

SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD

**INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES
Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE
SALUD GESTIONADAS A TRAVÉS DEL APLICATIVO
“BOGOTA TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE
QUEJAS Y SOLUCIONES”– SDQS. I Trimestre 2019**

**Subsecretaria de Gestión Territorial, Participación y Servicio a la Ciudadanía
Dirección de Servicio a la Ciudadanía**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

SUBSECRETARIA DE GESTIÓN TERRITORIAL, PARTICIPACIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PETICIONES Y PROBLEMÁTICAS EN EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE SALUD I TRIMESTRE 2019

De acuerdo al compromiso adquirido por la Entidad con la transparencia, lucha contra la corrupción y el mejoramiento continuo en la prestación de servicio a la ciudadanía, se presenta el informe de solicitudes de acceso a información correspondiente al I trimestre 2019.

En este informe se evidencia el comportamiento de las diferentes tipologías de peticiones, que corresponde a lo registrado y tramitado en el aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, usuario de la Secretaría Distrital de Salud-SDS.

1. Requerimientos que ingresaron a la Secretaria Distrital de Salud en los meses de enero, febrero y marzo de 2019, discriminadas por tipo y canal:

Durante este I trimestre de 2019, se recibieron a través de los diferentes canales de atención de la SDS 7.000 peticiones, de las cuales 402 peticiones fueron trasladadas por competencia a otras Entidades o se les solicito ampliación o aclaración de información a 15 solicitudes. *En total se gestionaron 6.583 requerimientos competencia del sector salud*, las cuales se presentan en la siguiente tabla:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

CONSOLIDADO DERECHOS DE PETICION –SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD
BOGOTA TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES-SDQS

TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES EN LA SDS		ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL I TRIM. 2019
		2107	2569	2324	7000
CANAL DE RECEPCION DE PETICIONES COMPETENCIA SDS	Buzón	6	11	5	22
	Correo electrónico / e mail	446	465	358	1269
	Correo urbano-escrito	806	1053	973	2832
	Presencial	48	64	101	213
	Redes sociales (twitter, Facebook)	0	0	0	0
	Teléfono	354	385	277	1016
	Web	333	426	472	1231
	SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS		1993	2404	2186
TIPO DE PETICION COMPETENCIA DE SDS	Petición de Interés General	63	95	90	248
	Petición de Interés Particular	841	1042	1109	2992
	Queja	37	45	28	110
	Reclamo	803	908	777	2488
	Solicitud de Copia	16	16	14	46
	Solicitud Información	196	252	120	568
	Sugerencia	8	4	1	13
	Felicitaciones	9	15	6	30
	Consulta	18	25	41	84
	Denuncia por actos de corrupción	2	2	0	4
	SUBTOTAL PETICIONES GESTIONADAS EN LA SDS		1993	2404	2186
DERECHOS DE PETICION TRASLADADOS POR NO COMPETENCIA DE LA SDS	Peticiones recibidas por los diferentes canales que se trasladan por no competencia de la SDS.	108	162	132	402
DERECHOS DE PETICION QUE REQUIRIERON AMPLIACION DE INFORMACION	Peticiones analizadas que ingresan por SDQS a las cuales se debió solicitar ampliación o aclaración de información.	6	3	4	13
	Peticiones analizadas que ingresaron por canal escrito a las cuales se debió solicitar ampliación de información.	0	0	2	2
SUBTOTAL		114	165	138	417
TOTAL PETICIONES RECIBIDAS X MES		2107	2569	2324	7000

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. I trimestre 2019



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

Se observa que el mayor número de requerimientos se recibieron por el canal escrito 43% (2.832), e-mail 19% (1.269) y web 19% (1.231); y en su gran mayoría correspondieron a peticiones de interés particular **45%** (2.992), reclamos **38%** (2.488) y solicitud de acceso a la información 9% (568).

2. Total de peticiones recibidas en la Secretaría Distrital de Salud - SDS de acuerdo al tipo de petición y según Entidad competente en dar respuesta al Ciudadano:

TIPO DE PETICIÓN	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	CAPITAL SALUD	IDCBIS	SDS	TOTAL I TRIM. 2019	%
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	292	610	184	530	6	0	1370	2992	45
RECLAMO	225	215	249	154	164	0	1481	2488	38
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	33	46	36	53	6	2	392	568	9
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	39	74	36	57	0	0	42	248	4
QUEJA	7	13	9	15	8	0	58	110	2
CONSULTA	3	24	1	20	1	0	35	84	1
SOLICITUD DE COPIA	1	1	7		0	0	37	46	1
FELICITACIÓN	2	3	1	2		0	22	30	0,5
SUGERENCIA		4	1	3	0	0	5	13	0,2
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	1	1		1	0	0	1	4	0,1
Total	603	991	524	835	185	2	3443	6583	100

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. I trimestre 2019

Del total de peticiones que se gestionaron (6.583) el 52% (3.443) fueron direccionadas a dependencias de la Secretaría, el 48% (3.143) fueron requerimientos que se remitieron a otras Entidades del Sector Salud del Distrito, por ser de su competencia (45%; 2.953) a las Subredes Integradas de Servicios de Salud, el (3%:185) a Capital Salud y (0.03%: 2) al Instituto Distrital de Ciencia, Biotecnología e Innovación en Salud – IDCBIS.

Dentro de las peticiones de interés particular, que son el número mayor de peticiones recibidas en el I trimestre de 2019 (45%), están las solicitudes referidas



a temas de sanitarios, seguido de temas relacionados con el acceso a los servicios y orientación sobre derechos, deberes y trámites a realizar en salud.

Con relación a los reclamos presentados, que corresponde al 38% de las peticiones recibidas, están relacionadas con problemáticas en el acceso a los servicios de salud referidas principalmente a *no oportunidad de servicios y dificultad en accesibilidad administrativa*; y en menor proporción con fallas en la prestación de servicios y no cumplimiento estándares de habilitación.

Frente a las *solicitudes de acceso a la información*, (9%-568 peticiones) en mayor porcentaje están relacionadas con personas desaparecidas, información base de datos (novedades-libre elección-traslados-suspensión) y acceso-tramites de los servicios de salud.

3. *Motivos de problemáticas de acceso a los servicios de salud*

PROBLEMÁTICAS DE BARRERAS DE ACCESO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL I TRIM. 2019	%
No oportunidad servicios	349	425	370	1.144	66
Dificultad accesibilidad administrativa	86	82	63	231	13
No suministro Medicamentos	31	35	47	113	6
Atención deshumanizada	27	31	21	79	5
Negación Servicios	12	16	26	54	3
Inconsistencias sistemas de información- aseguramiento	19	17	14	50	3
Dificultad Tutelas	12	10	7	29	2
Problemas recursos económicos	11	9	8	28	2
Dificultad Alto Costo	7	2	0	9	1
Incumplimiento Portabilidad Nacional	3	1	2	6	0
Presunto evento adverso (seguridad-pertinencia)	0	3	0	3	0
TOTAL	557	631	558	1.746	100

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. I trimestre 2019

Del total de las peticiones, principalmente están relacionadas con problemáticas en el acceso a servicio de salud, de donde se evidencia que la mayor problemática corresponde al 66% (1.144,) por la no oportunidad de servicios de salud presentándose el mayor número en los servicios de ambulatorio medicina



especializada principalmente asociadas a la Subredes Integradas e Servicios de Salud.

4. Problemáticas de acceso acorde con la Entidad donde se presenta:

PROBLEMÁTICAS DE ACCESO	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	CAPITAL SALUD	SDS	OTRAS*	TOTAL I TRIM. 2019	%
No Oportunidad Servicios	203	181	199	131	149	19	262	1144	66
Dificultad Accesibilidad Administrativa	18	24	28	23	74	5	59	231	13
No Suministro Medicamentos	4	1	7	2	38	0	61	113	6
Atención Deshumanizada	6	10	9	7	8	22	17	79	5
Negación Servicios	0	4	3	6	20	5	16	54	3
Inconsistencias Sistemas de Información- Aseguramiento	1	1	1	1	21	0	25	50	3
Dificultad Tutelas	3	1	0	0	16	2	7	29	2
Problemas Recursos Económicos	2	10	0	5	4	0	7	28	2
Dificultad Alto Costo	0	1	0	0	2		6	9	0,52
Incumplimiento Portabilidad Nacional	0	0	0		6	0	0	6	0,34
Presunto Evento Adverso	0	1	0	0	1	0	1	3	0,17
Total	237	234	247	175	339	53	461	1746	100

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. I trimestre 2019

*El ítem establecido como OTROS, corresponde a: IPS privadas, EAPB que prestan sus servicios en Bogotá diferentes a las Entidades del Sector Salud del Distrito, EAPB de otros municipios y de regímenes especiales.

Indicando que el 74% (1.285) de las problemáticas de acceso presentadas, fueron originadas en las Entidades del Sector Salud del Distrito: 51% (893) Subredes Integradas de Servicios de Salud, 19% (339) Capital Salud y 3% (53) SDS, de las cuales las cuatro primeras están referidas a:

No oportunidad servicios con 66% que corresponde a 1.144 peticiones, y relacionada con dificultades en la prestación de servicios relacionados con demoras en la atención (medicina general y especializada), que en ocasiones ponen en riesgo la vida o salud del usuario, servicios que no son realizados oportunamente o



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

que no son autorizados con oportunidad; servicios en que no se cumple fecha/horario programado para su atención. Importante reiterar que el mayor número de peticiones corresponden a no oportunidad de servicios en ambulatorio medicina especializada.

Dificultad accesibilidad administrativa con 13% que corresponde a 231 requerimientos, y relacionada con inadecuada orientación sobre derechos, deberes o trámites a realizar, demoras en la expedición de autorizaciones y trámites administrativos engorrosos para acceder a los servicios de salud, problemas de contratación entre asegurador-prestador y problemas recursos físicos, humanos, dotación ligados a las condiciones de habilitación propias de la organización de tipo administrativo; Observando que el mayor número de peticiones están relacionadas con problemas de recursos físicos, humanos y dotación.

No suministro de medicamentos con 6%: que corresponde a 113 peticiones, y referida con el suministro de fórmulas incompletas, demora en el suministro de medicamentos y farmacias distantes geográficamente al ciudadano, presentándose un mayor número de requerimientos en el suministro de medicamentos POS.

Atención deshumanizada, con 79 casos que corresponde aprox. al 5% sobre el total de barreras de acceso detectadas, estas debido a: Maltrato verbal, Agresión Física, Discriminación y no atención con enfoque diferencial., Negligencia y omisión en el cumplimiento de funciones/responsabilidades del servidor público, Solicitud de prebendas o prerrogativa.

Dentro de las Entidades del Sector Salud del Distrito que presentan mayor número de problemáticas de acceso esta la EPS Capital Salud, seguido de la Subred integrada de Servicios de Salud Sur y Subred Centro Oriente

5. Solicitudes de acceso a la información

TIPO DE PETICION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL I TRIM. 2019
Solicitud de Acceso a la Información	196	252	120	568

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. I trimestre 2019



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

De acuerdo con el total de las PQRS recibidas en el primer trimestre de 2019 (6.583 requerimientos), **568** es decir el **9 %** correspondieron a solicitudes de acceso a la información, las cuales fueron gestionadas por los competentes para su respectiva respuesta:

ENTIDAD	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL I TRIM. 2019	%
SECRETARIA DE SALUD	137	172	83	392	69
SUBRED SUR OCCIDENTE	23	20	10	53	9
SUBRED NORTE	13	19	14	46	8
SUBRED SUR	12	19	5	36	6
SUBRED CENTRO ORIENTE	11	15	7	33	6
CAPITAL SALUD EPS	0	5	1	6	1
IDCBIS	0	2	0	2	0,4
Total	196	252	120	568	100

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. I trimestre 2019

Estas solicitudes de acceso a la información estuvieron principalmente relacionadas con: (392), requieren información de Personas desaparecidas, sobre acceso a los servicios de salud, verificación de registros de profesionales, normatividad de salud pública, entre otros

Con un promedio de respuesta por Entidad de las solicitudes de acceso a la información:

PROMEDIO DIAS GESTION PERIODO ENERO - MARZO 2019								
TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD EPS	IDCBIS	SDS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	PROMEDIO DÍAS
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2,8	5,0	7,7	7,8	7,3	6,8	8,0	7,6

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. I trimestre 2019

Frente a las **solicitudes negadas o no tramitadas**, teniendo en cuenta el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo-Ley 1437 de 2011 (Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas), se observa que en los meses correspondientes no se negó ningún requerimiento.

Es importante, mencionar que en caso de que esto ocurra, se da respuesta al Ciudadano informando las razones de no tramite de la petición:



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

TIPO DE PETICIÓN	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL I TRIM. 2019
SOLICITUDES NEGADAS	0	0	0	0

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. I trimestre 2019

6. Solicitudes de temas contratación en SDS

TIPO PETICION	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL I TRIM. 2019
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	0	1	0	1
PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	10	8	12	30
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2	6	0	8
SOLICITUD DE COPIA	0	1	1	2
Total	12	16	13	41

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Reporte Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. 2019

De acuerdo con el total de las PQRS recibidas el primer trimestre (6.583 requerimientos), **41** es decir el 9% correspondieron a solicitudes relacionadas a temas de contratación, las cuales fueron gestionadas por la Subdirección de Contratación de la SDS.

Estas solicitudes estuvieron principalmente relacionadas con: certificaciones y/o copias de contratos de personas naturales y jurídicas entre otros.

** Se debe tener en cuenta que sí, se presentan denuncias por corrupción relacionadas a temas de Contratación que se registren en el Aplicativo Bogotá Te Escucha, dicho sistema, las asigna directamente a la Oficina de Asuntos Disciplinarios de la SDS, dependencia que evalúa y determina el proceso respectivo para su correspondiente trámite, en cumplimiento de la Directiva 015 de 2016 de Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.*

7. Seguimiento a la oportunidad de las respuestas a peticiones Entidades del Sector Salud

El seguimiento, inicia con la revisión al cumplimiento de los tiempos establecidos en la normatividad vigente para brindar respuesta a las peticiones que se gestionan a través del Sistema dispuesto a nivel Distrital, al igual que verificando criterio de oportunidad:



El seguimiento, inicia con la revisión al cumplimiento de los tiempos establecidos en la normatividad vigente para brindar respuesta a las peticiones que se gestionan a través del Sistema dispuesto a nivel Distrital, al igual que verificando criterios de calidad de coherencia, claridad y calidez, para finalizar con la notificación de los hallazgos a cada competente (Subredes Integradas de Servicios de Salud; EPS-S Capital Salud y dependencias de la SDS para que realicen acciones de mejora al respectivas).

Para el I Trimestre del 2019 se realizó seguimiento al cumplimiento a oportunidad por Entidades, lo evidenciado se relaciona a continuación:

SEGUIMIENTO A PETICIONES POR ENTIDADES SECTOR SALUD		ENE.	FEB.	MAR.	TOTAL
TOTAL SEGUIMIENTOS A DERECHOS DE PETICION	Seguimiento realizados a las dependencias de la SDS	156	132	216	504
	Seguimiento realizados a las Subredes	162	104	49	315
	Seguimientos a la EPS-S CAPITAL SALUD	26	14	2	42
SUBTOTAL SEGUIMIENTOS A OPORTUNIDAD		344	250	267	861
TOTAL REQUERIMIENTOS POR NO RESPUESTA OPORTUNA A DERECHOS DE PETICION	Requerimientos realizados por NO respuesta a las dependencias de la SDS	46	26	71	143
	Requerimientos realizados por NO respuesta a las SUBREDES INTEGRADAS	2	1	5	8
	Requerimientos realizados por NO respuesta a la EPS-S CAPITAL SALUD y notificados a Dirección de Aseguramiento y Garantía del DS	15	3	0	18
	TOTAL REQUERIMIENTOS X NO RTA. OPORTUNA	63	30	76	169

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Reporte Apicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. 2019

Se observa que el mayor número de incumplimiento es criterio relacionado con el con los tiempos estipulados según normatividad vigente, principalmente por parte de dependencias de la SDS. De lo evidenciado, se envía correo electrónico a Jefe o Director de la dependencia, al referente que opera el Sistema con copia a Oficina de Asuntos Disciplinarios y Oficina de Control Interno.

Respecto a las Subredes Integradas de Servicios de Salud se requirieron por no respuesta oportuna 8 solicitudes y solo a 2 se debió notificar a Oficina de Asuntos Disciplinarios y con relación de EPS-S Capital Salud se requirieron 18 peticiones



por no oportunidad la respuesta, de lo evidenciado, se envía correo electrónico a Gerente, Profesional de la Oficina de Servicio al Ciudadano y referente que opera el Sistema de gestión de peticiones Distrital con copia Subdirección de Garantía del Aseguramiento de la SDS.

8. Calidad de las respuestas dadas a las peticiones emitidas por las Entidades del Sector Salud del Distrito

- Tiempo promedio de respuesta teniendo en cuenta su tipología para el I trimestre de 2019:

PROMEDIO DIAS GESTION PERIODO ENERO - MARZO 2019								
TIPO DE PETICIÓN	CAPITAL SALUD EPS	IDCBIS	SDS	SUBRED CENTRO ORIENTE	SUBRED NORTE	SUBRED SUR	SUBRED SUR OCCIDENTE	PROMEDIO DÍAS
CONSULTA	1,0		9,2		18,3			12,0
RECLAMO	4,6		12,7	8,8	8,8	11,6	12,6	11,5
QUEJA	1,0		12,8	9,0	11,5		9,7	11,2
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL			9,9	10,0	11,7	11,2	12,3	11,0
SUGERENCIA			9,8		12,3			10,9
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	4,2		10,0	10,0	11,5	10,0	10,9	10,3
FELICITACIÓN			9,1		3,0			8,8
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	2,8	5,0	7,7	7,8	7,3	6,8	8,0	7,6
SOLICITUD DE COPIA			7,1			5,0		7,0
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN			6,0		4,0		5,0	5,0
PROMEDIO DÍAS	4,4	5,0	10,8	9,5	10,9	10,4	11,1	10,5

Fuente: Dirección de Servicio a la Ciudadanía. Aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones. I trimestre 2019

Se observa que, durante los meses de enero, febrero y marzo de 2019 el promedio en el sector por tipologías se evidencia: peticiones de consulta con promedio de 12 días; los reclamos con promedio de 11.5 días; quejas con 11.2 días y solicitudes de información con un promedio de días de respuesta de 7.6.

Se evidencia un promedio de respuesta por Entidad de: EPSS Capital Salud 4 días, Subred Centro Oriente 9.5 días, Subred Sur 10.4, SDS 10.8 días, Subred Norte



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

10.9, días y Subred Sur Occidente 11.1 días; para un promedio general del sector de 10.5 días.

CONCLUSIONES

- La Secretaría Distrital de Salud recibió en este primer trimestre 7.000 un total de peticiones, a través de los diferentes canales que tiene dispuestos para que la ciudadanía presente sus solicitudes, las cuales se gestionan a través del aplicativo Bogotá Te Escucha Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, de estas a 417 se les debió realizar traslados por no competencia o se requirió ampliación y se gestionaron por competencia un total de 6.583, lo que indica que en el sector hay un ejercicio ciudadano a través de la utilización de los mecanismos de participación definidos para poner en conocimiento y buscar soluciones frente a las problemáticas en salud que los afectan, siendo aún el canal escrito el más utilizado por los ciudadanos para interponer sus PQR y el reclamo una de las tipologías más relevante.
- Dentro de los Subtemas sobresalen las peticiones relacionadas con normatividad sanitaria, seguido de la no oportunidad en los servicios de salud, donde se evidencian dificultades en la prestación de servicios, presentándose el mayor número en los servicios de ambulatorio medicina especializada; y se realizó traslado a las Subredes Integradas de Servicios de Salud, EPS Capital Salud en un alto porcentaje y a Entidades de otros sectores en una menor proporción de las solicitudes que ingresan a SDS.

ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS

Es importante destacar que, en el primer trimestre de 2019, se han realizado acciones para mejorar y garantizar acceso a servicios de salud:

- Con una inversión superior a los 5 mil millones de pesos, el Distrito puso en funcionamiento el programa de Atención Médica Domiciliaria (AMED) con el que pretende atender 1.500 pacientes mensuales en Bogotá, y que beneficiará a los usuarios de la red pública hospitalaria, con proyección a afiliados del régimen contributivo.

El AMED se activa a través de los médicos hospitalarios quienes identifican a los pacientes que pueden recuperarse en sus hogares. Posteriormente, una trabajadora social será la encargada de realizar visita domiciliaria en la que determinará algunos aspectos como accesibilidad a la vivienda, condiciones sanitarias y el compromiso familiar en el cuidado del paciente.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

Para prestar un servicio eficiente y oportuno, las cuatro Subredes Integradas de Servicios de Salud conformaron equipos interdisciplinarios que incluyen médicos, enfermeros, auxiliares de enfermería, trabajadores sociales, psicólogos, terapeutas, regentes de farmacia, auxiliares administrativos y líderes de programa, que darán cobertura en las 20 localidades.

El programa de Atención Médica Domiciliaria está diseñado para que el paciente, desde su entorno familiar, tenga una recuperación con manejo integral, en un tiempo no mayor a 14 días, que involucra directamente al cuidador e incorpora, entre otros, la administración de medicamentos, manejo integral de curaciones, terapia respiratoria, terapia enterostomal, terapia de rehabilitación, atención psicológica y de trabajo Social, consulta prioritaria domiciliaria, educación a la familia y usuario, consulta paciente crónico y la orientación médica telefónica, entre otros.

Todo el personal de salud que hace parte del programa de Atención Médica Domiciliaria tiene disponibilidad de turnos las 24 horas del día y las auxiliares de enfermería están capacitadas para toma de muestras y administración de medicamentos.

Con el programa de Atención Médica Domiciliaria (AMED) se busca:

- Impactar, positivamente, la salud de los usuarios
- Disminuir el promedio de días de estancia de los pacientes en los hospitales
- Reducir la sobreocupación de los servicios de urgencias
- Disminuir el número de reingresos en hospitales

El Nuevo Modelo de Salud para Bogotá, implementado, eliminó todas las barreras para que más usuarios de la red pública hospitalaria en la ciudad pudieran acceder a servicios de salud oportunos y eficientes, mejorando su calidad de vida.

Hoy con el AMED, más ciudadanos podrán recuperar su estado de salud con estrictos cuidados y controles médicos, desde la comodidad de sus hogares, bajo tratamientos supervisados por personal experto.

Beneficios de la Atención Médica Domiciliaria:

- Los pacientes se recuperan en la comodidad de la casa
- Atención personalizada
- Mayor privacidad
- Tratamientos supervisados



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

- Recuperación más rápida
 - Menos costos para el paciente en traslados y transporte
 - Se reduce la sobreocupación en los servicios de urgencias
- Por otra parte, a través de los 31 Centros de Atención Prioritaria en Salud — CAPS— con los que cuenta hoy Bogotá, se consolida como una estrategia efectiva para descongestionar los servicios de urgencias y atención médica en la red pública hospitalaria de la ciudad.

Los CAPS, que ofrecen consulta especializada y servicios de medicina general cerca de los hogares de los usuarios, realizaron 570.400 atenciones en apoyo diagnóstico y terapias; reportaron más de 540 mil atenciones en medicina especializada y superaron las 320 mil consultas de optometría, trabajo social, psicología, nutrición y dietética.

El eficiente funcionamiento de los CAPS, ubicados en los barrios de las 20 localidades de Bogotá, redujeron las filas y el hacinamiento en los hospitales públicos, ya que en los Centros de Atención Prioritaria en Salud los usuarios reciben servicios de calidad.

Los CAPS tienen como objetivo la primera atención ágil y oportuna para cualquier ciudadano, en especial para la población vulnerable como mujeres embarazadas, menores de un año, adultos mayores o personas con enfermedades crónicas.

- Frente a servicios especializados se efectuó la apertura de la Unidad Renal de la Subred Norte, en septiembre de 2018, ubicada en el primer piso de la USS Simón Bolívar, hasta el 15 de enero de 2019, ya se han realizado 4.384 sesiones de hemodiálisis en beneficio de 213 pacientes que necesitan de forma recurrente este tratamiento. Es de gran importancia para los pacientes, ya que no tienen que hacer grandes desplazamientos para asistir a la terapia que necesitan dos o tres días a la semana y que puede tardar entre 3 y 4 horas.

La nueva Unidad Renal cuenta con un área de 320 metros cuadrados, 26 modernas máquinas con tecnología de punta y 15 profesionales de la salud, entre enfermeras, médicos, nefrólogos, trabajadores sociales y nutricionistas, durante las 24 horas del día, de lunes a sábado, que garantizan una prestación integral del servicio.

El desarrollo de este proyecto hizo parte de la reorganización implementada en el Modelo de Atención en Salud, que busca modernizar el área locativa y el



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD

equipamiento tecnológico y de recurso humano, con estándares superiores para responder las necesidades de los usuarios.

- La Secretaria Distrital de Salud, a través de la Dirección de Servicio a la Ciudadanía, congruente con la Política Distrital de Servicio al Ciudadano en referencia a la implementación del aplicativo Bogotá Te Escucha-SDQS, ha generado mecanismos de mejoramiento continuo a la calidad de las respuestas en torno a la oportunidad y pertinencia de las solicitudes, quejas y reclamos de la ciudadanía.

Se continua con la de gestión de asistencia técnica en el manejo adecuado del Proceso de Peticiones y del sistema realiza control y seguimiento a los derechos de petición asignados a las dependencias de la SDS, EPS Capital y las Subredes Integradas de Servicios de Salud, en este periodo se realizó la verificación de criterios de calidad (coherencia, claridad, oportunidad y calidez), de las respuestas a peticiones por cada Entidad Distrital del Sector Salud, del segundo periodo del año 2018, los resultados sobre el seguimiento a la operación del sistema, seguimiento a la oportunidad de las respuestas y requerimientos por no respuesta oportuna, dichos informes se socializaron a las dependencias de SDS, Subredes y EPS, con el fin de que realicen su respectivas acciones de mejora.