

En 2018 se implementará un call center único para asignación de citas

Gracias a la estrategia ‘Cero Filas’ se optimizaron los tiempos de atención y trámites en la red pública hospitalaria

Bogotá D.C., noviembre 28 de 2017. Con el objetivo de minimizar los tiempos de atención a los pacientes y facilitarles los trámites en la red pública hospitalaria la administración del alcalde Enrique Peñalosa implementó de manera positiva la estrategia ‘Cero Filas’.

El plan de acciones comprende la ampliación de horarios, más puntos de atención y canales para asignación de citas, la reorganización de salas de espera y la descentralización del servicio de consulta especializada.

Con la ampliación del portafolio de especialidades, que antes se ofrecían de manera exclusiva en los hospitales y ahora se encuentra también en 20 Centros de Atención Prioritaria en Salud (CAPS), se han descongestionado las salas de urgencias de las Unidades de Servicios de Salud (USS) de la ciudad. En los CAPS ya se han realizado más de 360 mil consultas.

Para evitar que se generen filas en las USS se anticipó a las 5:30 de la mañana el horario de atención para la asignación de citas en la mayoría de las sedes de las cuatro Subredes Integradas de Servicios de Salud. Antes el servicio se prestaba desde las 7:00 de la mañana.

Así mismo, se incrementaron de 17 a 103 los puntos de atención para asignar las citas de consultas especializadas: 32 en la Subred Norte, 46 en la Subred Sur, 7 en la Subred Sur Occidente y 18 en la Subred Centro Oriente.

Con la estrategia se ha logrado que el 10 por ciento de las citas médicas se asigne ahora mediante mensajería de texto (whatsapp), la ruta de la salud, gestores de salud y vía telefónica.

Gracias a las acciones ejecutadas por la alcaldía de Enrique Peñalosa también se ha reducido el promedio de espera en los trámites de consulta externa de 4 horas a menos de 120 minutos.

Como componente fundamental de la estrategia 'Cero Filas', en el primer trimestre de 2018 la nueva 'Bogotá Mejor para Todos', a través de la Secretaría Distrital de Salud (SDS), tendrá en servicio el primer *call center* único para la asignación de citas en la red pública, que permitirá agendar más de 50 por ciento de las consultas médicas.

Para comodidad de los usuarios, en 14 USS (Meissen, Tunal, Suba, Chapinero, Engativá, Simón Bolívar, Kennedy, Bosa, Marichuela, Vista Hermosa, Verbenal, Gaitana, Suba Rincón y Prado) también se adecuaron y reorganizaron las salas de espera de consulta externa y se dotaron con digiturnos, pantallas y buzones de sugerencias y con la presencia de 264 orientadores e informadores en las salas de toda la red se ha logrado agilizar la atención personalizada.

Con la implementación de todas las medidas, se ha logrado reducir la congestión y las filas en 16 Unidades de Servicios de Salud en la red pública:

- Subred Sur: Tunal, Meissen, Vista Hermosa y CAPS Marichuela.
- Subred Norte: Simón Bolívar, Suba (CES y CAPS) y Engativá.
- Subred Suroccidente: Kennedy, Fontibón, Bosa y CAPS Trinidad Galán.
- Subred Centro oriente: Santa Clara, Victoria, San Cristóbal y San Blas.

Cada mes, en las USS de la red pública se realizan en promedio 275 mil consultas de medicina general, especializada, enfermería y terapias.