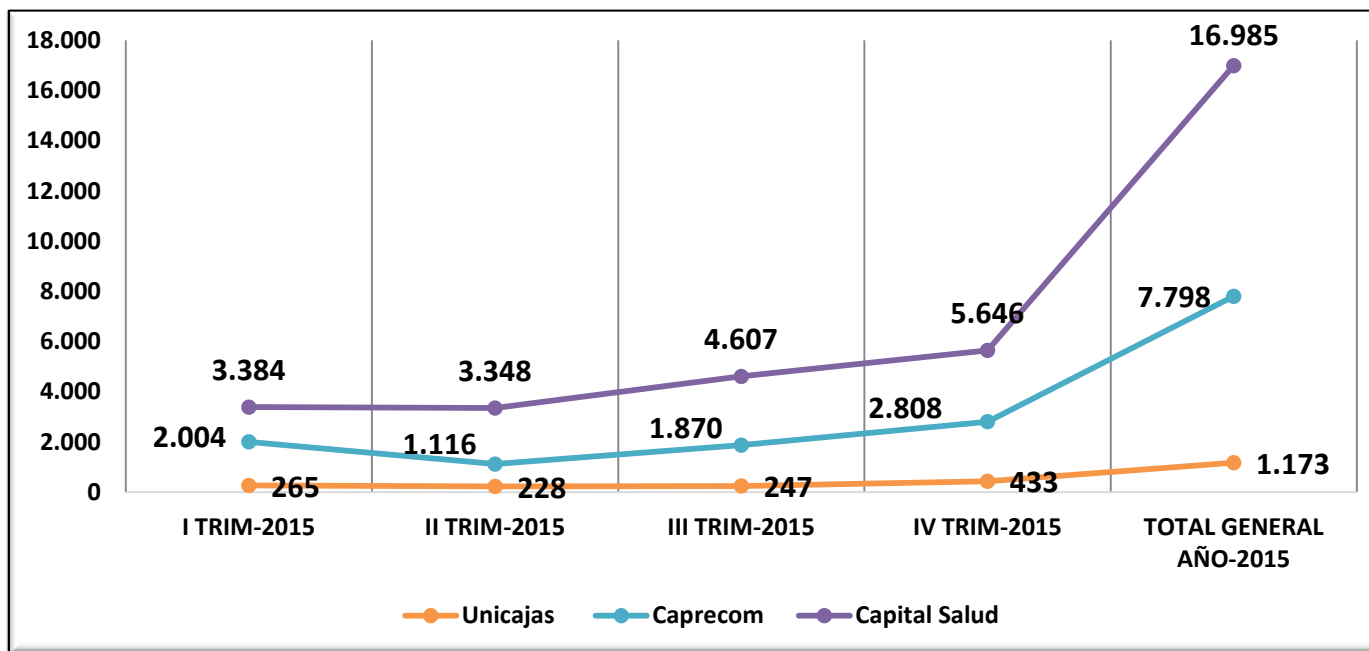
Fuente: SDS-Secretaría Distrital de Salud. Subsecretaría Gestión Territorial, Participación y Servicio al Ciudadano, Dir. Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud.
Base de Datos Barreras de Acceso SIDBA-SDQS-PDS-LÍNEA DS, año 2015.



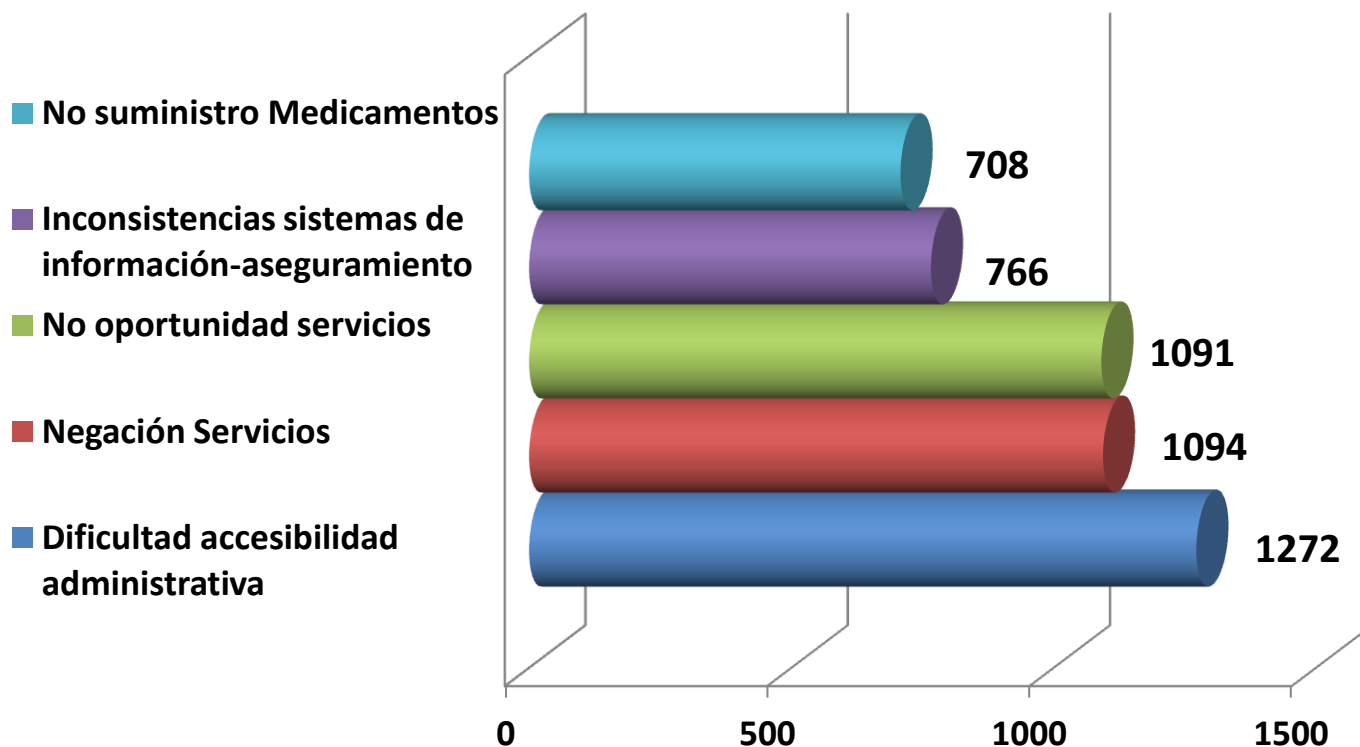
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

**EPS - SUBSIDIADAS,
TOTAL CASOS DE BARRERAS DE ACCESO
AÑO - 2015**

EPS-S	TOTAL SIDBA-SDQS-PDS-LINEA DS I TRIM-2015	TOTAL SIDBA-SDQS-PDS-LINEA DS II TRIM-2015	TOTAL SIDBA-SDQS-PDS-LINEA DS III TRIM-2015	TOTAL SIDBA-SDQS-PDS-LINEA DS IV TRIM-2015	TOTAL GENERAL AÑO-2015	% PART.
Capital Salud	3.384	3.348	4.607	5.646	16.985	65%
Caprecom	2.004	1.116	1.870	2.808	7.798	30%
Unicajas	265	228	247	433	1.173	5%
Total general	5.653	4.692	6.724	8.887	25.956	100%



5 Principales Barreras de Acceso EPSS CAPITAL SALUD IV TRIM - 2015

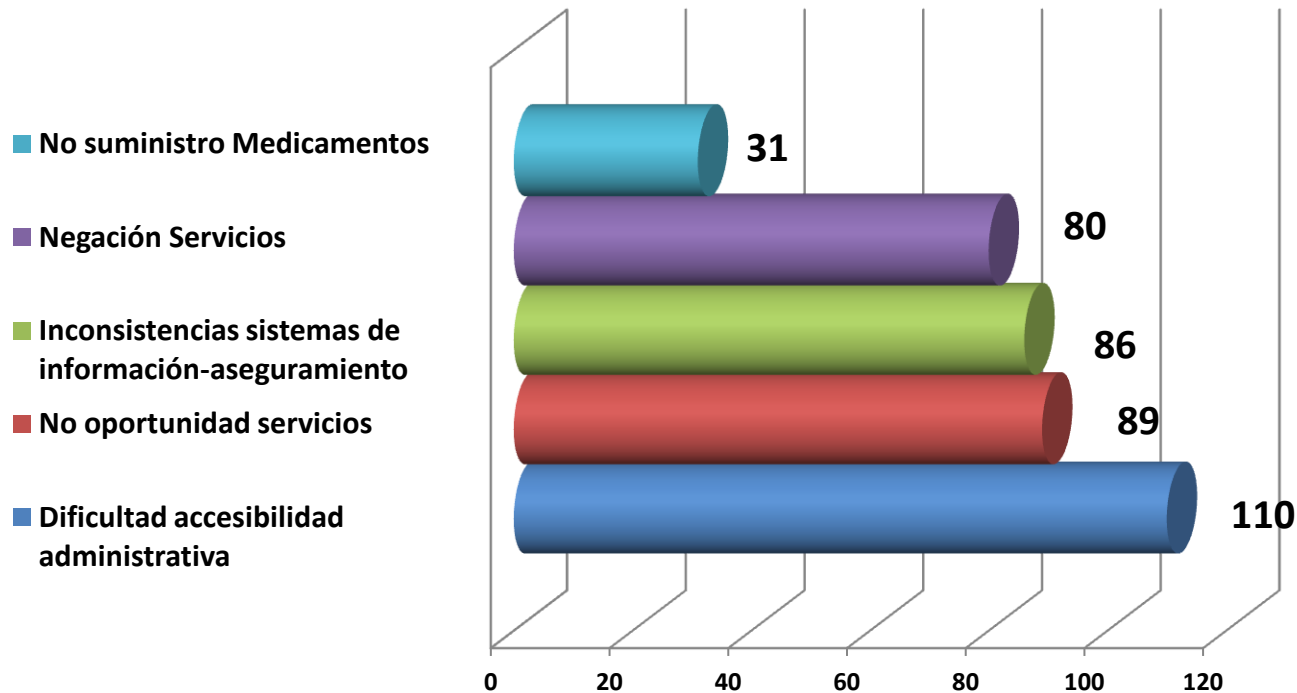


Fuente: SDS-Secretaría Distrital de Salud. Subsecretaría Gestión Territorial, Participación y Servicio al Ciudadano, Dir. Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud.
Base de Datos Barreras de Acceso SIDBA-SDQS-PDS-LÍNEA DS, IV TRIM. 2015.

EPSS CAPITAL SALUD - Inf. Línea 195 D.S.

- * No se recibe respuesta por parte de los Coordinadores de los PAU, no contestan los celulares corporativos**
- * No hay fila preferencial en Algunos PAU.(evidencia vídeos)**
- * Persisten las dificultades con la entrega de medicamentos NO POS e insumos en la farmacia S&M.**
- * El área de Tutelas presenta demoras en dar aval para insumos.**
- * El área de CTC continua superando tiempos de autorizaciones, Resolución 5395/2013 (3 días hábiles para respuesta).**
- * No se da prioridad a los usuario de alto costo en todos los servicios.**
- * Servicios Domiciliarios autorizados con Ips Américas pero no hay continuidad, usuarios radican autorizaciones pero no se prestan servicios de crónicos.**
- * Se envía correo a enlinea@capitalsalud.gov.co pero rebota la información, por lo cual se envían las solicitudes a los referentes pero no se recibe respuesta resolutive**
- * Dificultad en la comunicación telefónica con las diferentes áreas (jurídica, autorizaciones y atención al usuario).**

5 Principales Barreras de Acceso EPSS UNICAJAS IV TRIM- 2015



Fuente: SDS-Secretaría Distrital de Salud. Subsecretaría Gestión Territorial, Participación y Servicio al Ciudadano, Dir. Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud.
Base de Datos Barreras de Acceso SIDBA-SDQS-PDS-LÍNEA DS, IV TRIM. 2015.

EPSS UNICAJAS - Inf. Línea 195 D.S.

- * El área de Autorizaciones presenta demoras en respuesta de servicios POS y NO POS.
- * Inoportunidad en entrega de medicamentos en farmacia Macromed.
- * No se recibe respuesta a solicitudes enviadas al correo sevioalcliente@confacumdi.com.
- * Falta de puntos de atención, todos los servicios centralizados solo en sede Teusaquillo.

EAPB-C	TOTAL GENERAL SIDBA-SDQS- PDS-LÍNEA DS AÑO-2015	% PART.
SALUDCOOP	3.130	17%
FAMISANAR	2.882	15%
NUEVA EPS	2.537	14%
CAFESALUD	2.002	11%
SALUD TOTAL	1.995	11%
COMPENSAR	1.826	10%
CRUZ BLANCA	1.826	10%
SÁNITAS	1.074	6%
COOMEVA	440	2%
SURA	368	2%
ALIANSA SALUD	242	1%
OTRAS EPS-C	229	1%
SALUDVIDA	96	1%
GOLDEN GROUP	38	0%
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD S.O.S.	36	0%
CAPRECOM	15	0%
Total general	18.736	100%

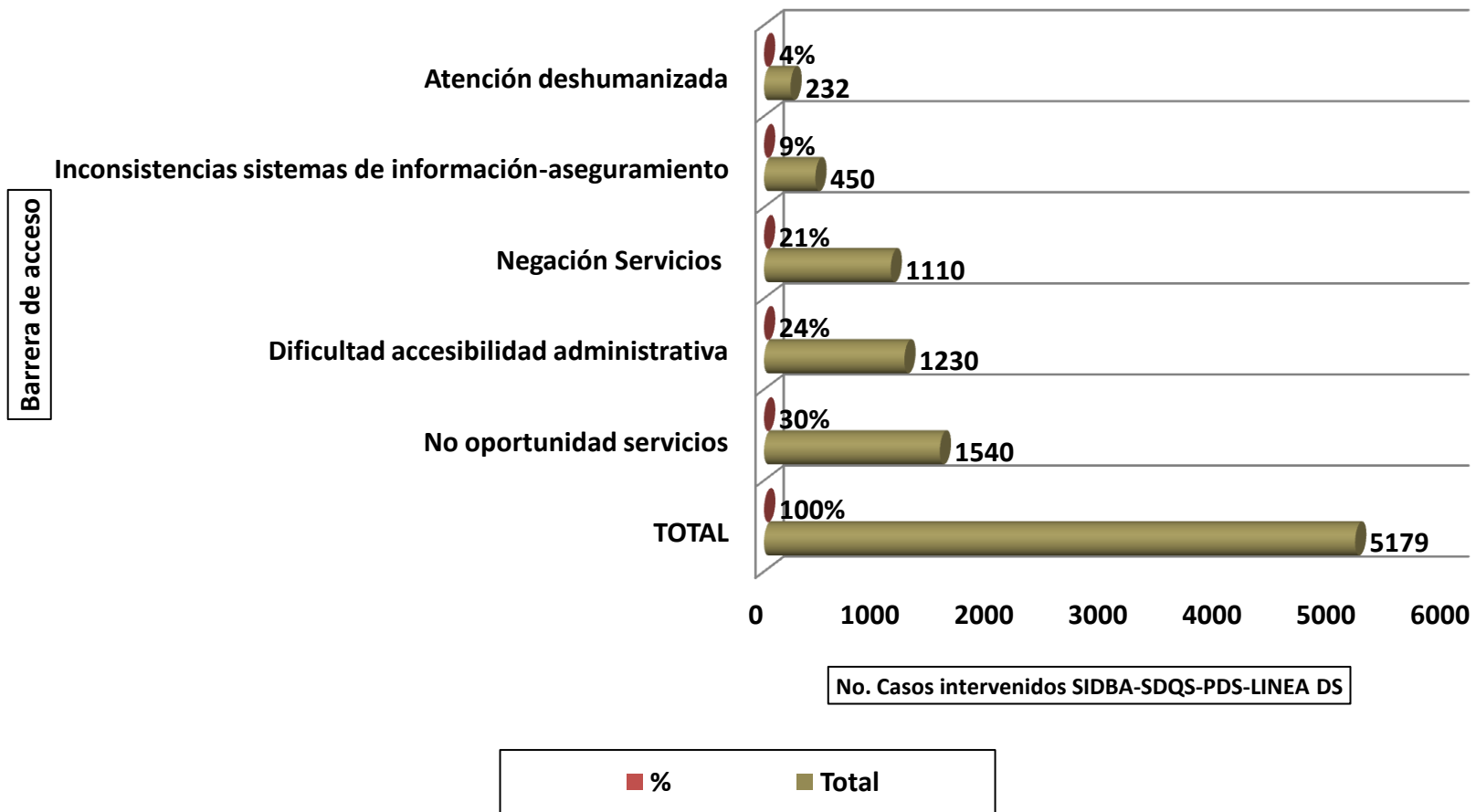
88%

Fuente: SDS-Secretaría Distrital de Salud. Subsecretaría Gestión Territorial, Participación y Servicio al Ciudadano, Dir. Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud.
Base de Datos Barreras de Acceso SIDBA-SDQS-PDS-LÍNEA DS, IAÑO 2015.



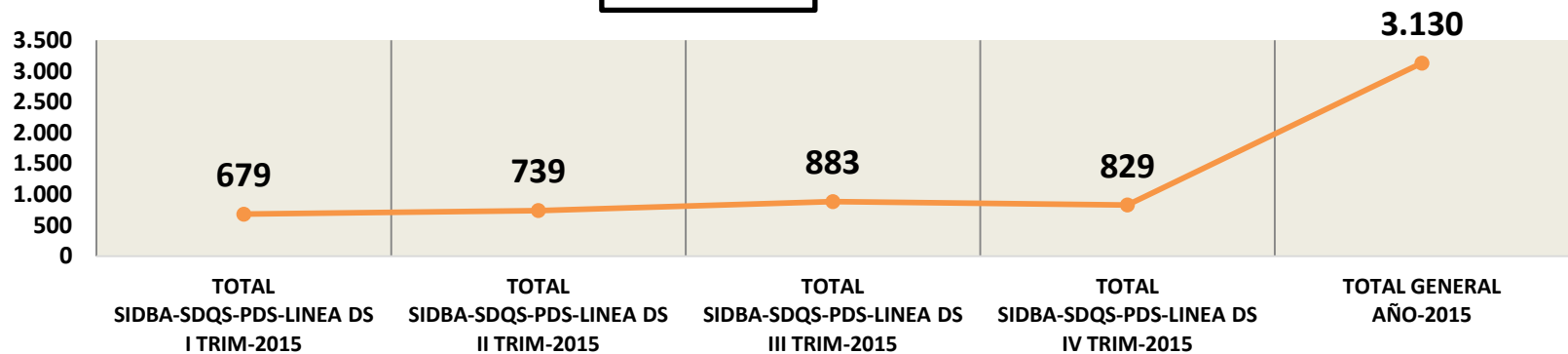
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

5 Principales Barreras de Acceso EAPB CONTRIBUTIVAS IV TRIM - 2015

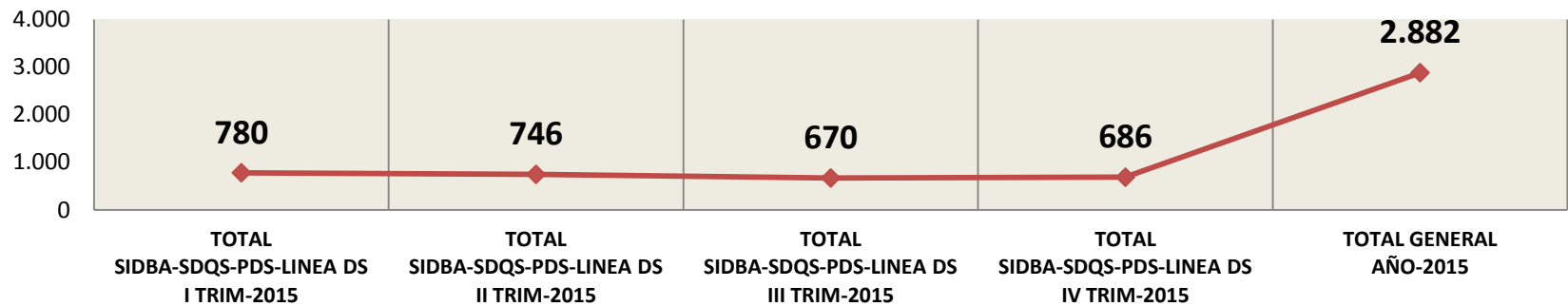


Fuente: SDS-Secretaría Distrital de Salud. Subsecretaría Gestión Territorial, Participación y Servicio al Ciudadano, Dir. Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud.
Base de Datos Barreras de Acceso SIDBA-SDQS-PDS-LÍNEA DS, IV TRIM. 2015.
% del Total EAPB casos barreras del periodo.

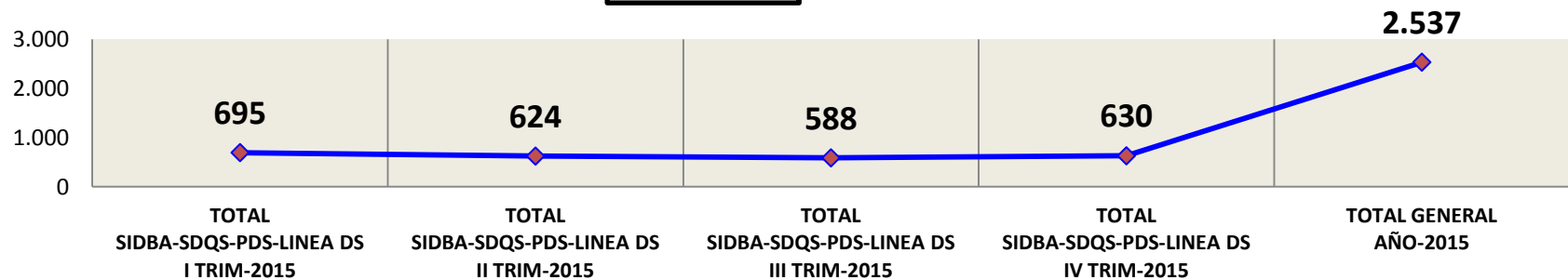
**EAPB SALUDCOOP
AÑO 2015**



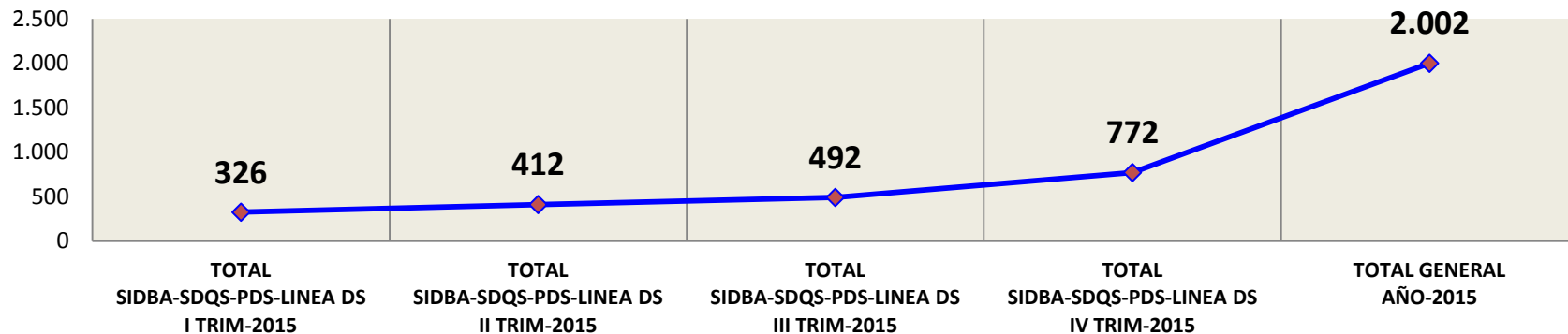
**EAPB FAMISANAR
AÑO 2015**



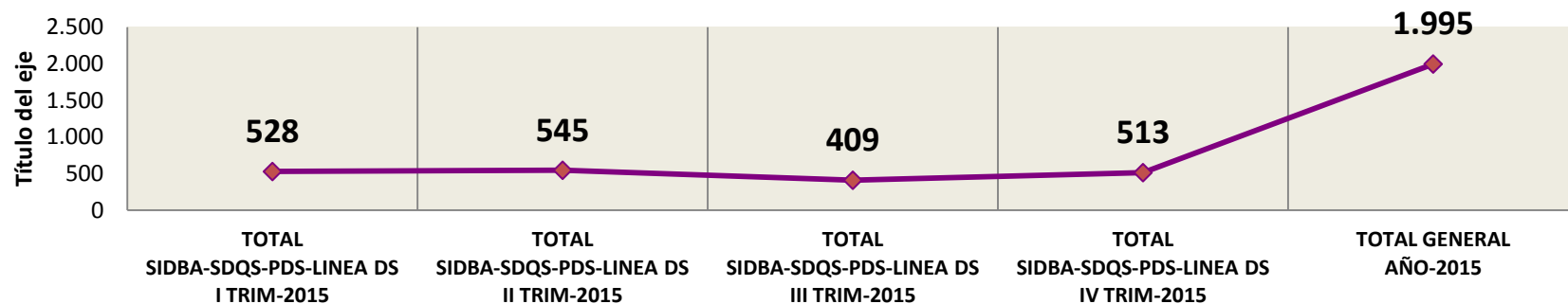
**EAPB NUEVA EPS
AÑO 2015**



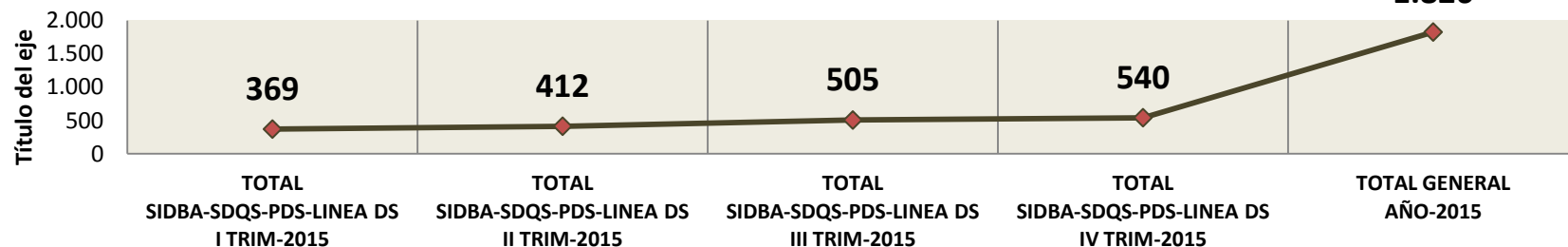
**EAPB CAFESALUD
AÑO 2015**



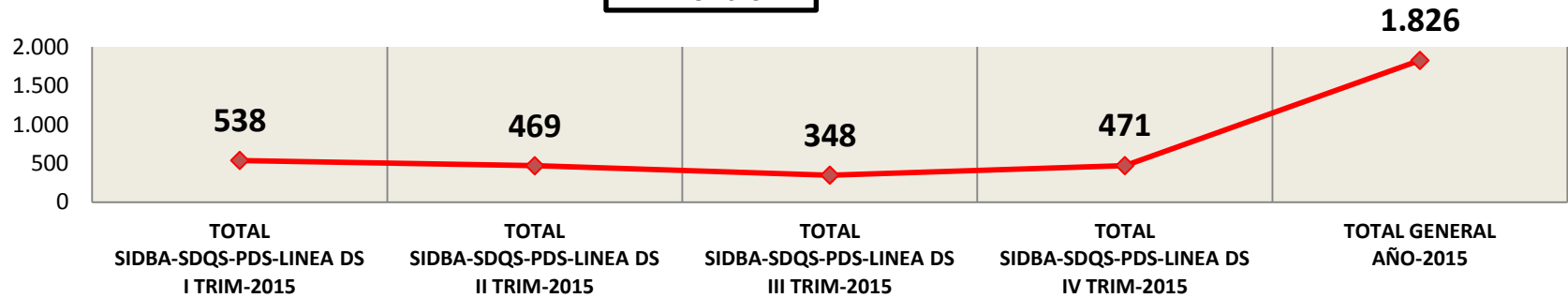
**EAPB SALUD TOTAL
AÑO 2015**



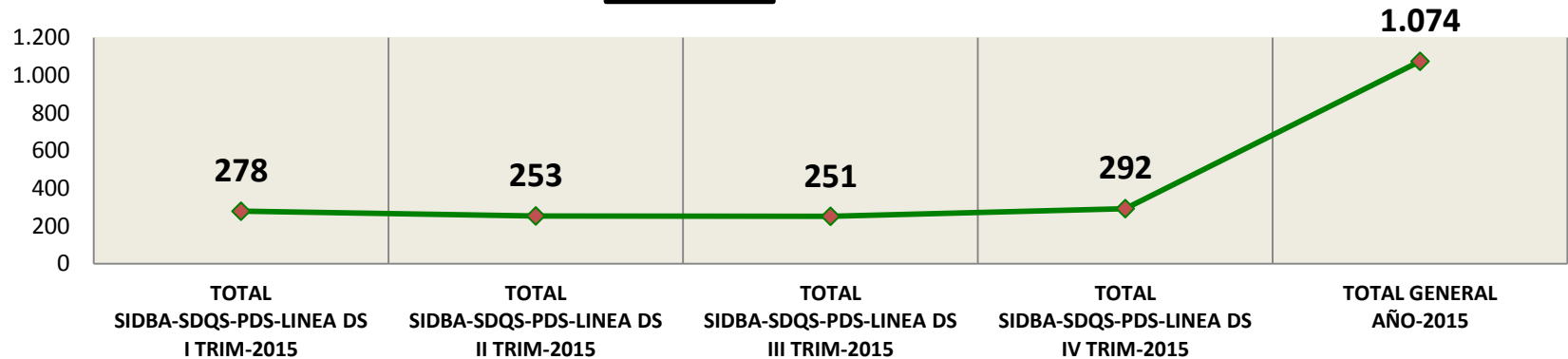
**EAPB CRUZ BLANCA
AÑO 2015**



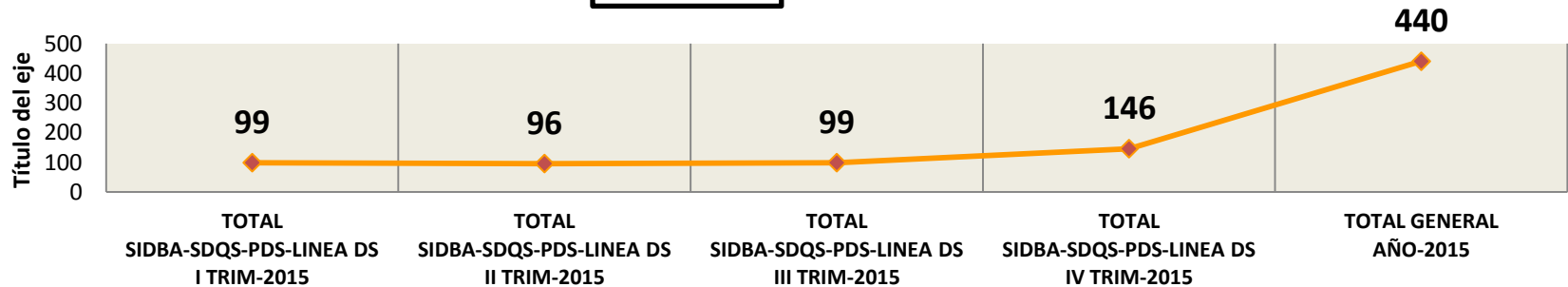
**EAPB COMPENSAR
AÑO 2015**



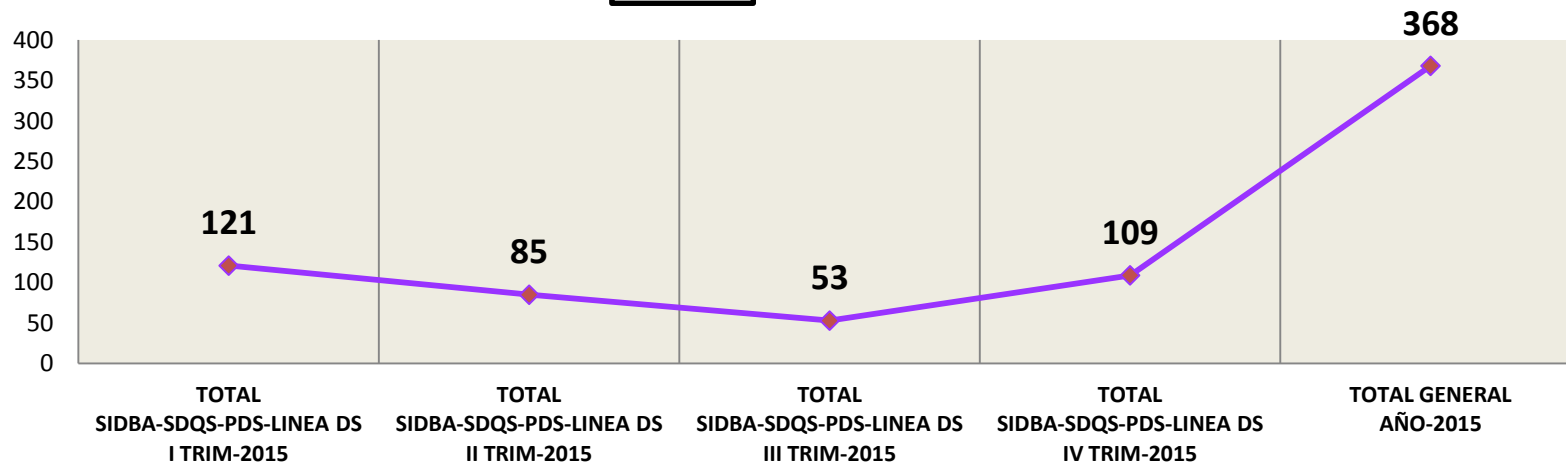
**EAPB SÁNITAS
AÑO 2015**



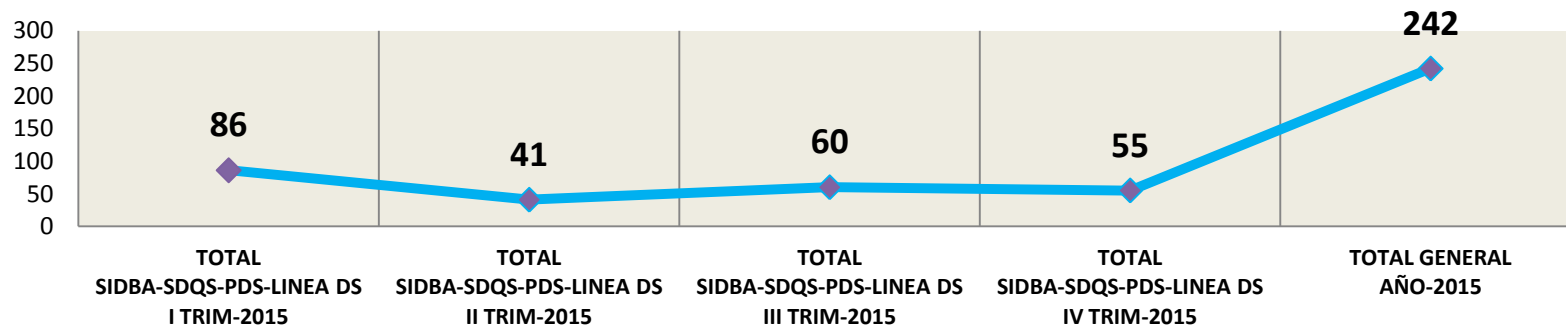
**EAPB COOMEVA
AÑO 2015**



**EAPB SURA
AÑO 2015**



**EAPB ALIANSALUD
AÑO 2015**



**ESE - EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO,
EN RELACIÓN A LOS CASOS CON BARRERAS DE ACCESO
AÑO - 2015**

ESE	TOTAL GENERAL AÑO-2015	% PART.
Kennedy	700	14%
El Tunal	670	13%
Santa Clara	507	10%
Simón Bolívar	505	10%
La Victoria	349	7%
Rafael Uribe	315	6%
Suba	304	6%
Hospital del Sur	302	6%
Fontibón	207	4%
Engativá	197	4%
Meissen	178	4%
Vista Hermosa	174	3%
Tunjuelito	141	3%
San Blas	103	2%
Pablo VI	97	2%
Centro Oriente	77	2%
Bosa	72	1%
Usme	52	1%
San Cristóbal	50	1%
Usaquén	37	1%
Chapinero	26	1%
Nazareth	4	0%
Total general	5.067	100%

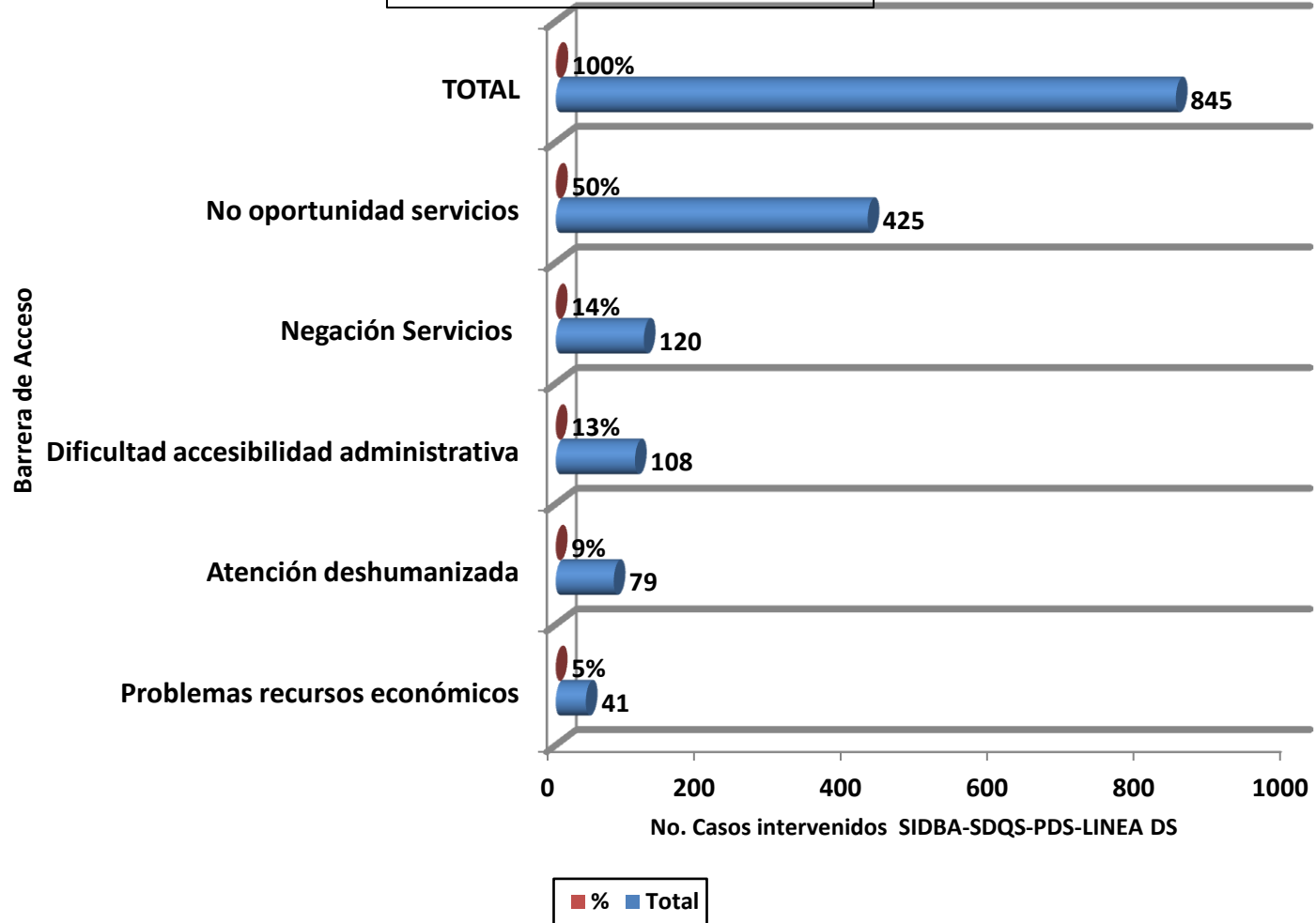
84%

Fuente: SDS-Secretaría Distrital de Salud. Subsecretaría Gestión Territorial, Participación y Servicio al Ciudadano, Dir. Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud.
Base de Datos Barreras de Acceso SIDBA-SDQS-PDS-LÍNEA DS, AÑO 2015.



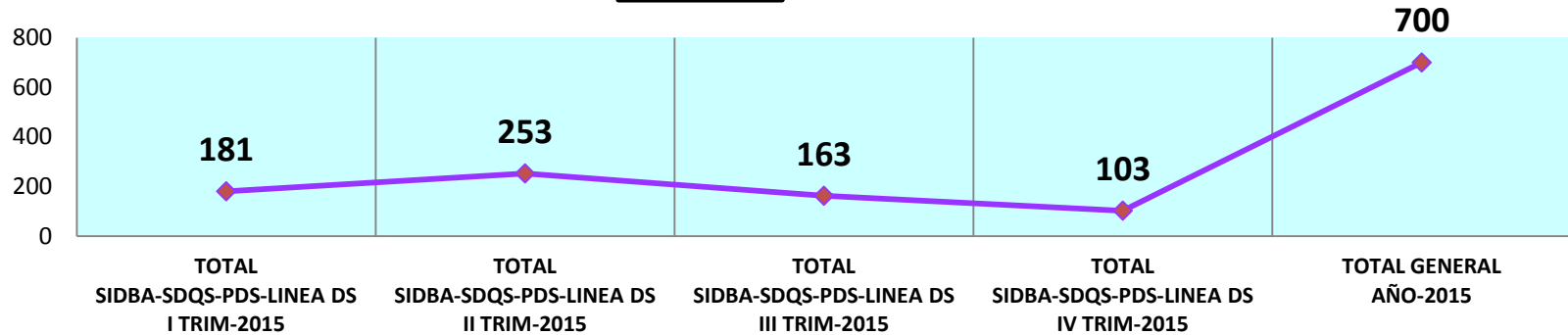
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

**5 Principales Barreras de Acceso
DE ESE-EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO
IV TRIM.2015**

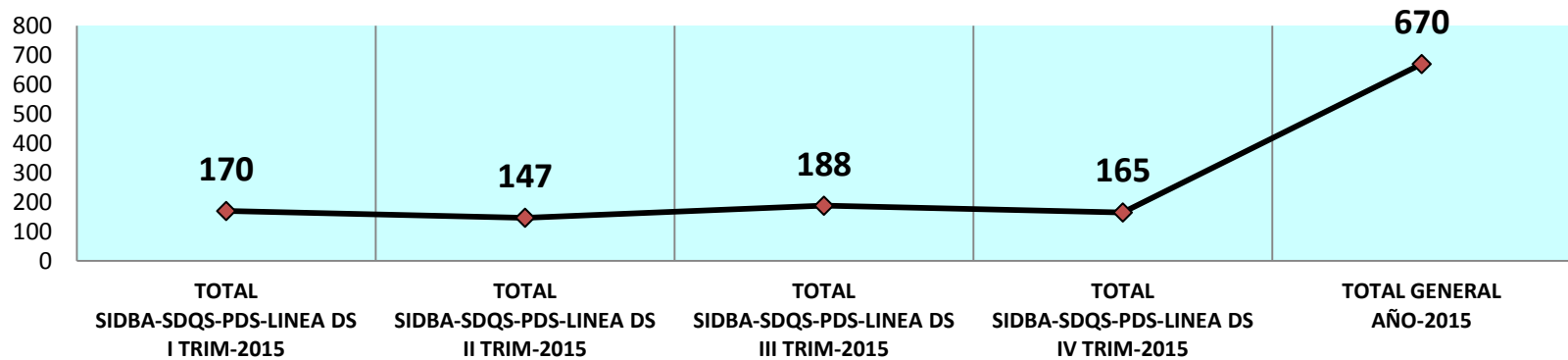


Fuente: SDS-Secretaría Distrital de Salud. Subsecretaría Gestión Territorial, Participación y Servicio al Ciudadano, Dir. Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud.
Base de Datos Barreras de Acceso SIDBA-SDQS-PDS-LÍNEA DS, IV TRIM. 2015.
% del Total ESE casos barreras del periodo.

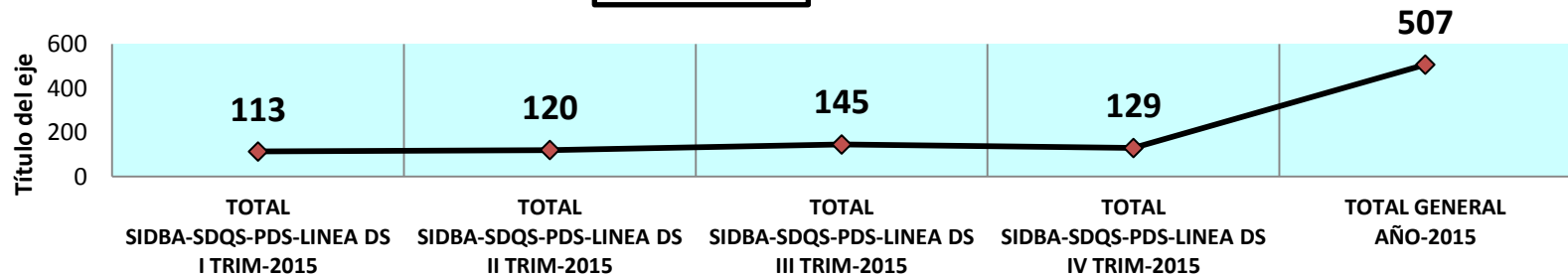
**ESE KENNEDY
AÑO 2015**



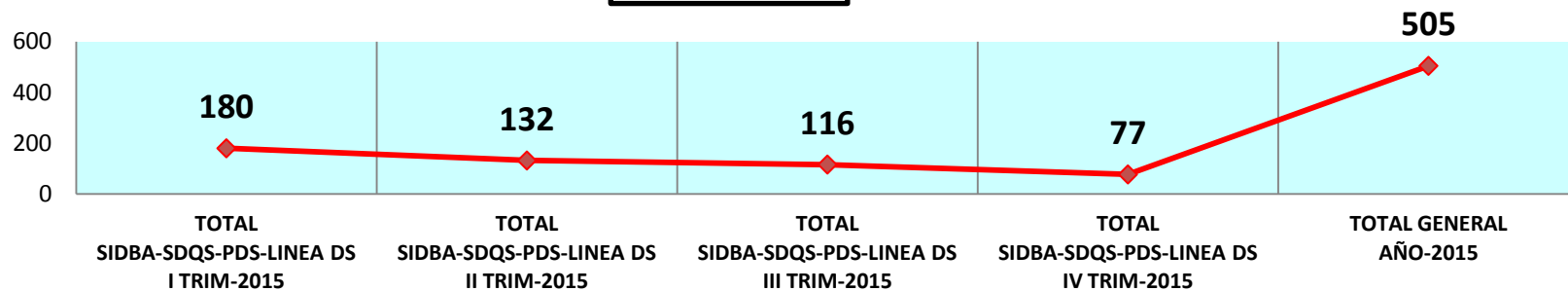
**ESE TUNAL
AÑO 2015**



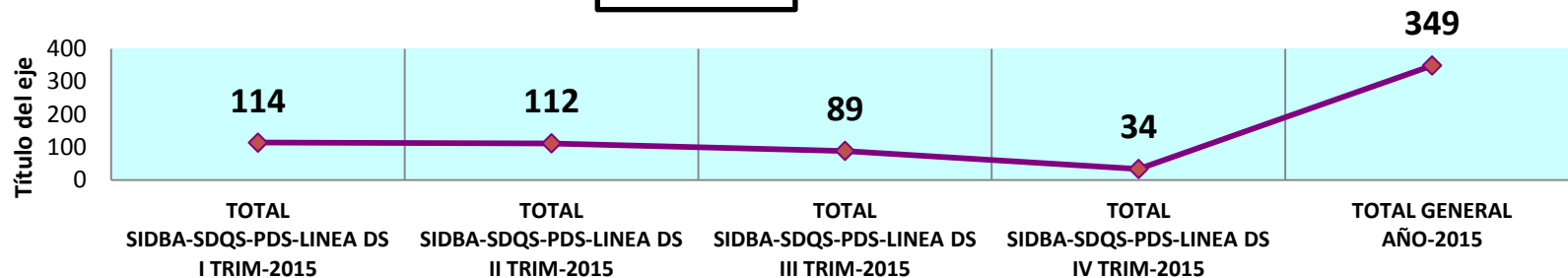
**ESE SANTA CLARA
AÑO 2015**



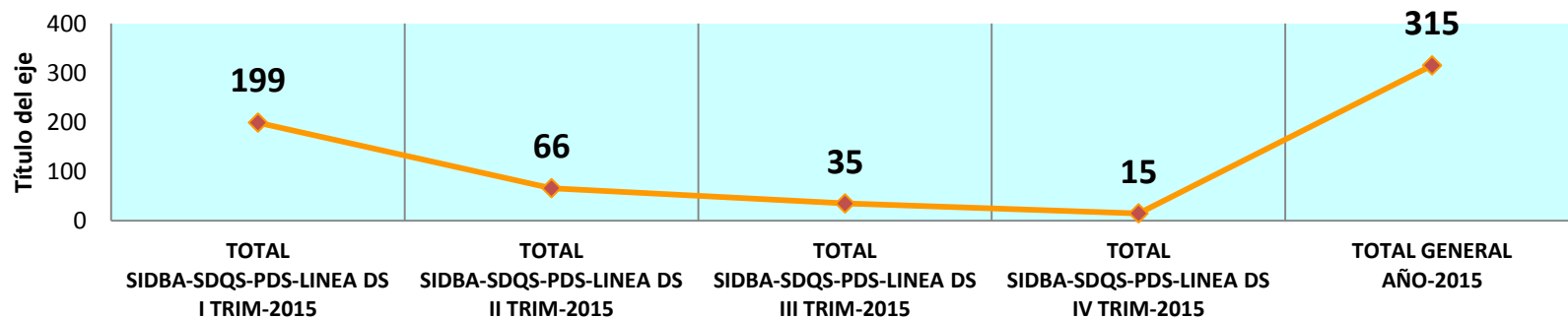
**ESE SIMÓN BOLÍVAR
AÑO 2015**



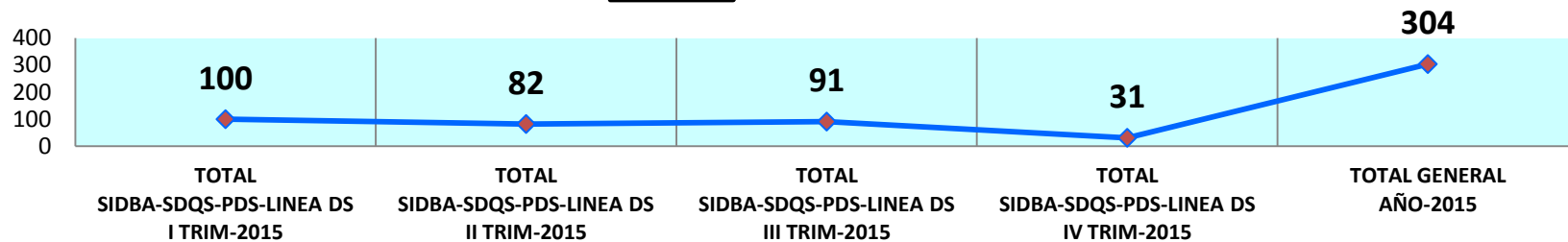
**ESE LA VICTORIA
AÑO 2015**



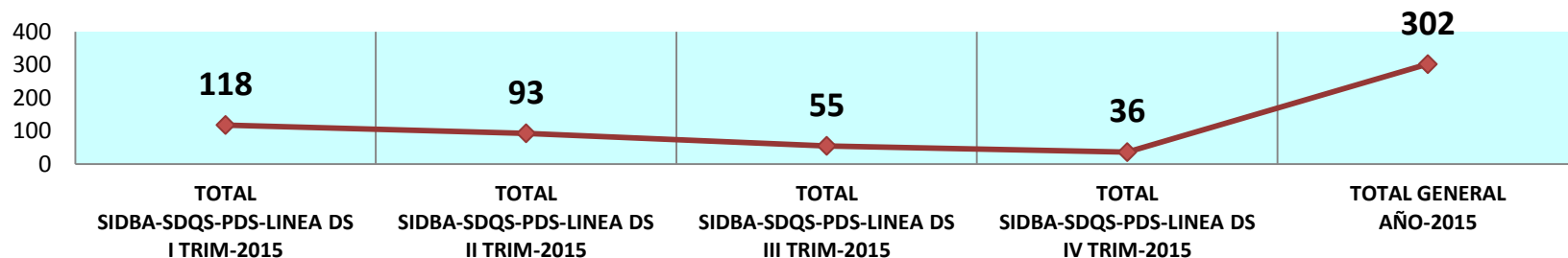
**ESE RAFAEL URIBE
AÑO 2015**



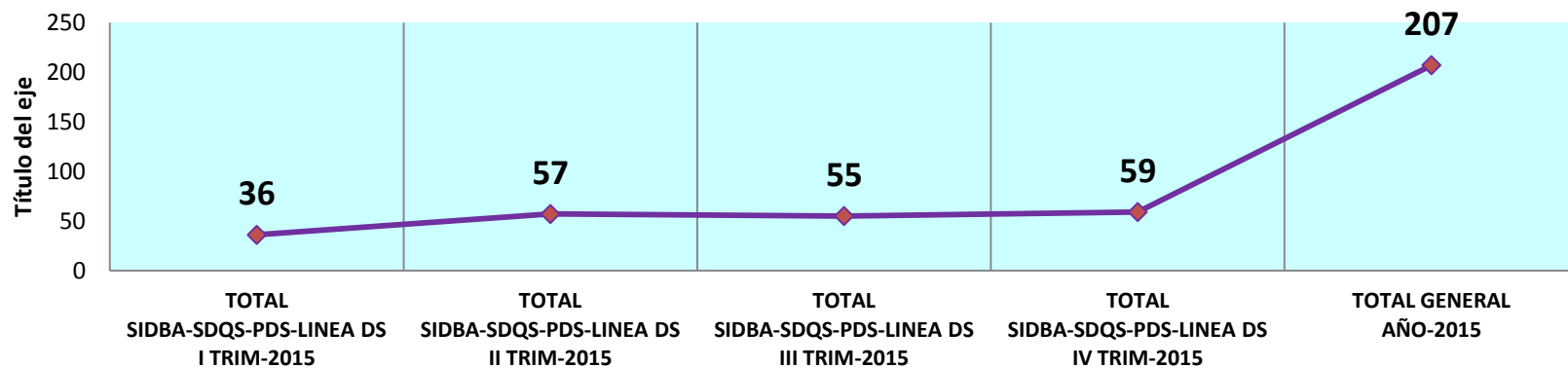
**ESE SUBA
AÑO 2015**



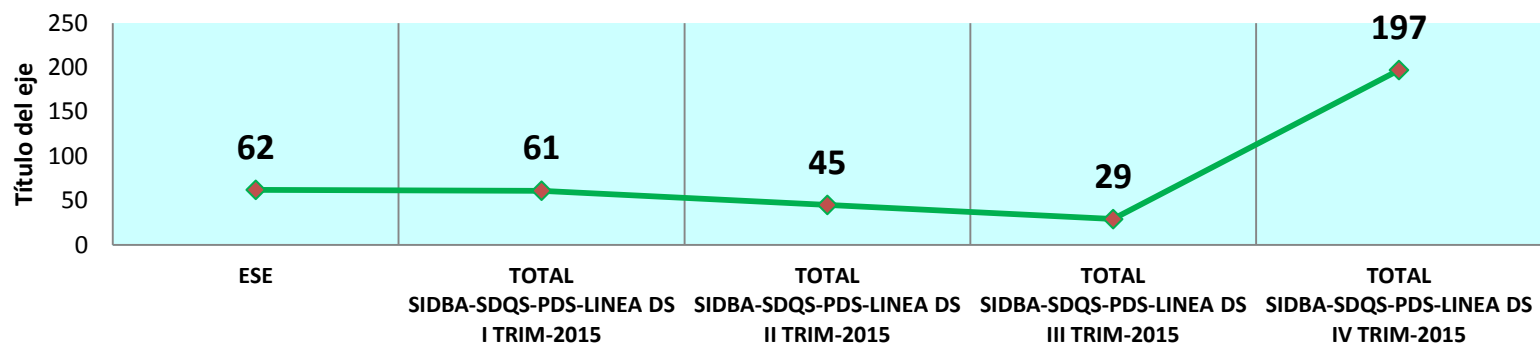
**ESE HOSPITAL DEL SUR
AÑO 2015**



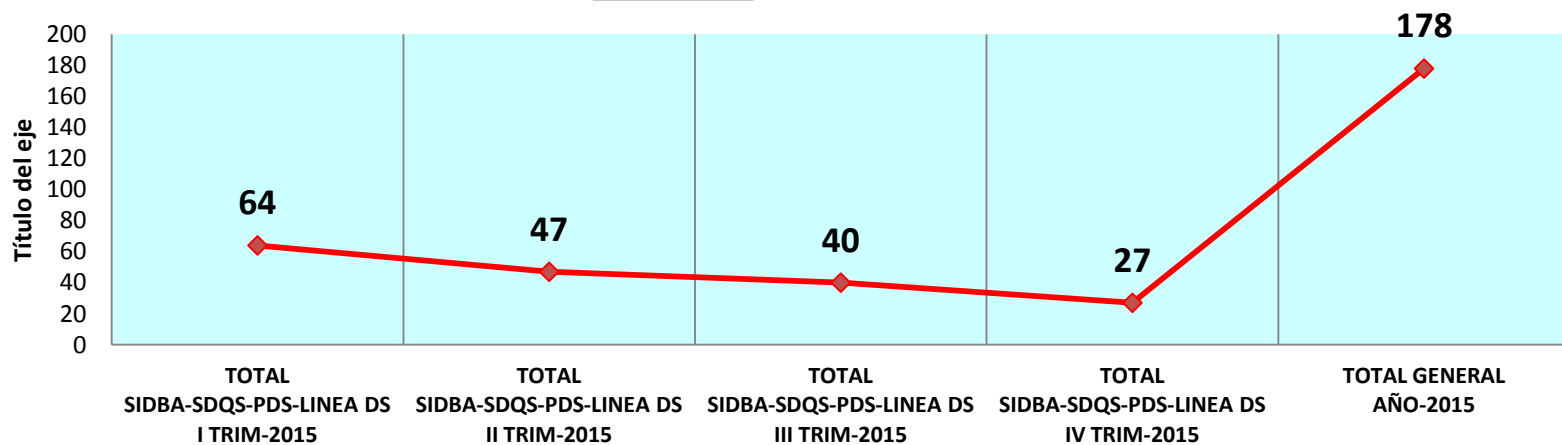
**ESE FONTIBÓN
AÑO 2015**



**ESE ENGATIVÁ
AÑO 2015**



**ESE MEISSEN
AÑO 2015**



GRACIAS

GRACIAS