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

INFORME -2017

SIDMA: Sistema de Información Distrital y Monitoreo del acceso (Exigibilidad social)

SDQS: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. (Exigibilidad jurídica)

COIS: Centros de orientación e información en Salud

(Exigibilidad social, jurídica, política)

CLAV: Centros Locales de Atención a Victimas.

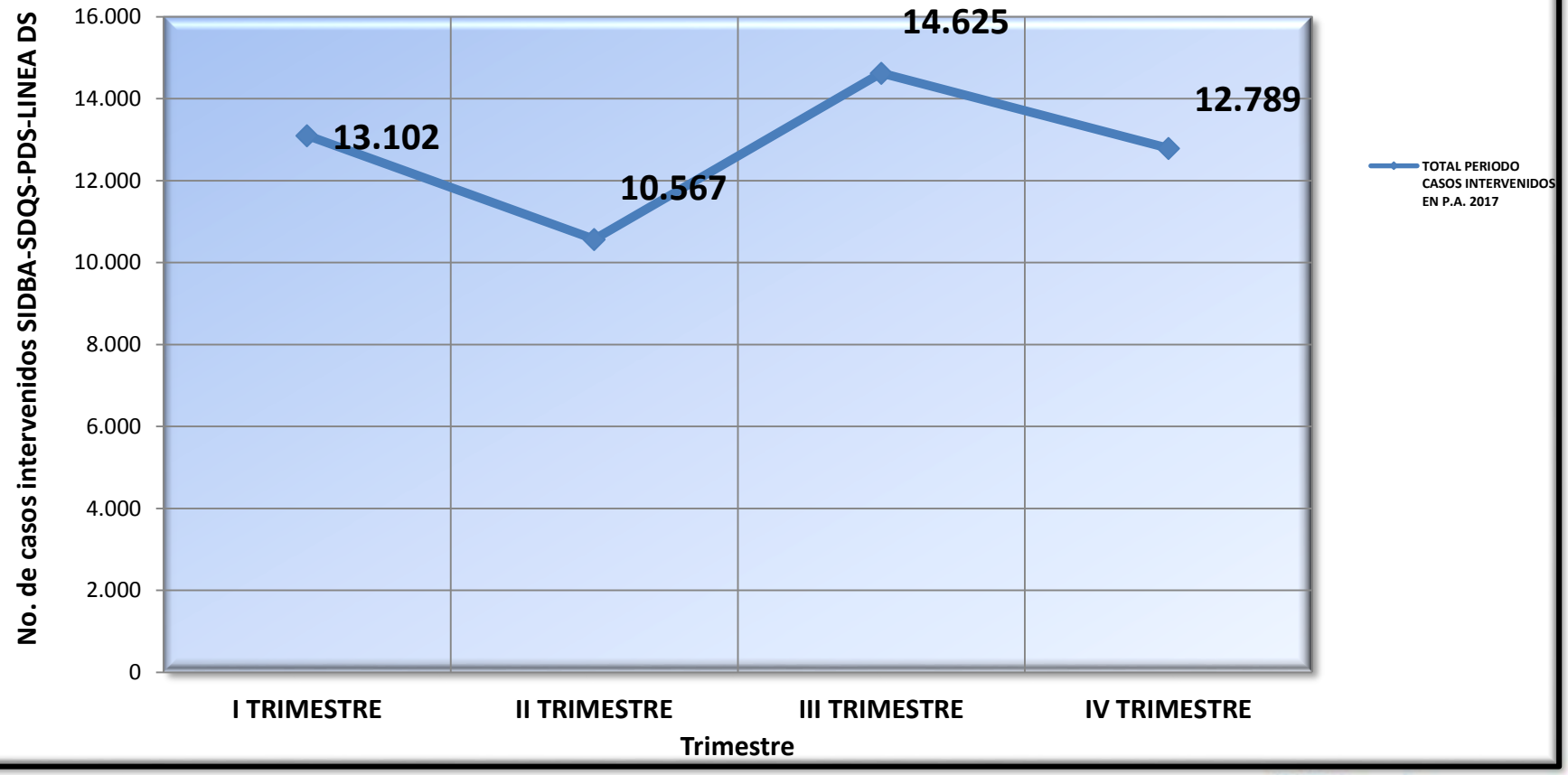
LÍNEA DS: Línea 195 del Derecho a la Salud. (Exigibilidad Social)

TOTAL CASOS DE PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO INTERVENIDOS A TRAVÉS DE LOS MECANISMOS PARA LA EXIGIBILIDAD DEL DERECHO A LA SALUD

SIDMA - SDQS - COIS - CLAV-LINEA DS

AÑO 2017

TOTAL GENERAL CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO, INTERVENIDOS SIDBA-SDQS-COIS-CLAV-LINEA DS AÑO 2017: 51.083



FUENTE: Secretaría Distrital de Salud de Bogotá - Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Informe SIDMA-SDQS-COIS-CLAV-LÍNEA DS. Año 2017

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

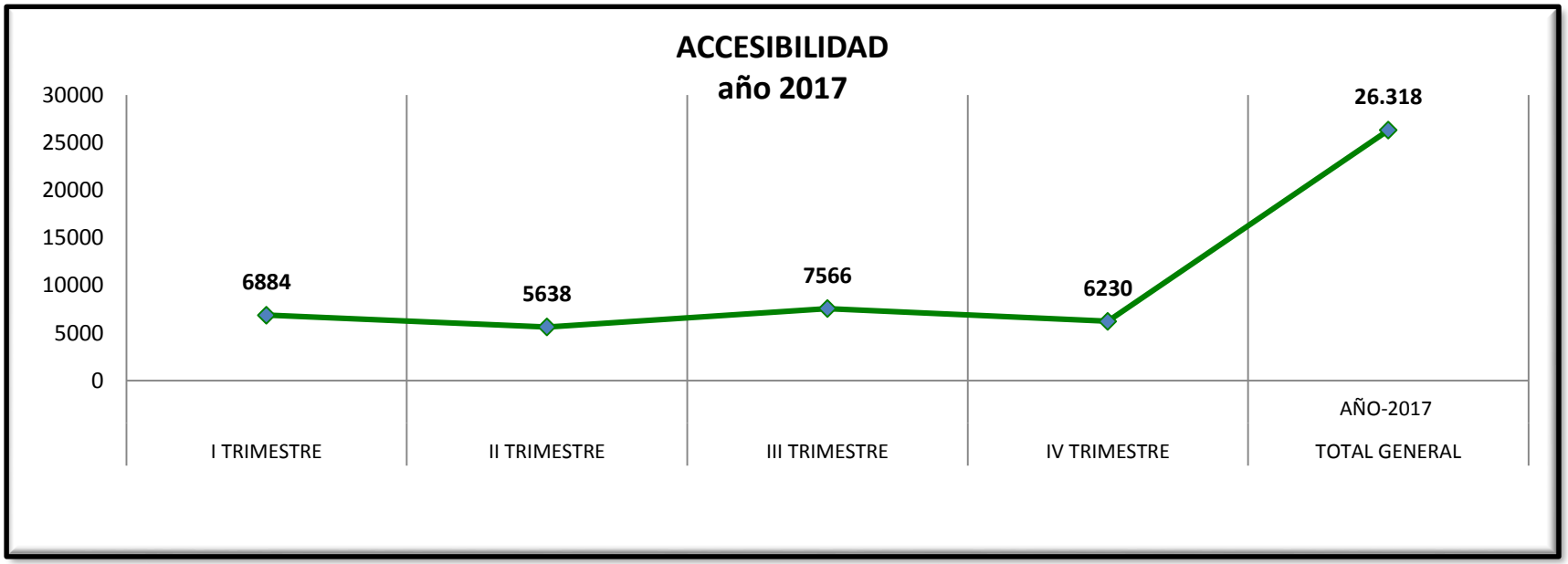
5. **Continuidad.** Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.

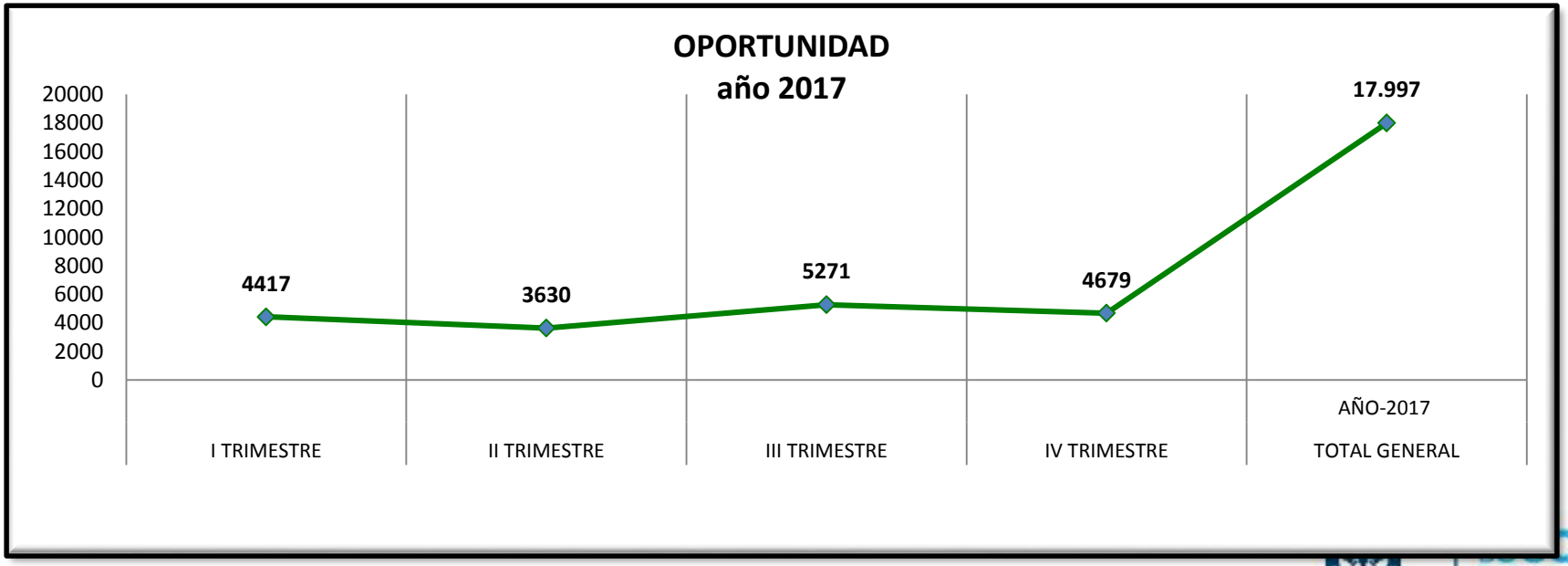
Humanización. Implica respeto, calidez, trato amable, digno y que respete las creencias, privacidad y decisiones del otro.

ATRIBUTOS DE CALIDAD DEL SOGCS (Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud), AFECTADOS EN LOS CASOS INTERVENIDOS CON PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO AÑO 2017		
ATRIBUTO DE CALIDAD	TOTAL GENERAL AÑO-2017	%
ACCESIBILIDAD	26.318	51,5%
OPORTUNIDAD	17.997	35,2%
CONTINUIDAD	4.144	8,1%
HUMANIZACIÓN	2.382	4,7%
SEGURIDAD - PERTINENCIA	242	0,5%
TOTAL	51083	100%

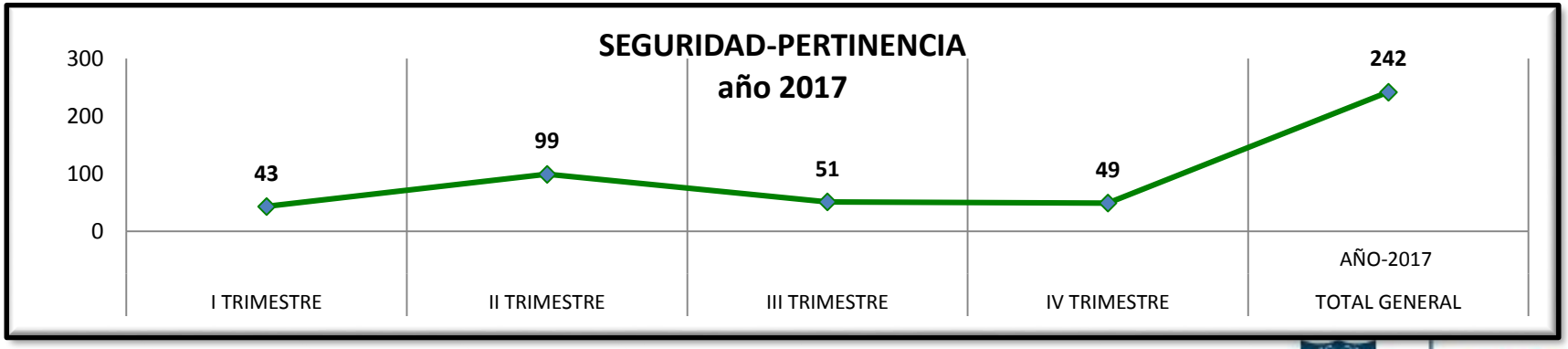
94.8%

FUENTE: Secretaría Distrital de Salud de Bogotá - Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Informe SIDMA-SDQS-COIS-CLAV-LÍNEA DS. Año 2017





FUENTE: Secretaría Distrital e Salud de Bogotá - Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Informe SIDMA-SDQS-COIS-CLAV-LÍNEA DS. Año 2017



Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA-SDQS- PDS - COIS- CLAV - LINEA DS CONSOLIDADO AÑO 2017

TIPOS DE PROBLEMATICAS EN EL ACCESO

Tipo de Problemáticas en el 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 Problemáticas en el 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.

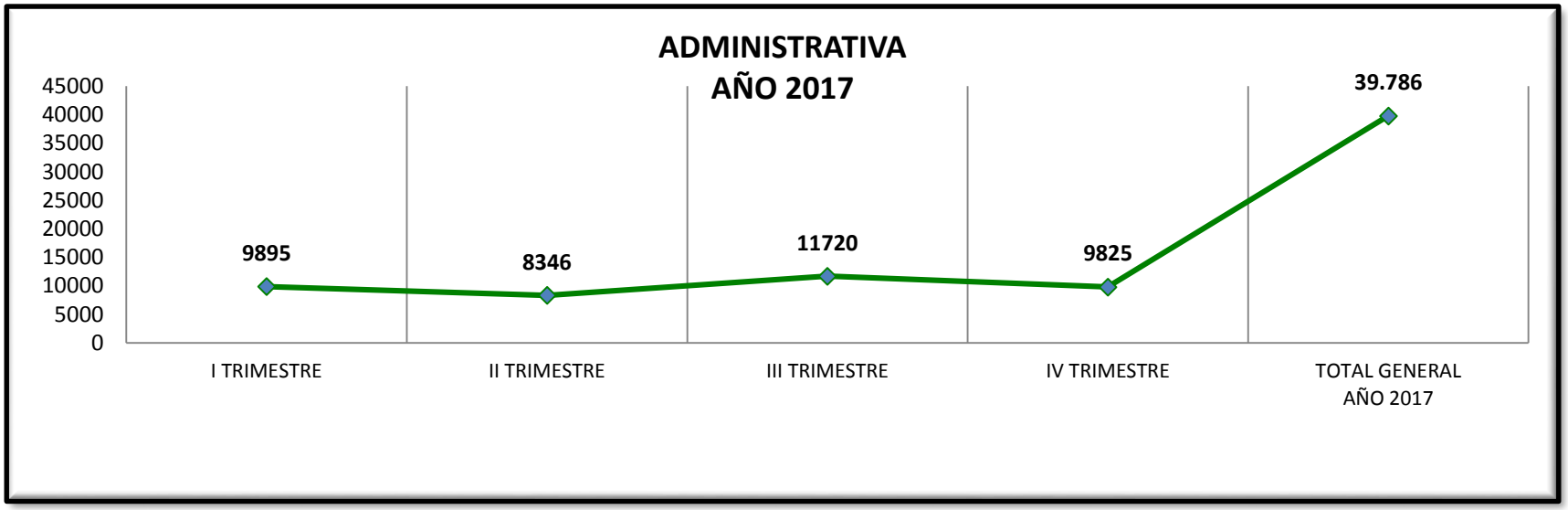
Tipo de Problemáticas en el acceso técnicas (calidad-prest. serv.): Relacionadas con la provisión de servicios con un nivel profesional y de calidad óptimo, con el fin de disminuir los riesgos asociados a la atención. Conectadas a los procesos clínicos de seguridad del paciente, que los servicios cumplan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

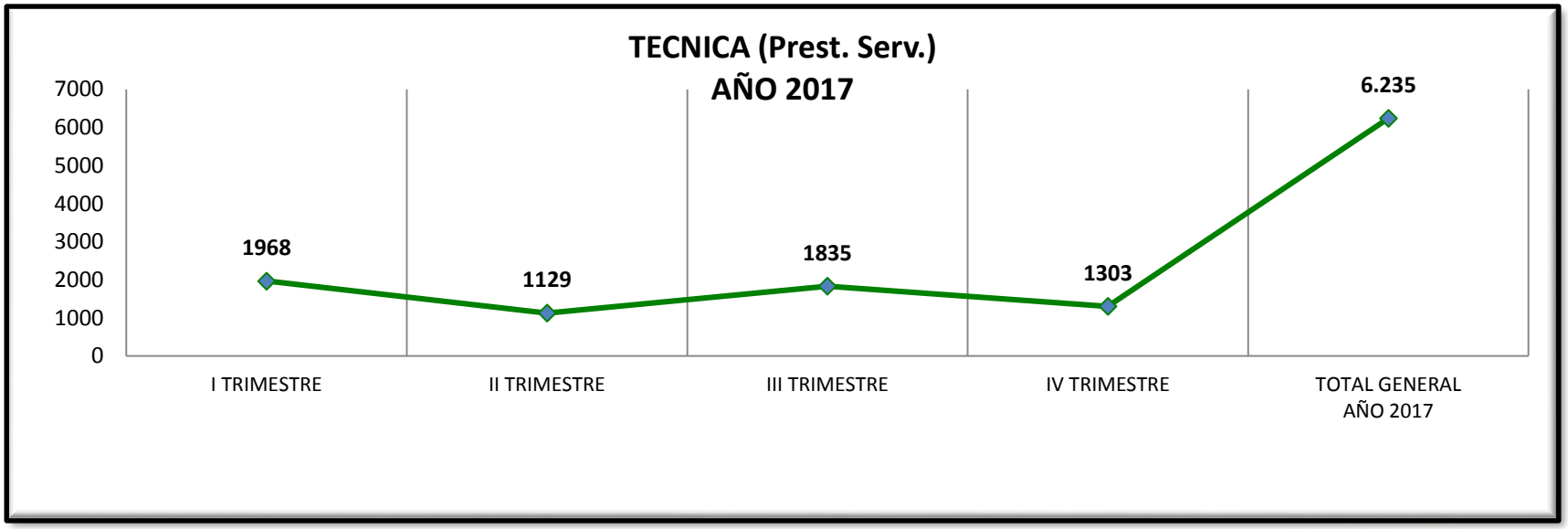
Tipo de Problemáticas en el acceso cultural: Aquellas relacionadas con dificultades del no favorecimiento de una atención en salud con enfoque diferencial y poblacional, ligadas a las condiciones de etnia, género, ciclo vital, religión, cultura y educación.

TIPOS DE PROBLEMÁTICAS DE ACCESO AÑO 2017		
TIPOS DE PROBLEMÁTICAS DE ACCESO	TOTAL GENERAL AÑO 2017	% PART.
ADMINISTRATIVA	39.786	78%
TÉCNICA (Prest. Serv.)	6.235	12%
CULTURAL	2.184	4%
ECONÓMICA	2.878	6%
TOTAL	51.083	100%

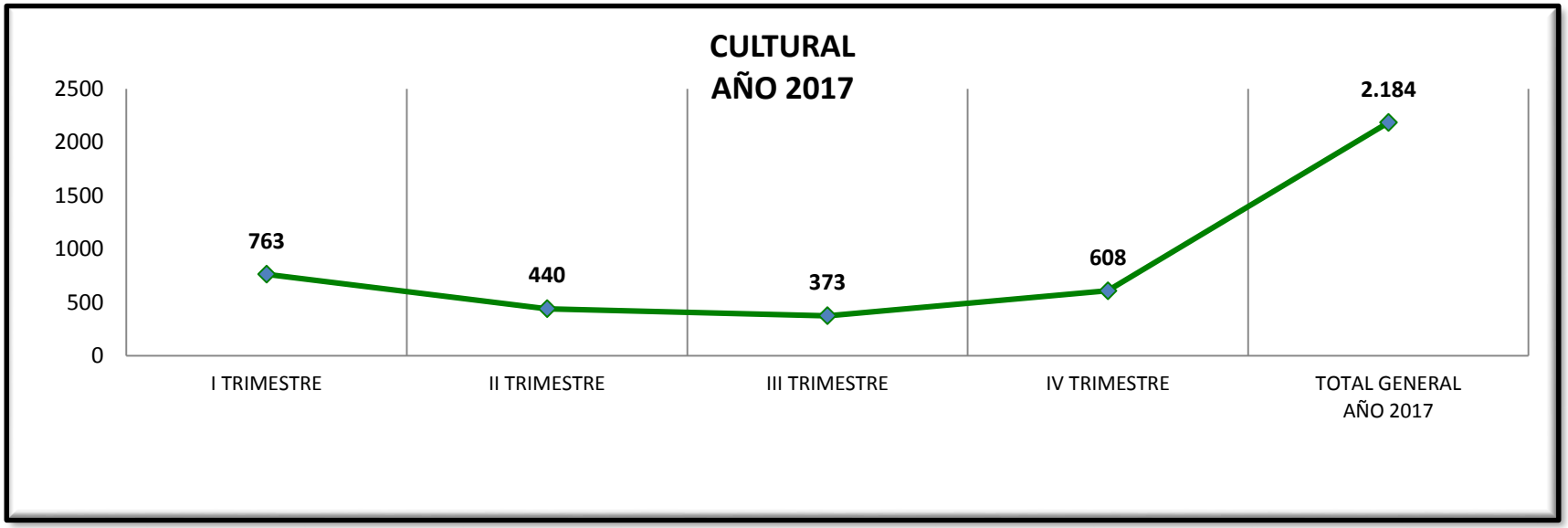
90%

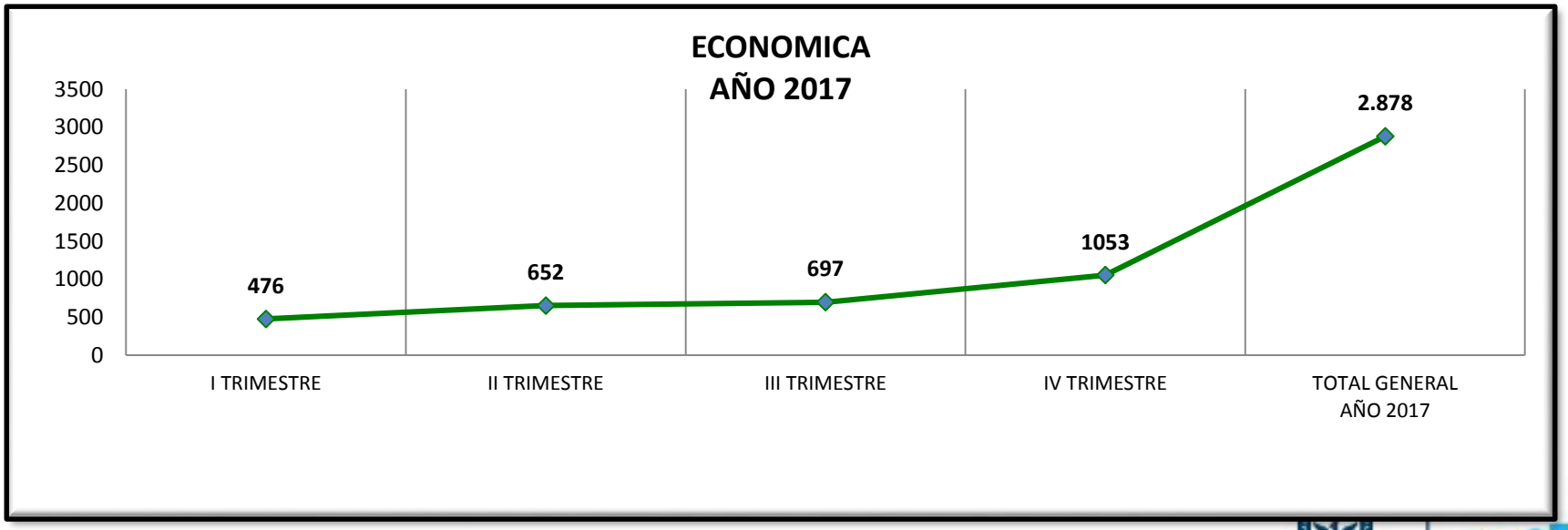
FUENTE: Secretaría Distrital de Salud de Bogotá - Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Informe SIDMA-SDQS-COIS-CLAV-LÍNEA DS. Año 2017





FUENTE: Secretaría Distrital de Salud de Bogotá - Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Informe SIDMA-SDQS-COIS-CLAV-LÍNEA DS. Año 2017





FUENTE: Secretaría Distrital de Salud de Bogotá - Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Informe SIDMA-SDQS-COIS-CLAV-LÍNEA DS. Año 2017

SIDMA: SISTEMA DE INFORMACIÓN DISTRITAL Y DE MONITOREO DEL ACCESO
SDQS: SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES.
COIS: CENTROS DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN EN SALUD
CLAV: CENTROS LOCALES ATENCION VICTIMAS
LINEA D.S: LÍNEA DEL DERECHO A LA SALUD

CONSOLIDADO 2017

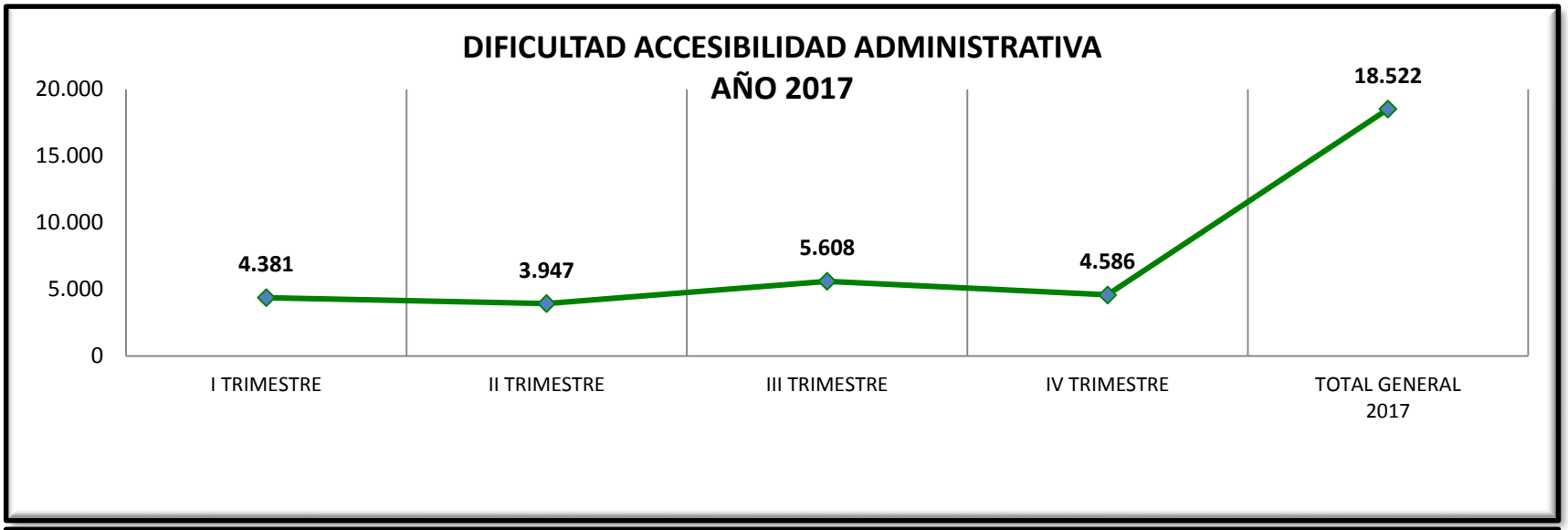
Id. P.A.	MOTIVOS DE PROBLEMÁTICAS EN ACCESO	TOTAL GENERAL 2017	% PART.
2	Dificultad accesibilidad administrativa	18.522	36%
8	No oportunidad servicios	16.275	32%
7	Negación Servicios	4.782	9%
11	Problemas recursos económicos	3.409	7%
5	Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	2.613	5%
1	Atención deshumanizada	2.380	5%
9	No suministro Medicamentos	1.722	3%
3	Dificultad Alto Costo	482	1%
6	Incumplimiento Portabilidad Nacional	401	1%
4	Dificultad Tutelas	253	0%
10	Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	244	0%
	TOTAL	51.083	100%

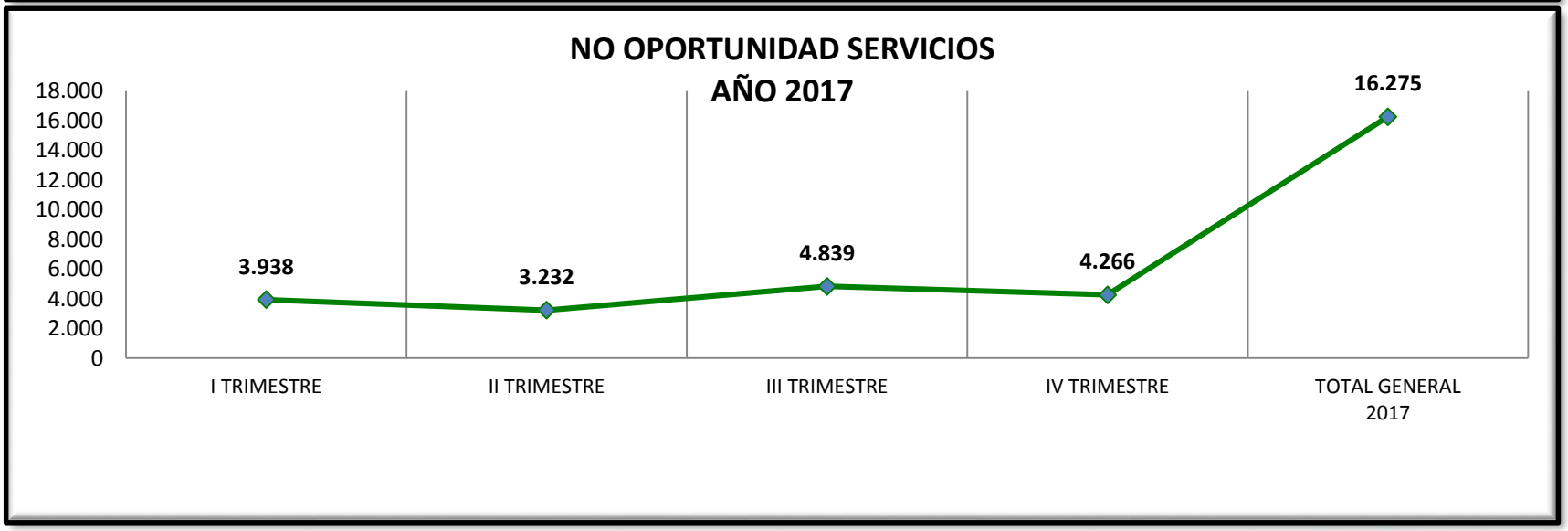
FUENTE: Secretaría Distrital de Salud de Bogotá - Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Informe SIDMA-SDQS-COIS-CLAV-LÍNEA DS. Año 2017

PARETO INFORME PROBLEMATICAS EN EL ACCESO SIDMA-SDQS-COIS-PDS-CLAV-LINEA DS AÑO 2017				
Id. B.A.	Motivo Problemática de Acceso	No.	ACUMULADO	% ACUMULADO
2	Dificultad accesibilidad administrativa	18522	18522	36%
8	No oportunidad servicios	16275	34797	68%
7	Negación Servicios	4782	39579	77%
11	Problemas recursos económicos	3409	42988	84%
5	Inconsistencias sistemas de información-aseguramiento	2613	45601	89%
1	Atención deshumanizada	2380	47981	94%
9	No suministro Medicamentos	1722	49703	97%
3	Dificultad Alto Costo	482	50185	98%
6	Incumplimiento Portabilidad Nacional	401	50586	99%
4	Dificultad Tutelas	253	50839	100%
10	Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	244	51083	100%
			51083	100%

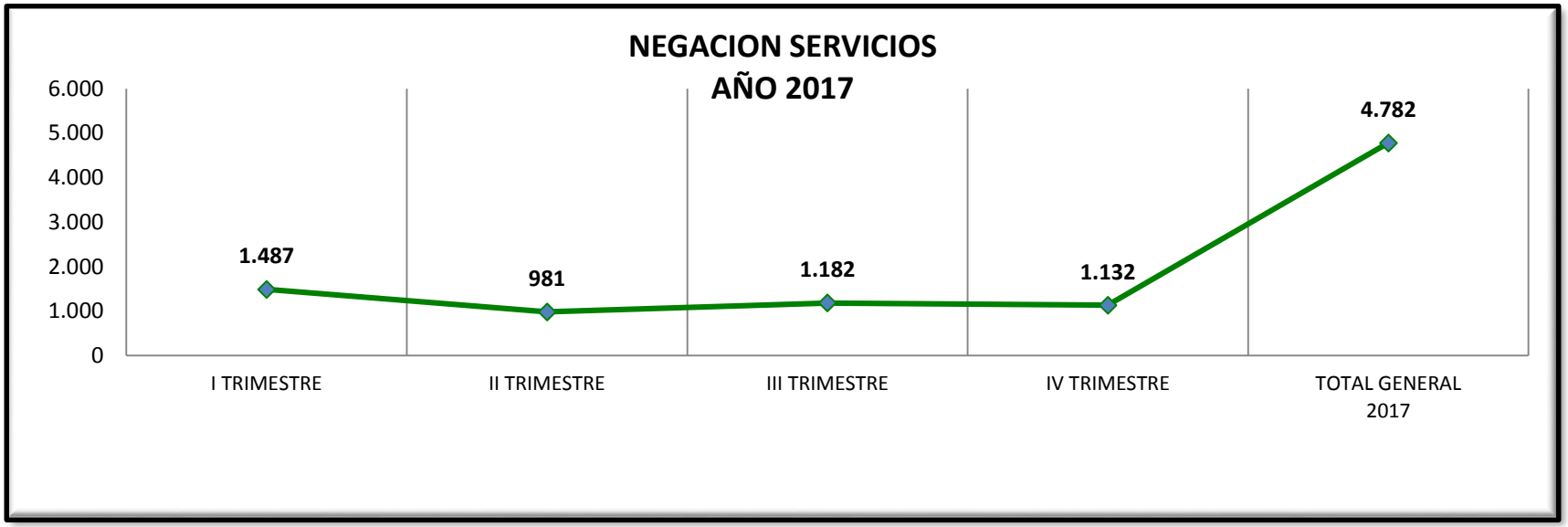
En la columna % ACUMULADO las Problemáticas en el acceso que están en 80% o menos. Estos motivos de acuerdo al análisis de Pareto, son los que generan la mayor incidencia en la problemática en el acceso a servicios y por tanto deben ser analizados para generar el plan de acción que permita disminuir las problemáticas priorizadas.

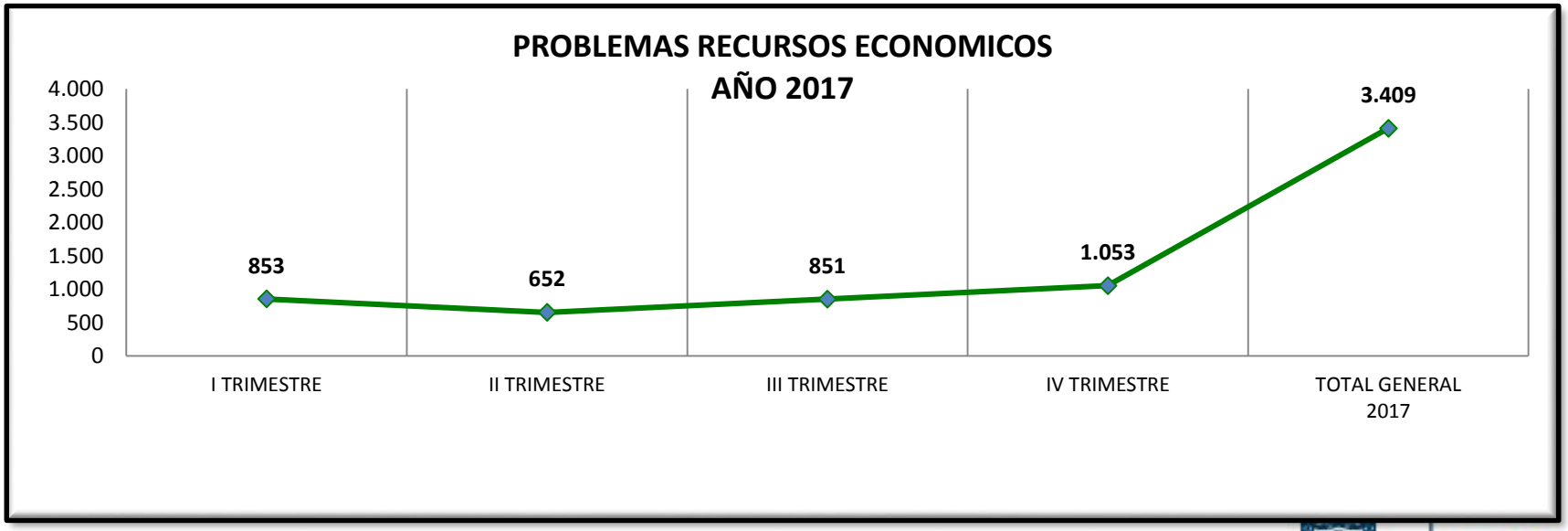
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA-SDQS- PDS - COIS- CLAV - LINEA DS CONSOLIDADO AÑO 2017



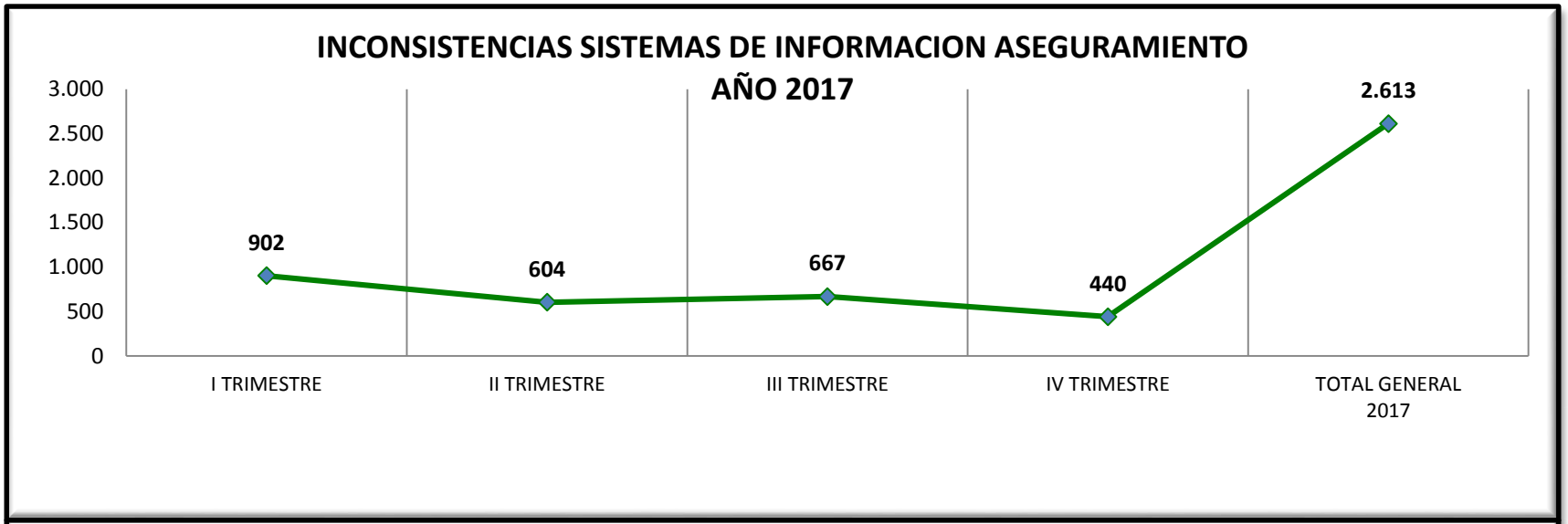


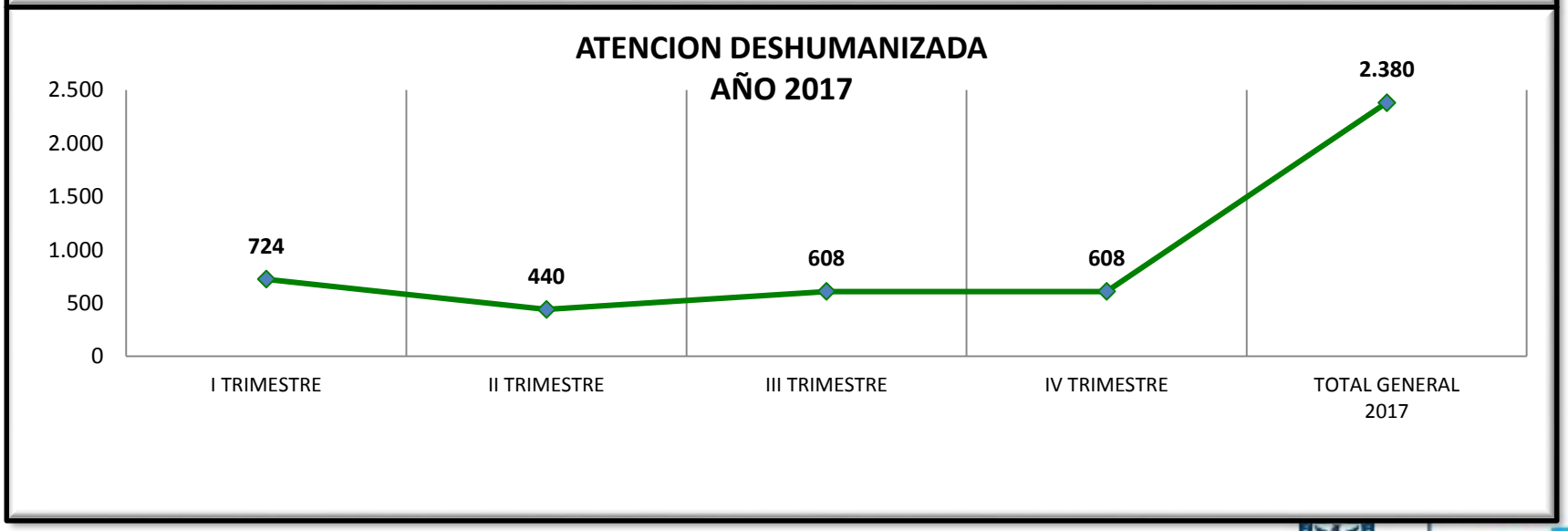
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA-SDQS- PDS - COIS- CLAV - LINEA DS CONSOLIDADO AÑO 2017



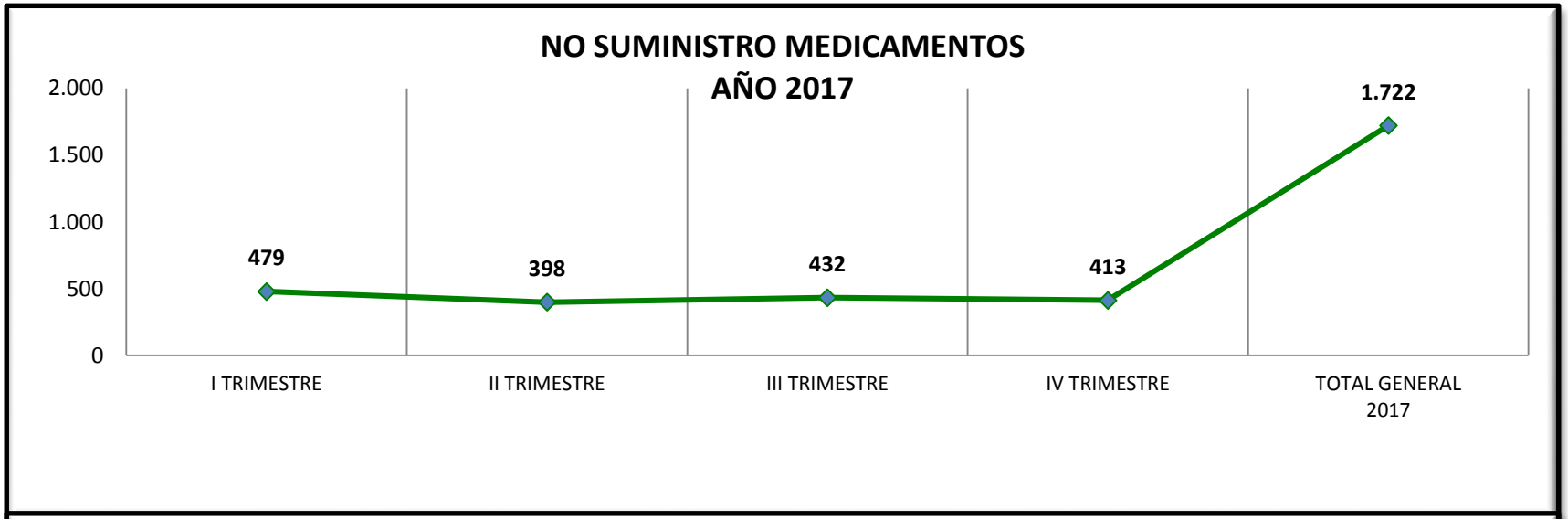


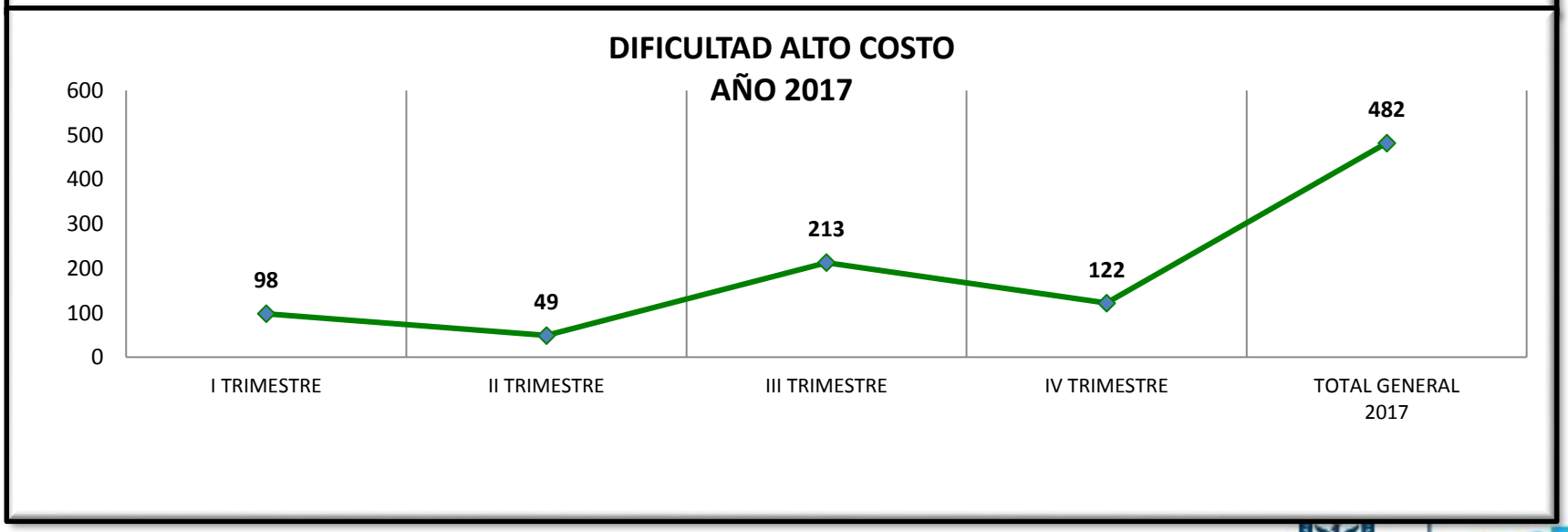
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA-SDQS- PDS - COIS- CLAV - LINEA DS CONSOLIDADO AÑO 2017



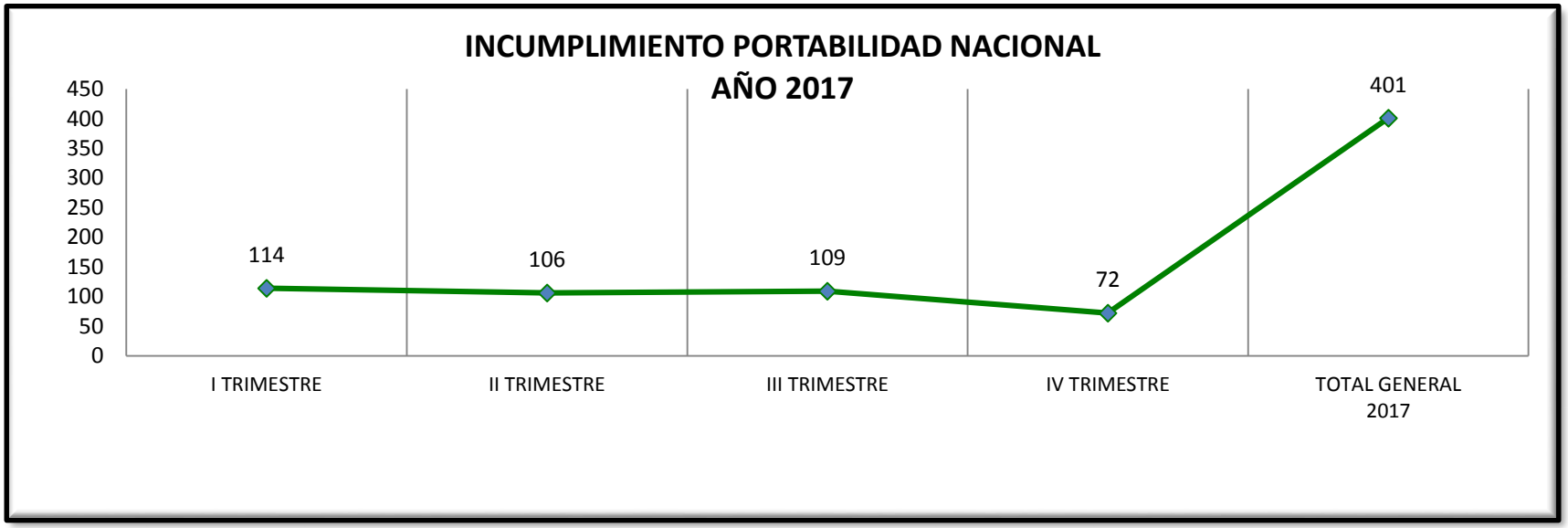


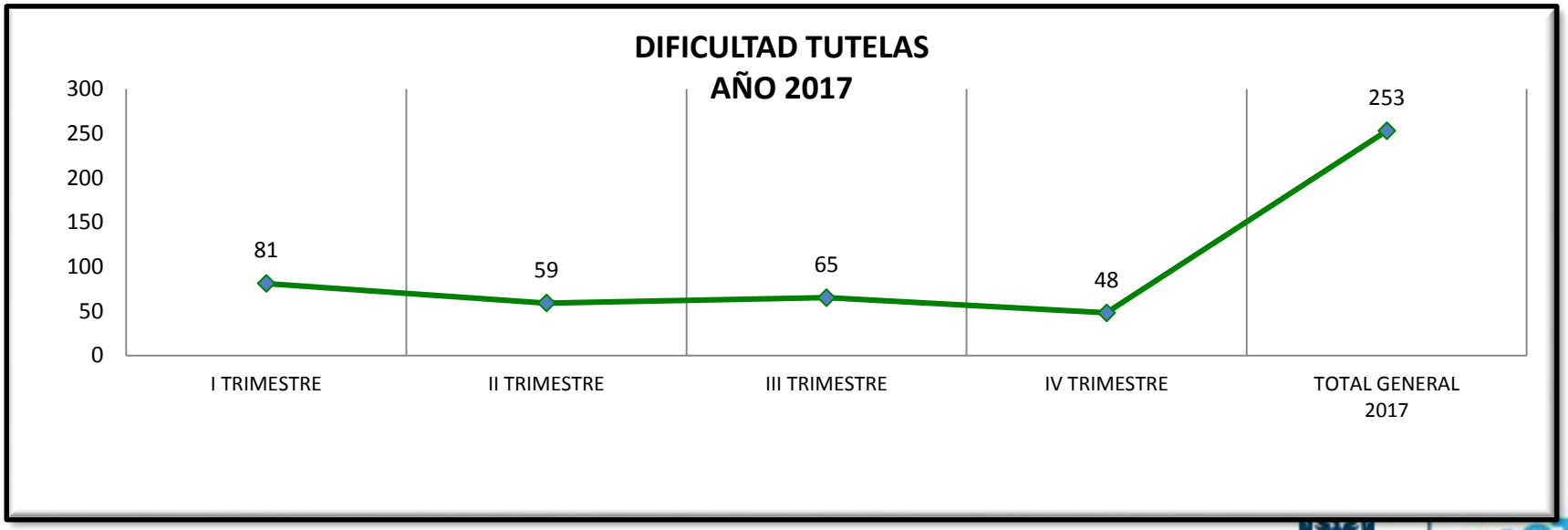
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA-SDQS- PDS - COIS- CLAV - LINEA DS CONSOLIDADO AÑO 2017



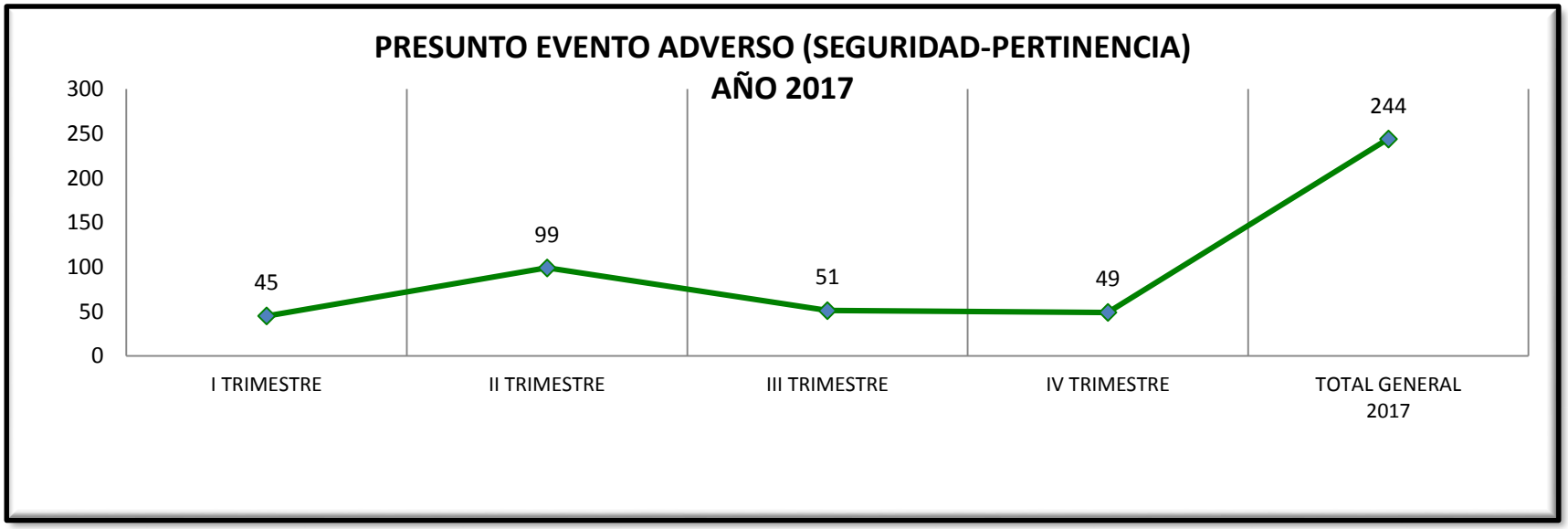


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA-SDQS- PDS - COIS- CLAV - LINEA DS CONSOLIDADO AÑO 2017





Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA-SDQS- PDS - COIS- CLAV - LINEA DS CONSOLIDADO AÑO 2017



Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS- PDS - COIS- CLAV - LINEA DS CONSOLIDADO AÑO 2017

ENTIDADES EN RELACIÓN A LOS CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN ACCESO 2017

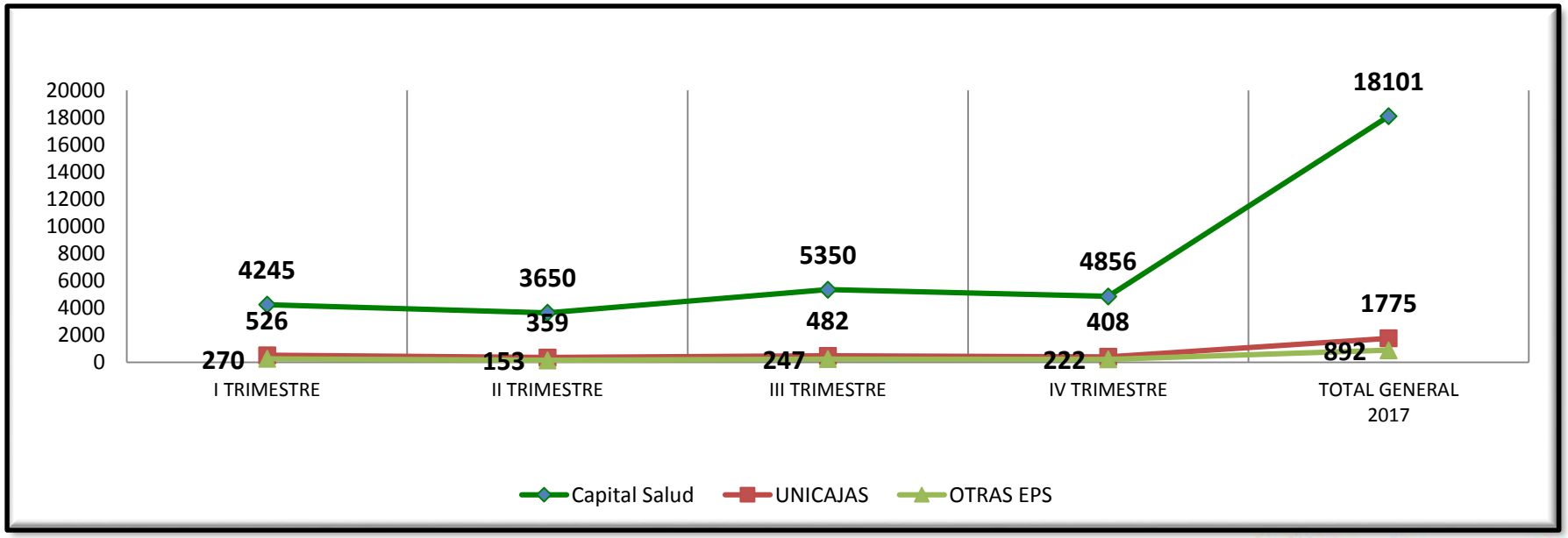
ENTIDAD	I TRIM. 2017	II TRIM. 2017	III TRIM. 2017	IV TRIM. 2017	TOTAL GENERAL 2017	% PART.
EPS-S	6.230	4.888	7.109	6.402	24.629	47,3%
EPS-C	4.241	3.793	4.568	3.808	16.410	31,5%
SUBREDES	1.187	540	994	858	3.579	6,9%
SDS-FONDO FINANCIERO DISTRITAL	758	630	812	676	2.876	5,5%
IPS PRIVADAS	281	271	300	340	1.192	2,3%
Otra entidades	89	239	211	295	834	1,6%
PARTICULAR	31	185	226	363	805	1,5%
Dir. Nacional y Secretaría Distrital Planeación	187	60	128	114	489	0,9%
Sin especificar Institución	230	19	29	177	455	0,9%
Secretaria de Integracion Social	5	0	346	0	351	0,7%
ENTIDAD R. Excepción y Especial	74	70	73	85	302	0,6%
Secretarias de Salud Otro Territorio	21	9	9	3	42	0,1%
otras eps-s otro ente territorial	2	7	19	4	32	0,1%
Unidad Atención y Reparación Integral Víctimas	5	1	6	4	16	0,0%
Defensoria del Pueblo	6	5	3	0	14	0,0%
Ministerio de Salud	4	1	8	0	13	0,0%
Supersalud	2	2	5	2	11	0,0%
Personeria	1	2	2	3	8	0,0%
Linea 195 por el derecho a la Salud	2	0	0	0	2	0,0%
ALCALDIA DE BOGOTA	0	1	0	1	2	0,0%
TOTAL	13.356	10.723	14.848	13.135	52.062	100,0%

85,7%

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

Fuente: SDS-Secretaria Distrital de Salud. Subsecretaría Gestión Territorial, Participación y Servicio al Ciudadano, Dir. Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud. Base de Datos Problemáticas en el Acceso SIDMA-SDQS-PDS-COIS-CLAV-LÍNEA DS, año 2017

PRIMERAS TRES EPS - SUBSIDIADAS, TOTAL CASOS DE PROBLEMÁTICAS EN ACCESO 2017						
EPS-S	I TRIM. 2017	II TRIM. 2017	III TRIM. 2017	IV TRIM. 2017	TOTAL GENERAL 2017	% PART.
Capital Salud	4245	3650	5350	4856	18101	73%
Unicajas	526	359	482	408	1775	7%
Otras EPS	270	153	247	222	892	4%
Total general	1189	726	1030	916	3861	16%



Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA-SDQS- PDS - COIS- CLAV - LINEA DS CONSOLIDADO AÑO 2017

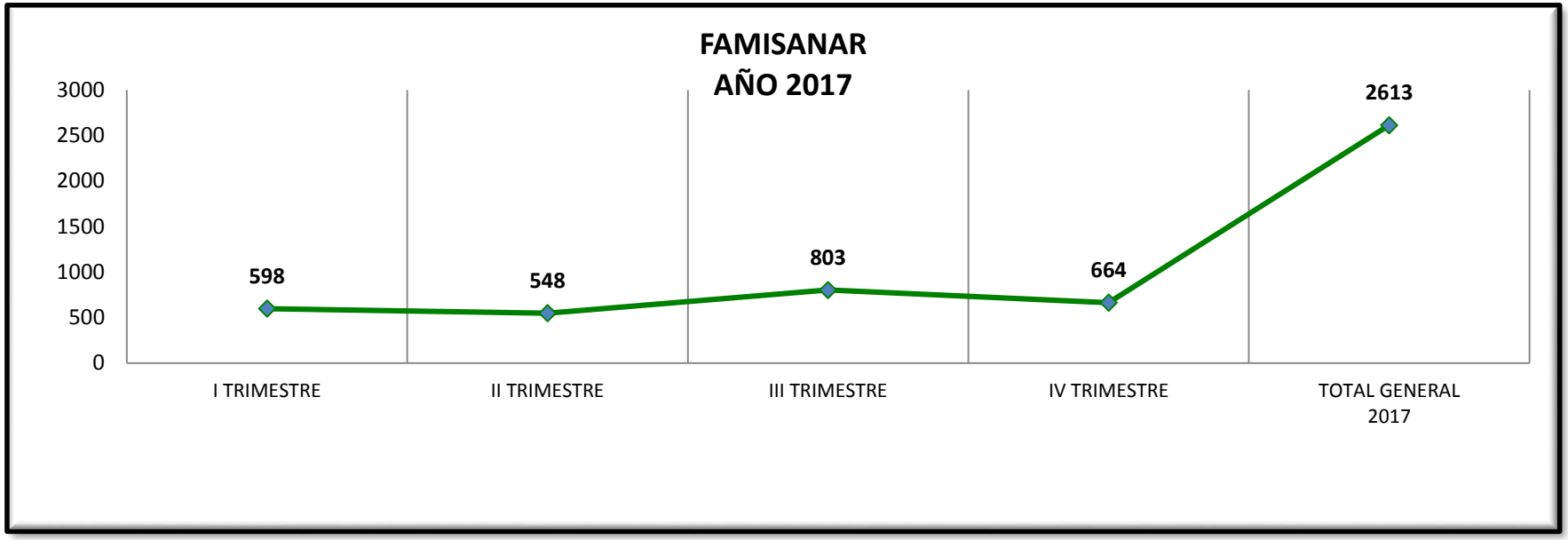
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

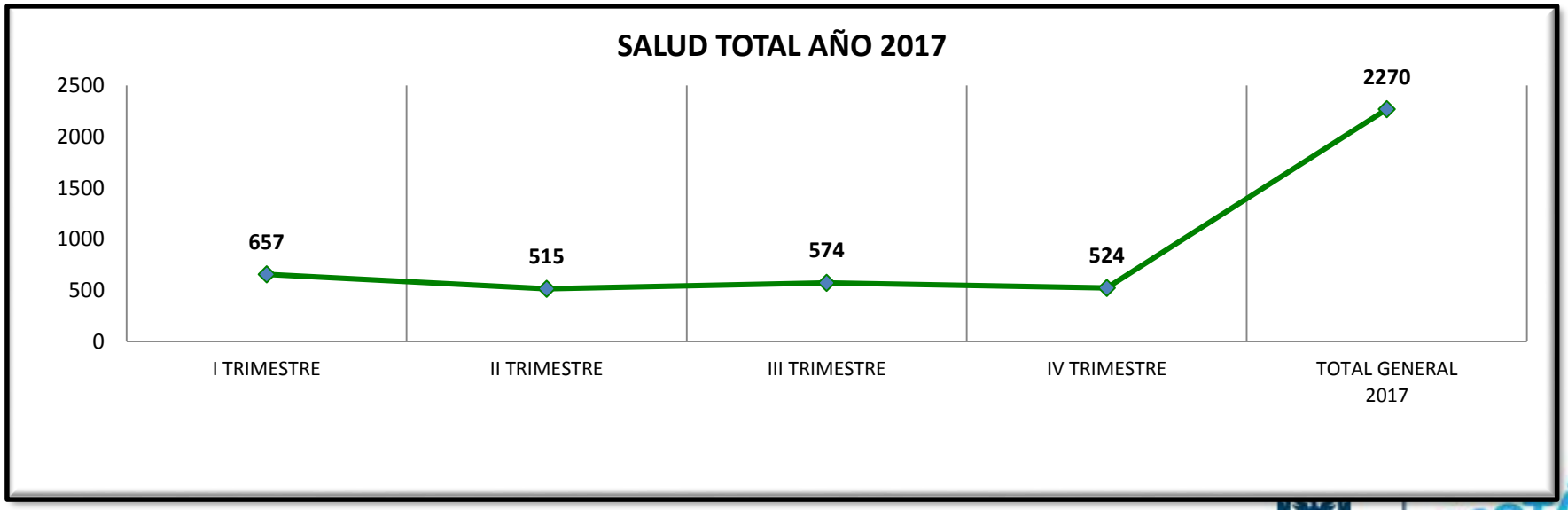
BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS

EAPB-C	TOTAL GENERAL SIDMA-SDQS-PDS-COIS-CLAV-LINEA DS AÑO-2017	% PART.
FAMISANAR	2.613	16%
SALUD TOTAL	2.270	14%
CAFESALUD	2.196	13%
COMPENSAR	2.005	12%
NUEVA EPS	1.954	12%
CRUZ BLANCA	1447	9%
SANITAS	1130	7%
MEDIMAS	879	5%
COOMEVA	498	3%
CAPITAL SALUD	346	2%
OTRAS EPS	1072	7%
Total general	16.410	100%

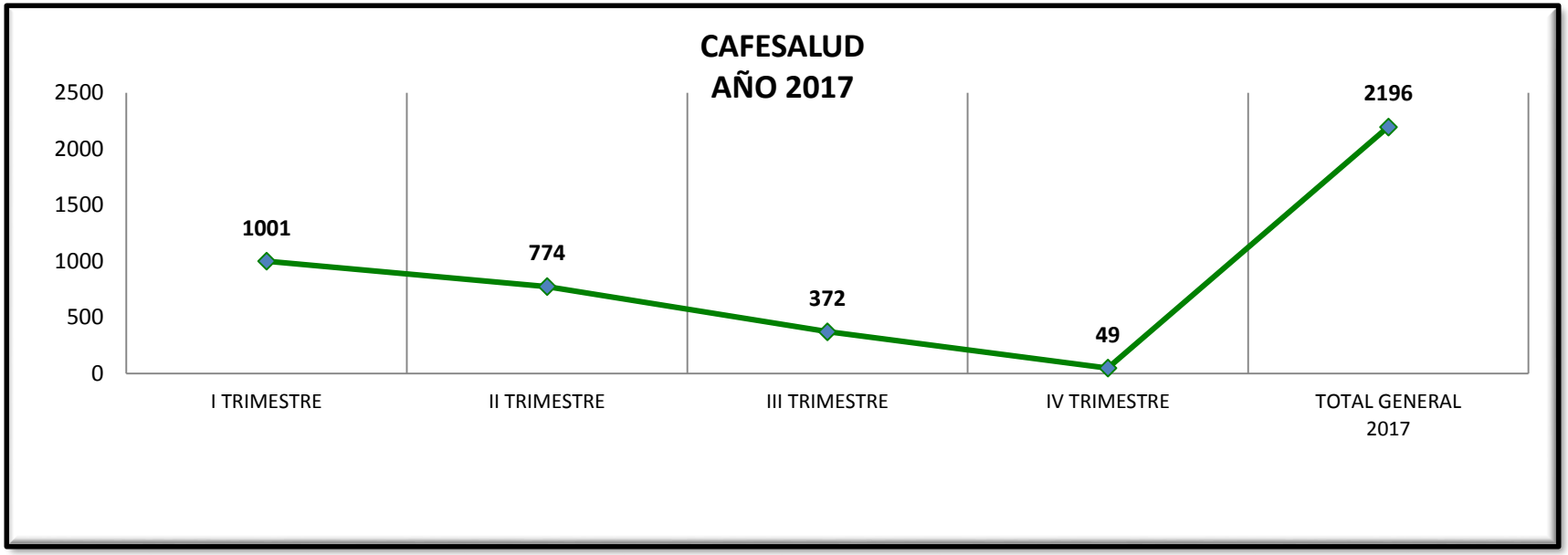
83%

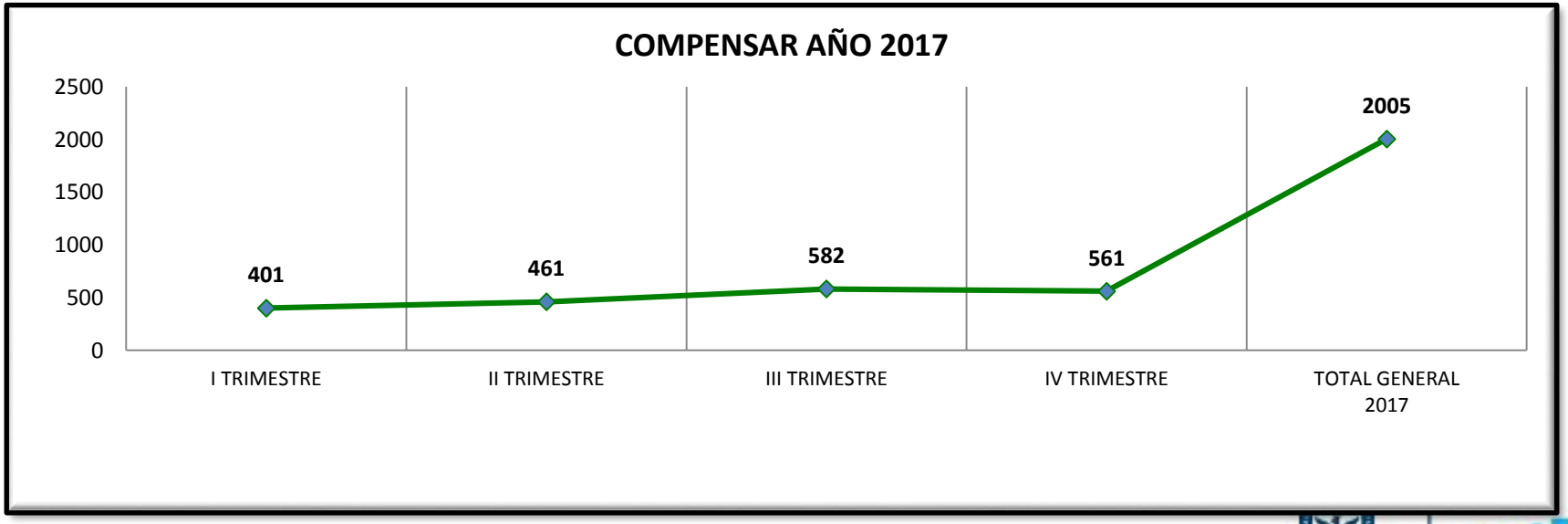
Fuente: SDS-Secretaria Distrital de Salud. Subsecretaría Gestión Territorial, Participación y Servicio al Ciudadano, Dir. Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud. Base de Datos Problemáticas en el Acceso SIDMA-SDQS-PDS-COIS-CLAV-LÍNEA DS, AÑO 2017



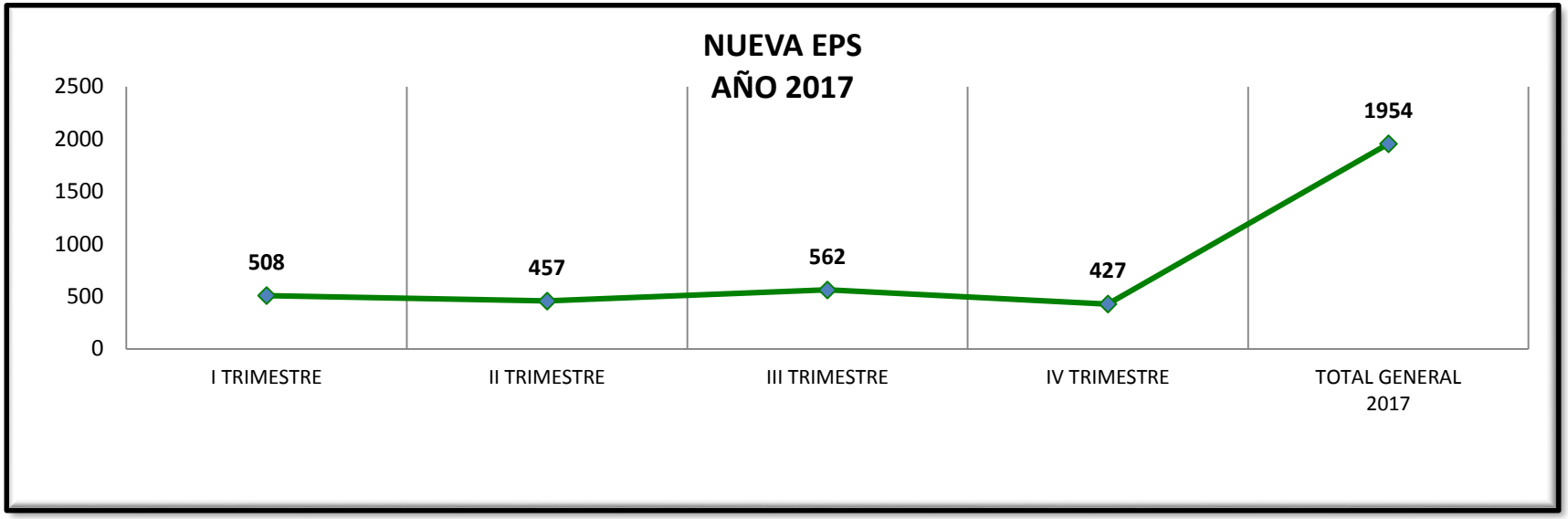


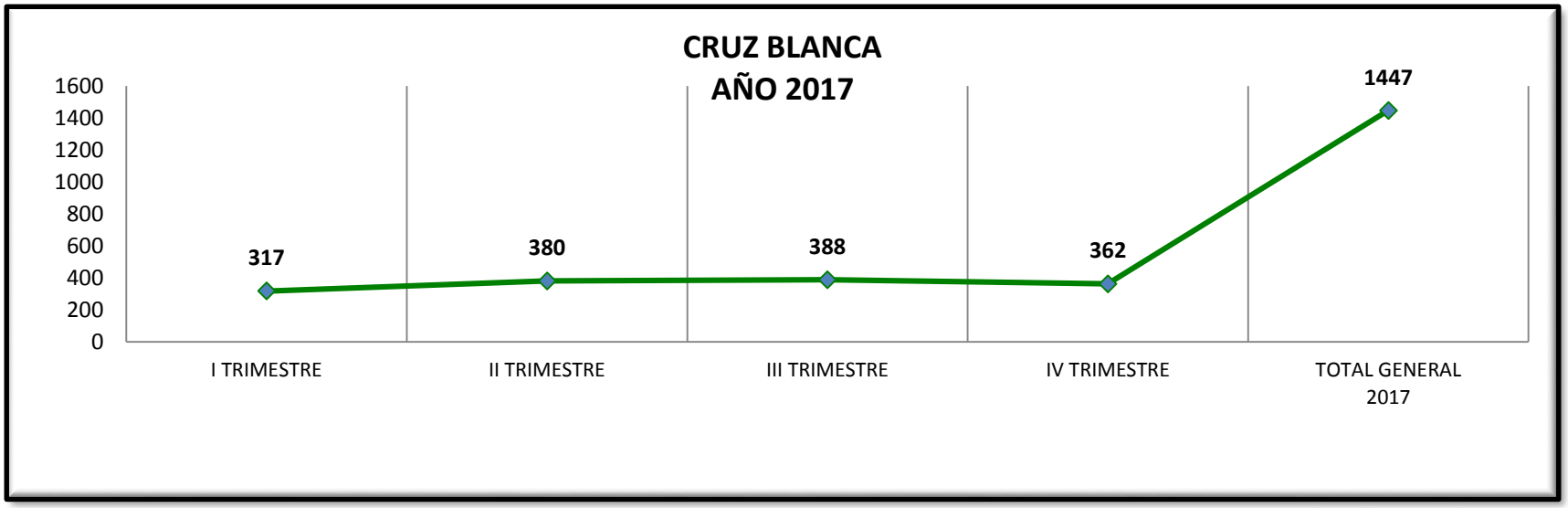
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS- PDS - COIS- CLAV - LINEA DS CONSOLIDADO AÑO 2017



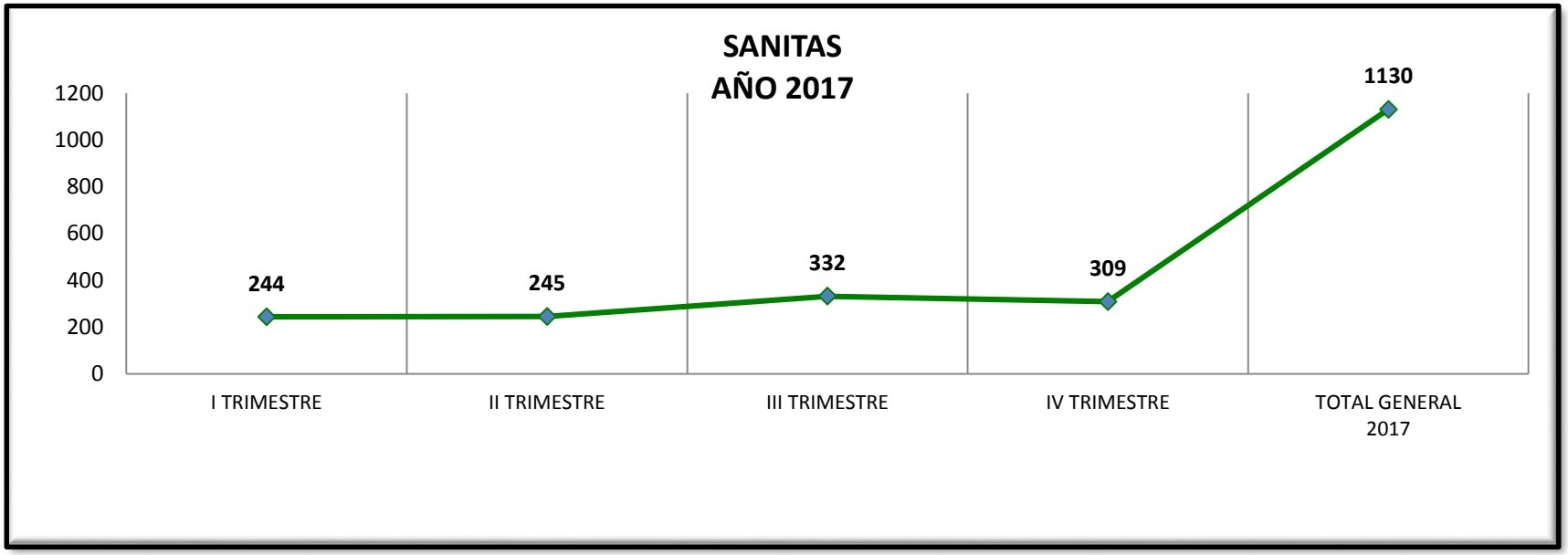


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS- PDS - COIS- CLAV - LINEA DS CONSOLIDADO AÑO 2017





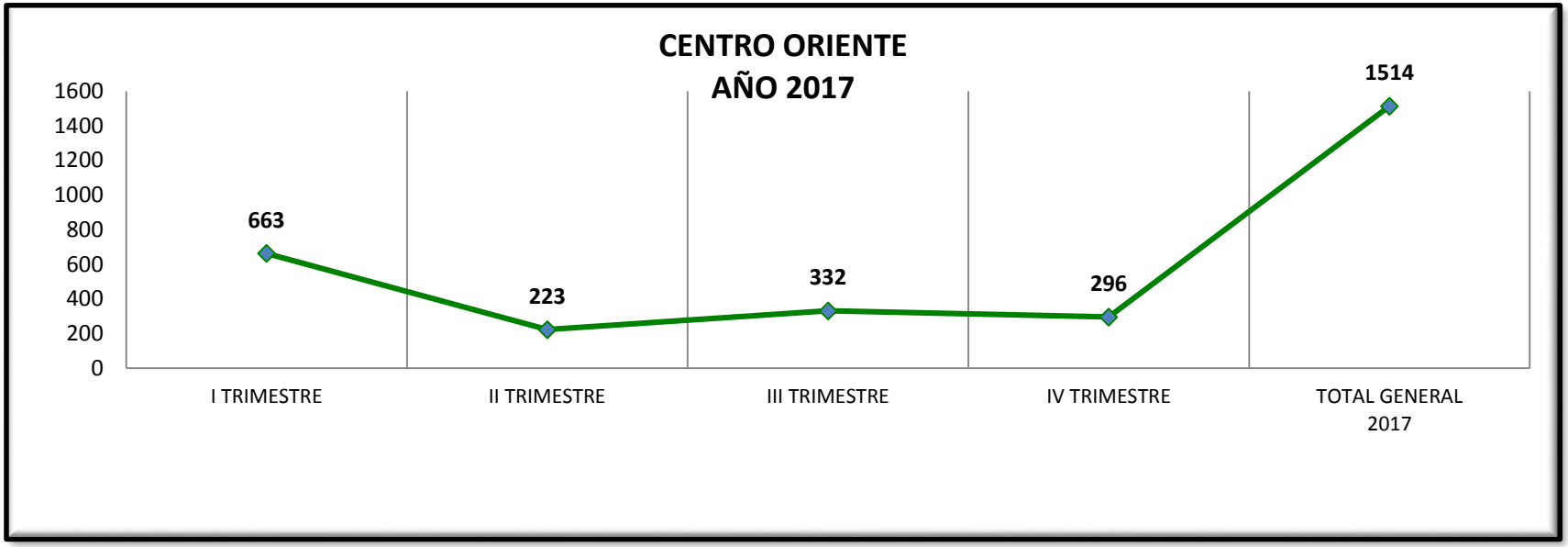
Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS- PDS - COIS- CLAV - LINEA DS CONSOLIDADO AÑO 2017

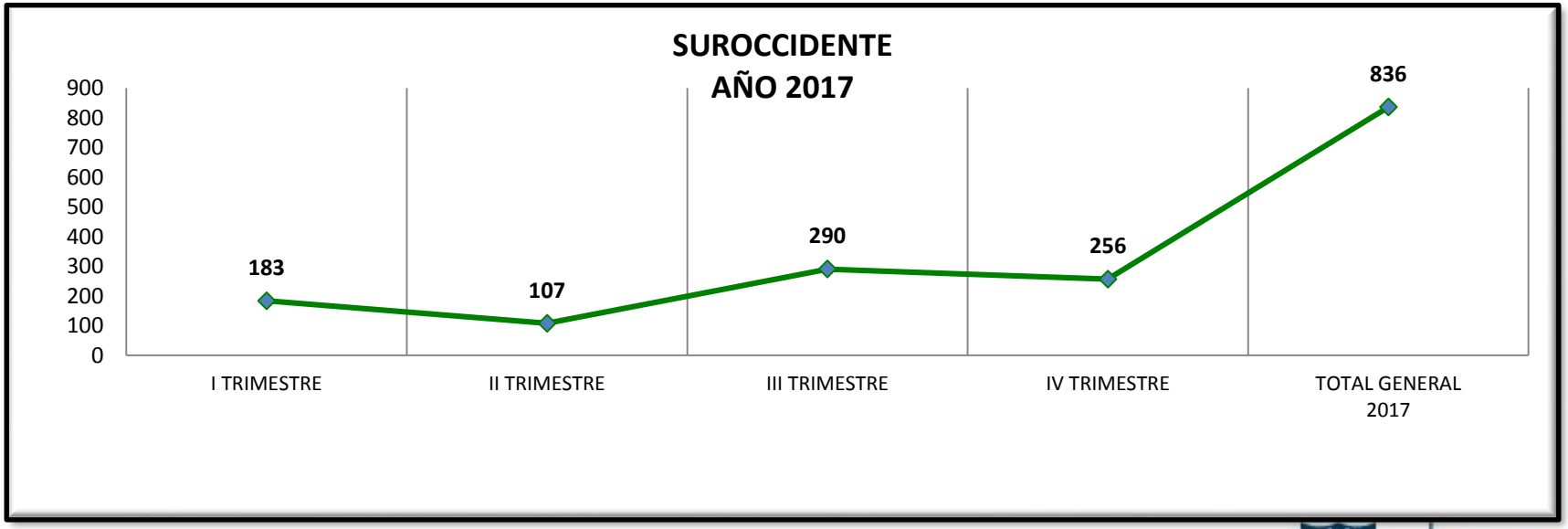


Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA- SDQS- PDS - COIS- CLAV - LINEA DS CONSOLIDADO AÑO 2017

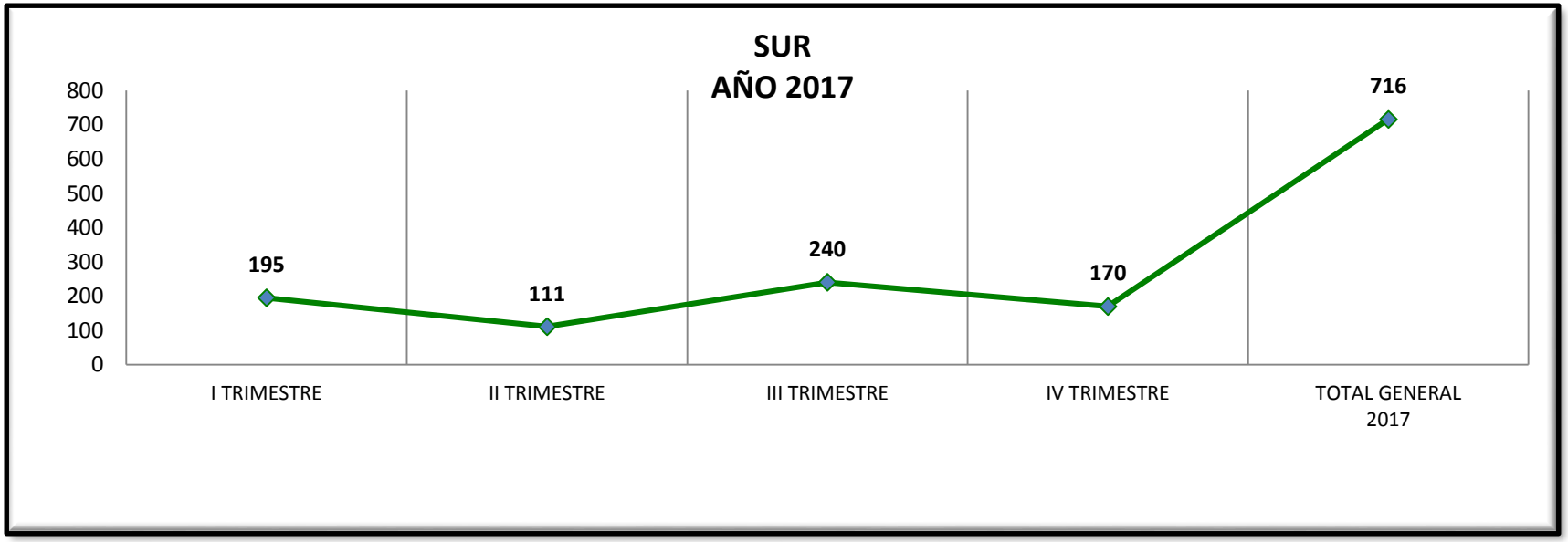
SUBREDES INTEGRADAS DE SERVICIOS DE SALUD EN RELACIÓN A LOS CASOS CON PROBLEMÁTICAS EN ACCESO 2017						
SUBREDES	I TRIM. 2017	II TRIM. 2017	III TRIM. 2017	IV TRIM. 2017	TOTAL GENERAL 2017	% PART.
CENTRO ORIENTE	663	223	332	296	1514	42%
SUROCCIDENTE	183	107	290	256	836	23%
SUR	195	111	240	170	716	20%
NORTE	146	99	132	136	513	14%
Total general	1187	540	994	858	3579	100%

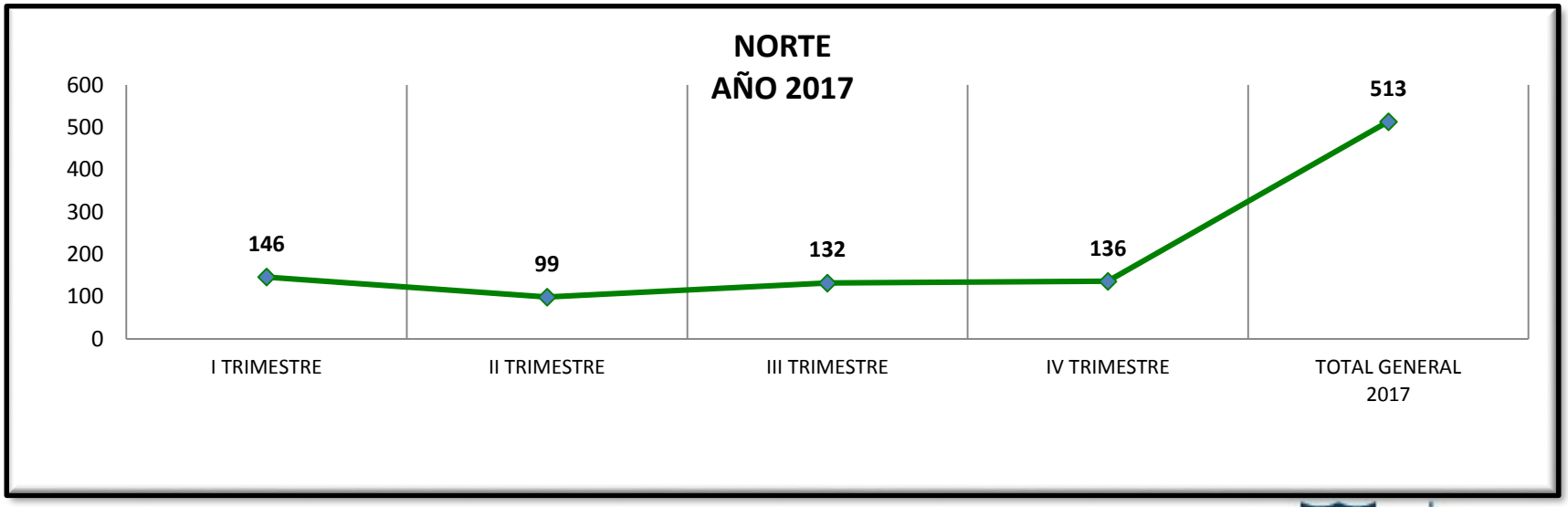
Fuente: SDS-Secretaria Distrital de Salud. Subsecretaría Gestión Territorial, Participación y Servicio al Ciudadano, Dir. Aseguramiento y Garantía del Derecho a la Salud. Base de Datos Problemáticas en el Acceso SIDMA-SDQS-PDS-COSI-CLAV -LÍNEA DS, AÑO 2017





Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA-SDQS- PDS - COIS- CLAV - LINEA DS CONSOLIDADO AÑO 2017





Fuente: SDS. Subsecretaría de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía. Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Base de Datos SIDMA-SDQS- PDS - COIS- CLAV - LINEA DS CONSOLIDADO AÑO 2017

GRACIAS