

Primera Reunión Regional Sobre Solución De Controversias Entre Usuarios Y Prestadores De Servicios De Salud – OPS

México -D.F
Febrero 2009



Secretaría
SALUD

ALCALDIAMAYOR DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD DE BOGOTÁ



Luz Dary Carmona Moreno
Directora de participación Social –
Servicio a la ciudadanía



Secretaría
SALUD

ALCALDIAMAYOR DE BOGOTÁ D.C.



1. CONTEXTO HISTORICO

1. Del Sistema Nacional de salud al Sistema General de Seguridad Social

- Supuestos: fragmentación, ampliación de cobertura
- Carta Constitucional: Salud como servicio público responsabilidad del Estado – Mecanismo de Tutela
- SGSSS - Ley 100 /93: ordena Principios y funciones organiza: Beneficiarios, financiamiento, provisión de servicios, administración, control



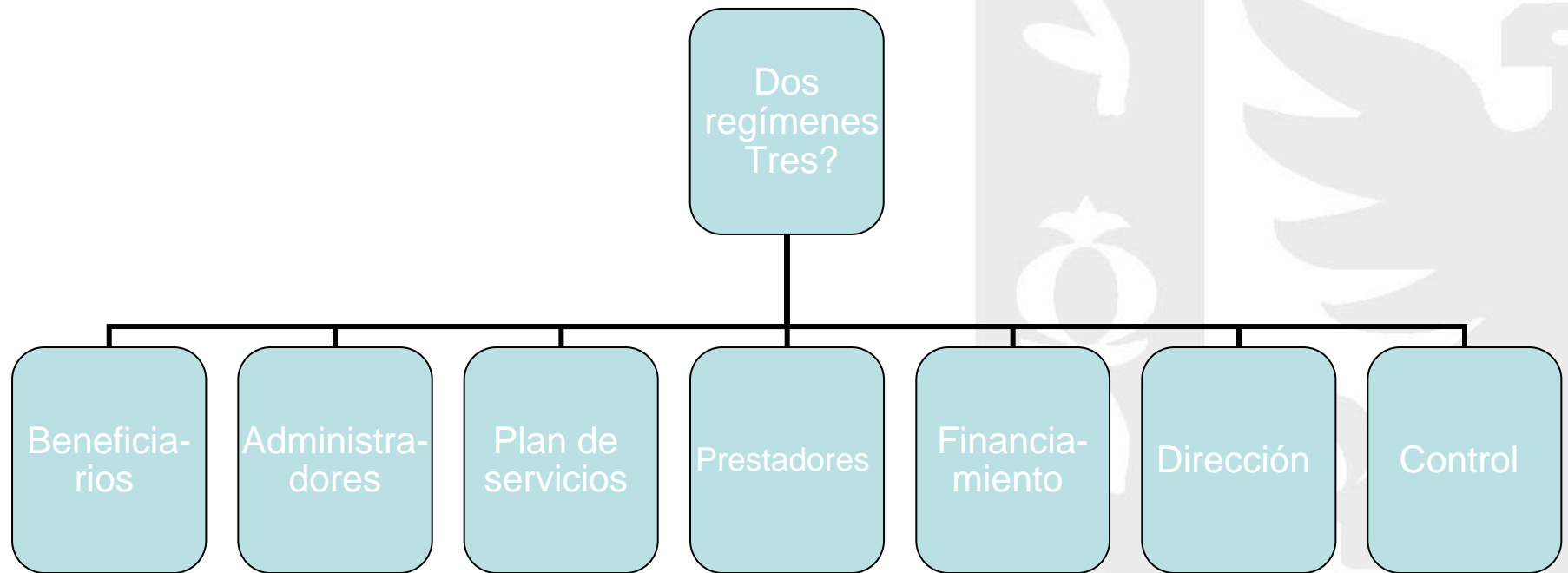
Secretaría
SALUD

ALCALDIAMAYOR DE BOGOTÁ D.C.



1. CONTEXTO HISTORICO

2. Sistema General de Seguridad Social



Secretaría
SALUD

ALCALDIAMAYOR DE BOGOTÁ D.C.



3. PROBLEMÁTICA

1. No se ha logrado la universalidad
2. Continúan las inequidades por género, etnias, Condición económica, entre regiones
3. Participación instrumentalizada
4. No se ha logrado la eficiencia: aumento de recursos para la salud no ha mejorado la calidad en la prestación de los servicios
5. La calidad sigue siendo una deuda



Secretaría
SALUD

ALCALDIAMAYOR DE BOGOTÁ D.C.



3. PROBLEMÁTICA

Las Barreras de Acceso el pan de cada día:

- Geográficas
- Económicas
- Culturales
- Administrativas

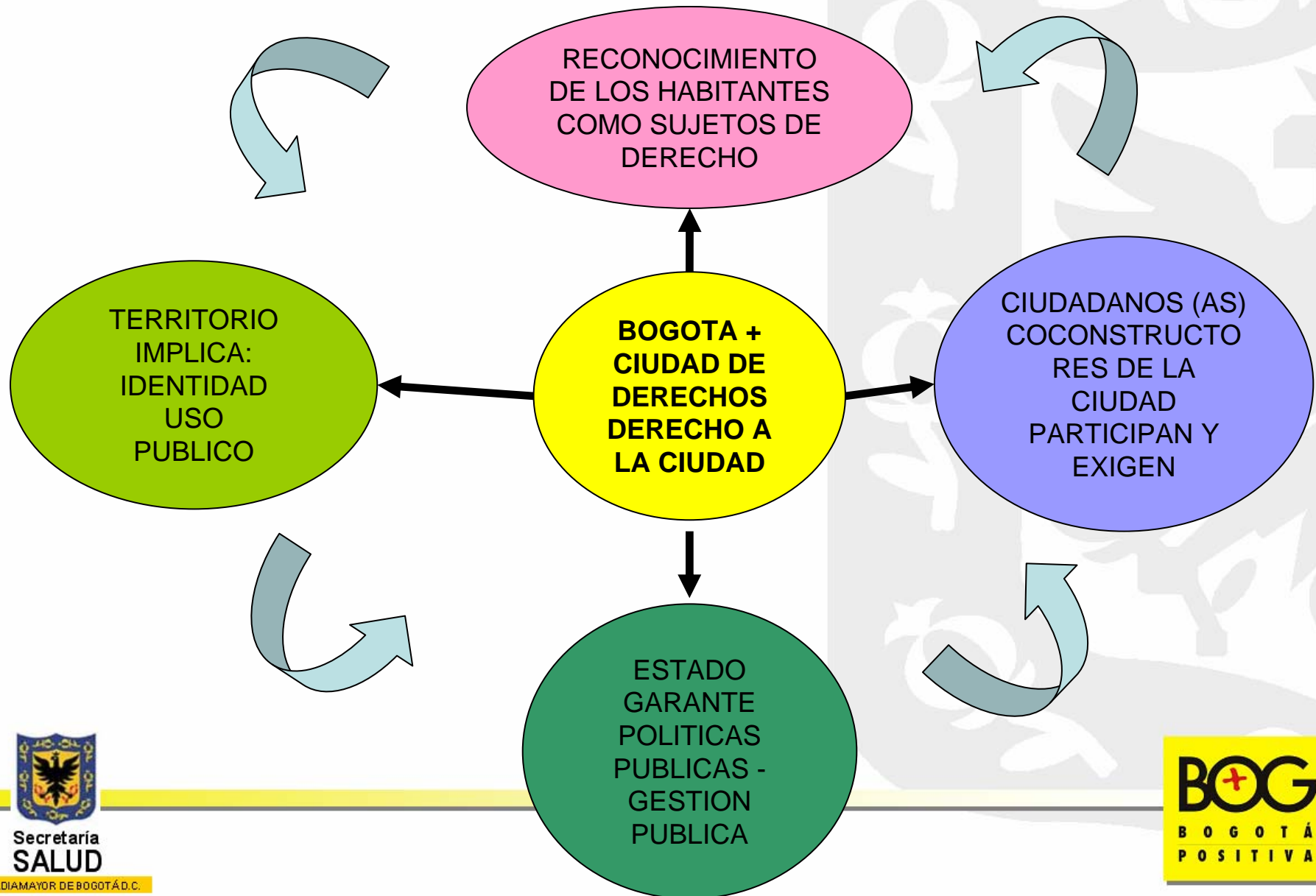


Secretaría
SALUD

ALCALDIAMAYOR DE BOGOTÁ D.C.



4. VISIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO

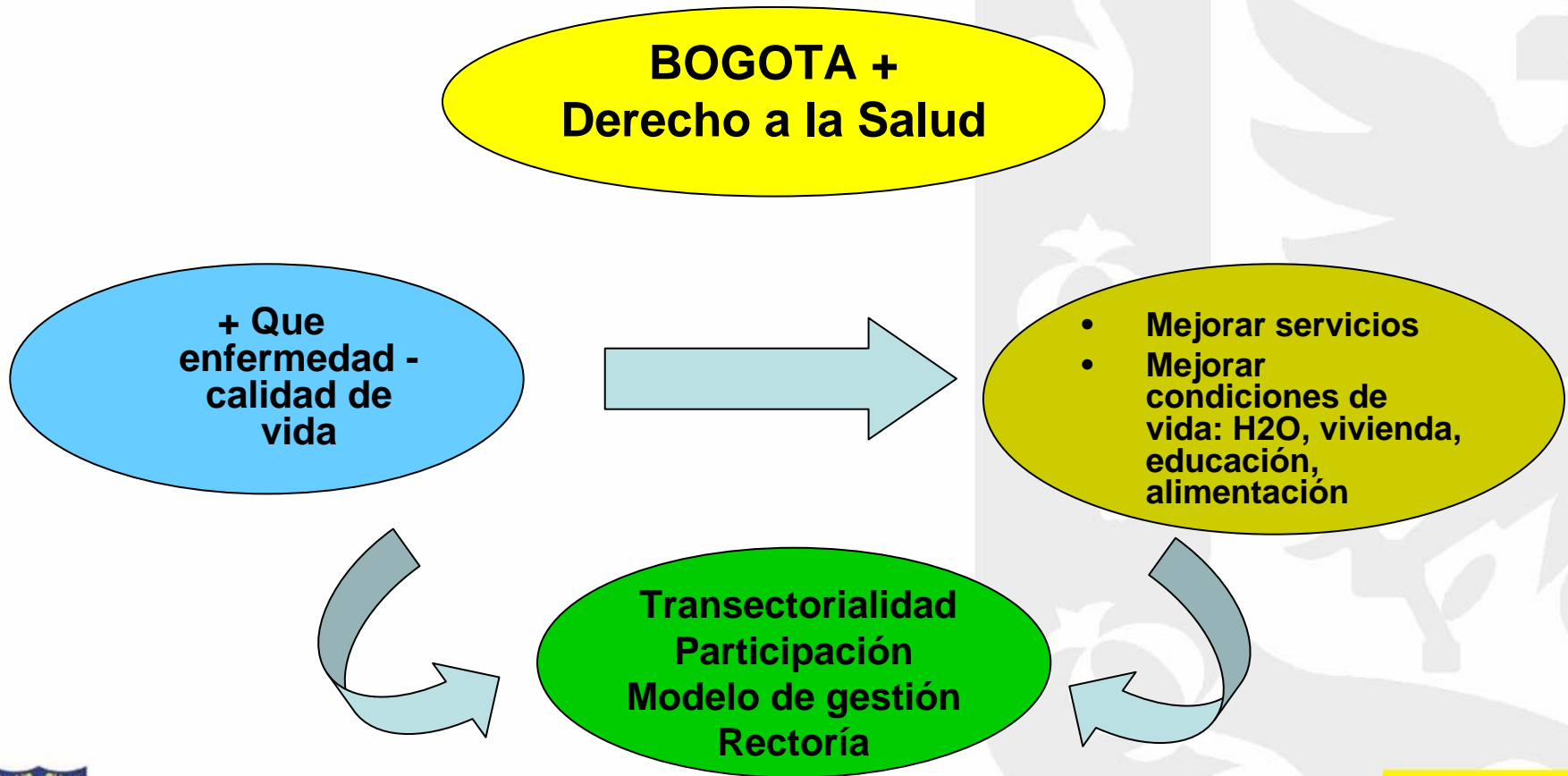


Secretaría
SALUD

ALCALDIAMAYOR DE BOGOTÁ D.C.



4.1 VISIÓN DEL COMPONENTE DE SALUD



Secretaría
SALUD

ALCALDIAMAYOR DE BOGOTÁ D.C.



5. PROPUESTAS

1. Fortalecimiento del Estado:

- Constitución de una Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía- Alcaldía Mayor
- Constitución de una Política de Participación Distrital- Sistema Distrital de Participación
- Dirección de PSSC
- Política Sectorial que articula participación y Servicio a la ciudadanía: SQS-SIDBA- Estrategia de garantía de derechos /exigibilidad

2. Fortalecimiento organizativo- apoyo a la comunidad con perspectiva de garantía de derechos y profundización de la democracia

3. Articulación con otros sectores: Superintendencia Nacional de Salud: Consultas Ciudadanas

4. Gestión Social Integral- APS



Secretaría
SALUD

ALCALDIAMAYOR DE BOGOTÁ D.C.



5. PROPUESTAS

INSTANCIA	PPIOS. EN QUE SE FUNDAMENTA	PERSONAL QUE PARTICIPA	ESPACIOS FÍSICOS DONDE SE EFECTÚA	COSTO INVOLUCRADO
Asambleas Comunitarias por el Derecho a la Salud y la Calidad de Vida.	Es un espacio amplio, democrático y deliberativo de discusión sobre barreras de acceso a los servicios de salud, para generar propuestas participativas de gestión por parte de actores sociales e institucionales.	La ciudadanía organizada, Representantes de la Autoridad Sanitaria Distrital, de Entidades Administradoras de Planes de Beneficios, de las Empresas Sociales del Estado y de organizaciones sociales.	Salones de Eventos Masivos	Costos para SDS. Servicio gratuito para comunidad



Secretaría
SALUD

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOG
BOGOTÁ
POSITIVA

5. PROPUESTAS

INSTANCIA	PPIOS. EN QUE SE FUNDAMENTA	PERSONAL QUE PARTICIPA	ESPACIOS FÍSICOS DONDE SE EFECTÚA	COSTO INVOLUCRADO
Audiencias Públicas al Alcalde Mayor, al Secretario de Salud y su Gabinete, a directivos de Empresas Sociales del Estado y Empresas Promotoras de Salud del Régimen Subsidiado.	Es un espacio amplio, democrático y deliberativo de análisis sobre barreras de acceso a los servicios de salud, rendición de cuentas sobre las acciones implementadas en la prestación del servicio de salud, el manejo presupuestal, financiero y administrati	La ciudadanía organizada, representantes del Gobierno Distrital, de la Autoridad Sanitaria Distrital, de Entidades Administradoras de Planes de Beneficios, de las Empresas Sociales del Estado y de organizaciones sociales.	Salones de Eventos Masivos	Costos para SDS.



Secretaría
SALUD

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOG
BOGOTÁ
POSITIVA

5. PROPUESTAS

INSTANCIA	PPIOS. EN QUE SE FUNDAMENTA	PERSONAL QUE PARTICIPA	ESPACIOS FÍSICOS DONDE SE EFECTÚA	COSTO INVOLUCRADO
Consultas Ciudadanas con Entes de Control como	Espacio de interacción en donde todos los actores del	Los ciudadanos y ciudadanas, representantes de Entes de	Salones de Reuniones.	Servicio gratuito para comunidad.
Implementación de Línea de Solución Inmediata a barreras	Para la atención y gestión oportuna de las dificultades,	La asistencia telefónica es prestada por profesionales en	El servicio funciona a través de la línea gratuita telefónica del	Costos para SDS.
Sistema Distrital de Información sobre barreras de acceso a los servicios de salud – SIDBA.	Disponer de un Sistema de Información homologado, que permita a los diferentes actores del Sistema Distrital de Salud, tipificar, cuantificar y consolidar las barreras de acceso sectoriales a la garantía del derecho a la salud, de los ciudadanos y ciudadanas del Distrito Capital.	Personal de la Dependencia de Servicio al Ciudadano de Secretaría Distrital de Salud, de la Red Cade y Supercade y de las Oficinas de Atención al Usuario de las Empresas Sociales del Estado.	Módulos de atención personalizada – línea gratuita 018000, líneas telefónicas convencionales.	Costos para SDS.
	Analizar sectorialmente los actores institucionales y sociales, los determinantes que están afectando las barreras de acceso a los servicios de salud.			Costos para las ESE.
	Orientación de la “Información para la acción”. Pasar a la gestión, en cuanto a establecer todos los actores institucionales y sociales, planes integrales de mejoramiento que hagan efectivo la reducción de éstas.			Servicio gratuito para la ciudadanía.
	Instituir un Sistema Alterno para la exigibilidad del derecho a la salud.			
	Disminuir las inequidades frente a la garantía del derecho a la salud.			



Secretaría
SALUD

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C.



5. PROPUESTAS

INSTANCIA	PPIOS. EN QUE SE FUNDAMENTA	PERSONAL QUE PARTICIPA	ESPACIOS FÍSICOS DONDE SE EFECTÚA	COSTO INVOLUCRADO
Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SQS.	Facilita a la ciudadanía el que pueda concurrir a un mismo Sistema y con iguales instrumentos, para interponer una queja o un reclamo en cualquier punto de servicio al ciudadano como CADE, SUPERCADÉ, por el Portal de Bogotá www.bogota.gov.co , la Línea 195	Personal de la Dependencia de Servicio al Ciudadano de Secretaría Distrital de Salud, de la Red Cade y Supercade, personal de las diferentes Direcciones de SDS y de las Oficinas de Atención al Usuario de las Empresas Sociales del Estado.	Página web, correspondencia escrita, atención personalizada, línea gratuita 018000, líneas telefónicas convencionales.	Costos para SDS.
	Permite la administración de los diferentes requerimientos de tipo queja, reclamo, solicitud de información, copias consultas y sugerencias, que son interpuestos por cualquiera de los canales enunciados.			Costos para las ESE.
	De igual manera posibilita al usuario realizar seguimiento a su solicitud, como a la entidad responsable vigilar y controlar la respuesta oportuna, precisa, clara, cálida y eficaz.			Servicio gratuito para la ciudadanía.



5. PROPUESTAS

INSTANCIA	PPIOS. EN QUE SE FUNDAMENTA	PERSONAL QUE PARTICIPA	ESPACIOS FÍSICOS DONDE SE EFECTÚA	COSTO INVOLUCRADO
Fortalecimiento de la gestión administrativa y resolutivead de Puntos de Atención Personalizada a nivel Central, de la Red Cade y Supercade Distrital, de las ESE y EPS-S.	Atención personalizada, para la orientación e información a la ciudadanía, sobre sus derechos en salud, trámites a realizar y resolutivead de barreras de acceso.	Personal de la Dependencia de Servicio al Ciudadano de Secretaria Distrital de Salud, de la Red Cade y Supercade y de las Oficinas de Atención al Usuario de las Empresas Sociales del Estado.	Módulos de atención personalizada, línea gratuita 018000, líneas telefónicas convencionales.	Costos para SDS.
	Prácticas de orientación, gestión inmediata y asesoría especializada para la resolutivead de casos.			Costos para las ESE.
				Servicio gratuito para la ciudadanía.



Secretaría
SALUD

ALCALDIAMAYOR DE BOGOTÁ D.C.



5. PROPUESTAS

INSTANCIA	PPIOS. EN QUE SE FUNDAMENTA	PERSONAL QUE PARTICIPA	ESPACIOS FÍSICOS DONDE SE EFECTÚA	COSTO INVOLUCRADO
Participación en Ferias de Servicio al Ciudadano y Eventos Masivos.	Las Ferias se enfocan a atender directamente las inquietudes de los ciudadanos en las Localidades donde residen o trabajan o estudian, sobre sus derechos, deberes y trámites a realizar en salud, para su acceso a servicios de salud o la resolutivez de ba	Personal de la Dependencia de Servicio al Ciudadano de Secretaria Distrital de Salud, de Aseguramiento, de otras Direcciones SDS y personal de las Empresas Sociales del Estado.	Carpas Móviles de atención ubicadas en parques y espacios colectivos de las Localidades.	Costos para SDS.
	Los eventos masivos, se orientan al desarrollo de procesos de Aseguramiento en Salud,			Costos para las ESE.
	De Libre elección de EPS-S, de Actualización de datos y toma de huellas a afiliados Régimen Subsidiado, Debidos procesos R. Subs., Procesos de asignación y reasignación de subsidios directos en salud.			Servicio gratuito para la ciudadanía.



Secretaría
SALUD

ALCALDIAMAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOG
BOGOTÁ
POSITIVA

5. PROPUESTAS

INSTANCIA	PPIOS. EN QUE SE FUNDAMENTA	PERSONAL QUE PARTICIPA	ESPACIOS FÍSICOS DONDE SE EFECTÚA	COSTO INVOLUCRADO
Fortalecimiento de Comités entre ESE-EPS-S, para analizar controversias de no calidad en la prestación de servicios.	Constitución como parte de los lineamientos contractuales entre las Empresas Sociales del Estado - ESE y las Empresas Promotoras de Salud Subsidiadas - EPS-S, Comités para hacer seguimiento y dirimir dificultades y barreras de acceso que se le presentan a	Personal Directivo de ESE y de EPS-S.	En oficinas de las ESE y de EPS-S.	Costos para EPS-S.
				Costos para las ESE.
				Servicio gratuito para la ciudadanía.



**Secretaría
SALUD**

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOG
BOGOTÁ
POSITIVA

5. PROPUESTAS

INSTANCIA	PPIOS. EN QUE SE FUNDAMENTA	PERSONAL QUE PARTICIPA	ESPACIOS FÍSICOS DONDE SE EFECTÚA	COSTO INVOLUCRADO
Realización de Convenios Interadministrativos con la Asociación Colombiana de Empresas de Medicina Integral - ACEMI.	Acuerdos para la articulación del Régimen Contributivo a la Política Distrital de Salud, al Plan Distrital de Salud Pública y para la disminución de barreras de acceso a los servicios de salud.	Directivos de Asociación Colombiana de Empresas de Medicina Integral - ACEMI y de la Secretaria Distrital de Salud.	Salones de reuniones	Servicio gratuito para la ciudadanía.



Secretaría
SALUD

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.



5. PROPUESTAS

INSTANCIA	PPIOS. EN QUE SE FUNDAMENTA	PERSONAL QUE PARTICIPA	ESPACIOS FÍSICOS DONDE SE EFECTÚA	COSTO INVOLUCRADO
Visitas nocturnas para analizar criticidad en la no atención oportuna de urgencias y servicios prioritarios.	Supervisar el funcionamiento nocturno de los servicios de urgencias y servicios prioritarios, para resolver barreras de acceso, identificar deficiencias en la atención, en el sistema de referencia y contrarreferencia, en la operación de los servicios de SALUD	Directivos de SDS y de las ESE.	En las IPS Públicas y Privadas.	Costos para SDS.



Secretaría
SALUD

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.



5. PROPUESTAS

INSTANCIA	PPIOS. EN QUE SE FUNDAMENTA	PERSONAL QUE PARTICIPA	ESPACIOS FÍSICOS DONDE SE EFECTÚA	COSTO INVOLUCRADO
Fortalecimiento de formas organizativas de participación social en salud y de otras formas de organizaciones sociales.	Fortalecimiento de la Organización Social autónoma en Salud y de Formas de participación en Salud, para el desarrollo de los procesos de control social en la garantía del derecho a la salud en todo el ciclo de la política pública en salud, es decir en el diseño, ejecución, seguimiento	Equipos de trabajo de la Dir. de Participación Social y Servicio al Ciudadano SDS.	Salones de Reuniones y oficinas, de SDS, de las ESE y Salones Comunales.	Costo para SDS y para las ESE.
		Equipos de Oficinas de P. Social de las ESE.		Servicio Gratuito para la Ciudadanía.
		Los COPACOS, Asoc. de Usuarios, Comités de Veedores, Comités de Ética Hospitalaria.		



Secretaría
SALUD

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.



5. PROPUESTAS

INSTANCIA	PPIOS. EN QUE SE FUNDAMENTA	PERSONAL QUE PARTICIPA	ESPACIOS FÍSICOS DONDE SE EFECTÚA	COSTO INVOLUCRADO
Gestión Territorial.	Para la articulación efectiva con los procesos liderados desde salud pública y el trabajo con las organizaciones comunitarias y sociales en los territorios del Distrito Capital, para la construcción social de la salud, la exigibilidad del derecho a la salud	Equipos de trabajo de la Dir. de Participación Social y Servicio al Ciudadano SDS.	Salones de Reuniones y oficinas, de SDS, de las ESE y Salones Comunales.	Costo para SDS y para las ESE.
		Equipos de Oficinas de P. Social de las ESE.		Servicio Gratuito para la Ciudadanía.
		La comunidad.		



Secretaría
SALUD

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.



5. PROPUESTAS

INSTANCIA	PPIOS. EN QUE SE FUNDAMENTA	PERSONAL QUE PARTICIPA	ESPACIOS FÍSICOS DONDE SE EFECTÚA	COSTO INVOLUCRADO
Gestión Social Integral.	Frente a los grupos poblacionales especiales (etnias, género, desplazados), para avanzar con su inclusión en la garantía del derecho a la salud. De igual, fortalecer y promover organizaciones sociales que tengan que ver con estos grupos de interés	Equipos de trabajo de la Dir. de Participación Social y Servicio al Ciudadano SDS.	Salones de Reuniones y oficinas, de SDS, de las ESE, de Secretaría de Integración Social.	Costo para SDS.
		Equipos de la Secretaría de Integración Social.	y Salones Comunales.	Costo para la Secretaría de Integración Social.
		Equipos de Oficinas de P. Social de las ESE.		Servicio Gratuito para la Ciudadanía.
		La comunidad.		



Secretaría
SALUD

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.



5. PROPUESTAS

INSTANCIA	PPIOS. EN QUE SE FUNDAMENTA	PERSONAL QUE PARTICIPA	ESPACIOS FÍSICOS DONDE SE EFECTÚA	COSTO INVOLUCRADO
Gestión de Control Social	Línea de control social directa sobre los planes de mejoramiento implementados por los actores sociales e institucionales sobre las barreras de acceso sectoriales en salud, en el plan de equipamiento en salud, los hallazgos de los organismos de control	Equipos de trabajo de la Dir. de Participación Social y Servicio al Ciudadano SDS.	Salones de Reuniones y oficinas, de SDS, de las ESE y Salones Comunales.	Costo para SDS.
		La comunidad.		Servicio Gratuito para la Ciudadanía.



Secretaría
SALUD

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.



5. PROPUESTAS

INSTANCIA	PPIOS. EN QUE SE FUNDAMENTA	PERSONAL QUE PARTICIPA	ESPACIOS FÍSICOS DONDE SE EFECTÚA	COSTO INVOLUCRADO
Observatorio de Equidad en Calidad de Vida y Salud.	Abre la posibilidad de construir una visión integral y holística de la problemática de la equidad en salud en el Distrito Capital, por medio de una información sistematizada sobre los distintos aspectos de esta, incorporando experiencias y facilitando instrumentos de análisis que contribuyan a la solución de la problemática y a la formulación y ajuste de las iniciativas de política social e inversión pública sectorial en el marco del Plan de Desarrollo Económico y Social de Bogotá.	Equipos de trabajo de investigaciones y de las diferentes direcciones de SDS.	Salones de Reuniones y oficinas, de SDS y de Universidad Nacional.	Costo para SDS.
		Equipo de investigadores de la Universidad Nacional.		Servicio Gratuito para la Ciudadanía.
		Actores Institucionales.		
		Actores Sociales.		



Secretaría
SALUD

ALCALDIAMAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOG
BOGOTÁ
POSITIVA

GRACIAS!



Secretaría
SALUD

ALCALDIAMAYOR DE BOGOTÁ D.C.

BOG
BOGOTÁ
POSITIVA



Secretaría
SALUD

ALCALDIAMAYOR DE BOGOTÁ D.C.

