

INFORME JORNADAS SOLUCIONES EN SALUD I SEMESTRE 2023

DIRECCIÓN DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

SECRETARÍA DISTRITAL DE SALUD

Desde la Dirección de Servicio a la Ciudadanía se implementaron las Jornadas de Soluciones en Salud como estrategia para dar respuesta a las barreras y dificultades que presenta la ciudadanía en el sector salud. En estos espacios se cuenta con la participación del Secretario Distrital de Salud, Dr. Alejandro Gómez, quien entabla un diálogo directo con la ciudadanía, escuchando e identificando las diferentes problemáticas de acceso, en pro de garantizar el derecho a la salud; también asisten los delegados de las diferentes EAPB para dar respuesta a las solicitudes por parte de la ciudadanía.

Teniendo en cuenta lo anterior, se realizaron las siguientes jornadas para el primer semestre del año 2023:

- **LOCALIDAD USME**

Se realizó la jornada en el Centro de desarrollo comunitario Julio Cesar Sánchez, el día 3 de febrero de 2023, dando atención a 235 personas de la localidad.



TOTAL DE ATENCIONES POR EAPB

FECHA	3 DE FEBRERO
LOCALIDAD	USME
LUGAR	CENTRO DE DESARROLLO COMUNITARIO JULIO CESAR SANCHEZ

EAPB	
CAPITAL SALUD	61
COMPENSAR	10
FAMISANAR	11
NUEVA EPS	9
SANITAS	7
SALUD TOTAL	2
FUERZAS MILITARES	2
SERVISALUD	1
ALIANSALUD	1
ORIENTACION E INFORMACION	34
ACCIONES SUBRED	97
TOTAL	235

Durante la jornada se contó con la participación de 9 entidades de salud, sector público y privado, como también, la participación de equipos de agendamiento de las diferentes subredes y equipos de afiliación y PQRSD de Capital Salud.

Desde la Estrategia Territorial se realizó orientación e información a 34 ciudadanos en temas de derechos y deberes, canales de atención, aseguramiento y trámites y servicios en salud. Desde la Subred Sur se contó con el equipo de Cúdate y sé feliz, pruebas Covid, pruebas rápidas y vacunación regular, atendiendo así a 97 ciudadanos.

- **LOCALIDAD ENGATIVÁ**

Se desarrolló la jornada en la Alcaldía local de Engativá, el día 02 de mayo de 2023. Para esta jornada se contó con la participación de la Alcaldesa Mayor de Bogotá Claudia López y el Secretario Distrital de Salud Alejandro Gómez. En esta jornada se brindó atención a 303 ciudadanos.

Salud a Mi Barrio
Abre tu puerta al cuidado

Soluciones en salud ✓

¿Tienes dificultades con tu EPS para acceder a servicios de salud?
¡Cuéntame!

** Llevar soportes del requerimiento en salud.

El secretario Distrital de Salud, Alejandro Gómez, visita Engativá para escucharte y garantizar tu derecho a la salud

*Dirigido a usuarios de todas las EPS

Calle 71 # 73a-44
(Alcaldía Local Engativá).

Martes 2 de mayo.

1:00 p.m. - 4:00 p.m.

SECRETARÍA DE SALUD | BOGOTÁ

TOTAL DE ATENCIONES POR EAPB

FECHA	02 MAY 23
LOCALIDAD	ENGATIVÁ
LUGAR	ALCALDIA LOCAL DE ENGATIVÁ
EAPB	
CAPITAL SALUD	74
COMPENSAR	13
FAMISANAR	21
NUEVA EPS	6
SANITAS	13
SALUD TOTAL	6
FUERZAS MILITARES	0
SURA	4
COOSALUD	2
SERVISALUD	0
ALIANSA SALUD	1
MEDIMAS	1
OTROS	6
ORIENTACION E INFORMACION	14
ACCIONES SUBRED	142
TOTAL	303

Para esta jornada asistieron 12 delegados de las EAPB para dar respuesta a las orientaciones y barreras en salud que presentó la ciudadanía participante. Por parte del equipo de técnicos de la Estrategia Territorial, se dio orientación e información a 14 ciudadanos en temas de canales de atención, derechos y deberes, aseguramiento y trámites y servicios en salud. Para las acciones de las Subredes se contó con pruebas Covid, Cuidate y se feliz y vacunación, atendiendo así a 142 ciudadanos en la localidad.

JORNADA SOLUCIONES EN SALUD ENGATIVÁ	
Motivos de Orientación y Problemáticas	Total Motivos
No oportunidad servicios	104
Cómo solicitar, retirarse ó revisar puntaje de la encuesta SISBEN ó SISBEN de otros Municipios.	14
Cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad.	12
Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS-S, EPS-C, ESE ó IPS.	5
Portafolio de servicios de las ESE, de EPS-S, Red No Adscrita, ó IPS Privadas.	4
Dificultad accesibilidad administrativa	2
No Suministro Medicamentos	2
Negación Servicios	1
Cómo incluir a menores, en el núcleo de la Encuesta Sisbén.	1
Portafolio de servicios y programas de la Secretaria Distrital de Salud - SDS.	1
Procesos masivos de aseguramiento.	1
Total	147

Los motivos de orientación y problemáticas de la jornada se registraron en el aplicativo SI-Cuéntanos Bogotá, registrando 147 atenciones, evidenciando de esta forma que los principales motivos de consulta en esta jornada fueron la No oportunidad de servicios, Inquietudes sobre encuesta del SISBEN y Acceso al sistema de salud.

- **LOCALIDAD FONTIBÓN**

La jornada de soluciones en salud para la localidad de Fontibón tuvo desarrollo en el Salón comunal de Arabia, el día 18 de mayo, brindando atención a 206 ciudadanos y contando con la participación del Secretario Distrital de Salud, Dr. Alejandro Gómez, quién entabló un diálogo con la ciudadanía con el fin de garantizar y brindar una respuesta a las dificultades o barreras en salud.

TOTAL DE ATENCIONES POR EAPB

FECHA	18 MAY 23
LOCALIDAD	FONTIBÓN
LUGAR	SALON COMUNAL ARABIA
EAPB	
CAPITAL SALUD	61
COMPENSAR	9
FAMISANAR	14
NUEVA EPS	19
SANITAS	8
SALUD TOTAL	8
FUERZAS MILITARES	4
SURA	7
FONDO FINANCIERO	0
ORIENTACION E INFORMACION	17
ACCIONES SUBRED	59
TOTAL	206

Esta jornada tuvo la participación de los equipos referentes de las EAPB para dar solución a las barreras de acceso al sistema de salud presentadas por la ciudadanía, teniendo un mayor número de atenciones la EAPB Capital salud con 61 atenciones en la jornada. Por su parte la Estrategia Territorial realizó orientación e información a 17 asistentes en temas de canales de atención, derechos y deberes, aseguramiento y trámites y servicios en salud. Por último, la Subred Integrada de Servicios de Salud participó en la jornada con las acciones de Cuídate y sé feliz y vacunación, brindando atención a 59 ciudadanos en la localidad.

JORNADA SOLUCIONES EN SALUD FONTIBÓN	
Motivos de Orientación y Problemáticas	Total Motivos
No oportunidad servicios	94
Dificultad accesibilidad administrativa	17
Cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad.	5
Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS-S, EPS-C, ESE ó IPS.	4
Negación Servicios	3
No Suministro Medicamentos	2
Procesos masivos de aseguramiento.	2
Dificultad Tutelas	1
Cómo solicitar, retirarse ó revisar puntaje de la encuesta SISBEN ó SISBEN de otros Municipios.	1
Portafolio de servicios de las ESE, de EPS-S, Red No Adscrita, ó IPS Privadas.	1
Total	130

Los motivos de orientación y problemáticas se registraron en el aplicativo Si-Cuéntanos Bogotá, con un total de 130 atenciones, evidenciando la no oportunidad de servicios como la mayor barrera de acceso al sistema de salud con 94 registros, seguido por Dificultad administrativa con 17 registros en el sistema e inquietudes sobre acceso al sistema de información.

- **LOCALIDAD USAQUÉN**

La jornada de Soluciones en salud en la localidad de Usaquéen tuvo lugar en el Salón comunal de Toberín, contando con la participación de 316 ciudadanos, quienes expusieron sus problemáticas

de acceso al sistema de Salud en la plenaria liderada por el Secretario Distrital de Salud, Dr. Alejandro Gómez.



TOTAL DE ATENCIONES POR EAPB

FECHA	02 JUN 23
LOCALIDAD	USAQUÉN
LUGAR	SALON COMUNAL TOBERIN
EAPB	
CAPITAL SALUD	100
COMPENSAR	16
FAMISANAR	19
NUEVA EPS	7
SANITAS	14
SALUD TOTAL	12
FUERZAS MILITARES	2
SURA	7
COOSALUD	3
SERVISALUD	0
ALIANSA SALUD	0
MEDIMAS	0

OTROS	0
COMFAMA	1
FONDO FINANCIERO	2
ORIENTACION E INFORMACION	38
ACCIONES SUBRED	95
TOTAL	316

En esta jornada las EAPB participaron brindando atención a la ciudadanía minimizando así las barreras de acceso presentadas por los afiliados. La EAPB con más atenciones fue Capital Salud, quien contó con 100 atenciones en la jornada. La Estrategia Territorial hizo participación en la jornada brindando orientación e información a 38 ciudadanos, en temas sobre canales de atención, derechos y deberes, aseguramiento y trámites y servicios en salud. Las Subredes Integradas de Salud hicieron presencia en la jornada con las acciones de Cuídate y sé feliz y vacunación, brindando atención a 95 ciudadanos en la localidad.

JORNADA SOLUCIONES EN SALUD USAQUÉN	
Motivos de Orientación y Problemáticas	Total Motivos
No oportunidad servicios	149
Dificultad accesibilidad administrativa	11
Portafolio de servicios de las ESE, de EPS-S, Red No Adscrita, ó IPS Privadas.	9
Desarrollo de otro tipo de procesos masivos.	4
Negación Servicios	3
No Suministro Medicamentos	3
Cómo acceder al Sistema de Salud, a servicios de salud, a derechos y deberes y a normatividad.	2
Cómo afiliarse, trasladarse o retirarse de una EPS-S, EPS-C, ESE ó IPS.	1
Portafolio de servicios y programas de la Secretaria Distrital de Salud - SDS.	1
Total	183

En la jornada de soluciones en salud de la localidad de Usaquén la principal barrera de acceso al sistema de salud registrada en el aplicativo Si-cuéntanos Bogotá, fue la no oportunidad de servicios, con un total de 149 registros, seguida por Dificultad de accesibilidad administrativa e inquietudes sobre el acceso a servicios de salud.

- **INDICADOR JORNADAS SOLUCIONES EN SALUD/PROBLEMÁTICAS RESULTAS EN MENOS DE 72 HORAS**

Usme	03-feb	77,8%
Engativá	02-may	90,7%
Fontibón	10-may	94,0%
Usaquén	02-jun	81,2%

Dentro del monitoreo que se realiza a las jornadas de Soluciones en Salud, se tiene el indicador de Problemáticas resueltas en menos de 72 horas, que da cuenta del total de casos identificados y registrados en cada uno de los espacios, sobre el total de casos con una gestión resolutive en las primeras 72 horas. La Dirección de Servicio a la Ciudadanía gestiona las barreras de acceso identificadas a través de las acciones del procedimiento de Asistencia Técnica, realizando enlace con las diferentes EAPB para lograr una resolución de manera prioritaria y efectiva; sin embargo, es de mencionar que también se identifican barreras de tipo administrativo, sobre las cuales no se tiene competencia directa como ente territorial y es necesario realizar gestión intersectorial para dar trámite y resolución.

Elaboró: Adriana Rubiano, Jorge Cárdenas y Andrea Salazar.