PROYECCION RESPUESTA PROPOSICION 645-2025

41. ¿Qué medidas se han implementado para mejorar la oportunidad y calidad en la atención? Solicito el plan operativo o de mejora y los resultados alcanzados, preferiblemente en Excel o documento técnico.

RESPUESTA: SUBGERENCIA PRESTACION SERVICIOS SALUD – AMBULATORIOS – CALIDAD

Desde la subred integrada de servicios de salud Sur se han implementado diferentes estrategias para garantizar la oportunidad y calidad en la atención de los servicios ofertados para lo cual se tiene definido el portafolio de servicios para la prestación la prestación de los servicios básicos como Medicina, enfermería y salud oral, así como especialidades básicas como Medicina interna y familiar, pediatría, ginecobstetricia.

Las localidades de Usme, Ciudad Bolívar, y Tunjuelito se han favorecido con nuevas infraestructuras que han permitido el incremento de la oferta de servicios buscando mejorar la oportunidad en la atención, así como la disminución de las barreras de acceso.

Así mismo se han implementado estrategias para garantizar el uso de los servicios dado por la alta demanda de los usurios.

•Optimizar la capacidad instalada en infraestructura

•Implementación de diferentes canales para acceder a los servicios como el Call Center, ventanillas integrales en todos los puntos de las unidades, página web y la demanda inducida de las rutas de la salud

•Programación de jornadas de especialistas en las unidades de ruralidad

•Monitoreo y reporte diario de disponibilidad de agendas al área de facturación, Contac center y profesionales de enlace para la asignación de citas disponibles o canceladas a otros usuarios.

•Fortalecimiento de la demanda inducida a través de las diferentes rutas integrales de atención en salud, Cohortes impactando en la completitud de las agendas, así como los resultados de los indicadores

•Trabajo articulado con la oficina de participación comunitaria y servicio al ciudadano en filas para el adecuado direccionamiento de los usuarios de acuerdo a la identificación de necesidades, donde se realiza asignación de citas

•Implementación de línea para mejorar la accesesibildad para la cancelación de citas

•Socialización del comportamiento de las inasistencias que impactan en la producción y que se hace necesario informar oportunamente que no se va asistir a la cita para darle la oportunidad a otros usuarios

Es importante contextualizar que existen especialidades que no se logra contar con la oferta requerida de acuerdo a la demanda del servicio dada por la situación que a nivel nacional y distrital no se dispone de la suficiencia del talento humano ocasionando la prolongación de los tiempos para acceder a los servicios convirtiéndose en servicios críticos como Otorrinolaringología, neurología, dermatología, gastroenterología, urología, ortopedia, anestesia con enfoque de dolor entre otras especialidades . Sin embargo, la subred ha realizado la gestión de consecución de estos perfiles dependiendo de los tiempos de disponibilidad de los especialistas quienes en ocasiones se logra agendas adicionales y/o extras disminuyendo la demanda insatisfecha del servicio.

De igual forma se ha trabajado en la sensibilización a los usuarios frente a la importancia asistir a la cita asignada, así como informar de manera oportuna la situación de no asistencia o cancelación de la cita. lo anterior teniendo en cuenta que se tiene un promedio de inasistencia del 11% y que cuando no se cancela se le está quitando la posibilidad a otro usuario que requiere del servicio

Se anexa planes de mejora generados en las auditorias de calidad por las diferentes EAPB en los cuales se implementaron acciones para mejorar oportunidad en medicina general, Salud Oral y Especialidades

75. ¿Qué acciones específicas ha emprendido la administración Galán para atender las necesidades en salud de poblaciones históricamente discriminadas, como personas en condición de calle, migrantes, comunidades indígenas y personas con discapacidad?

RESPUESTA: GESTION DEL RIESGO – DIRECCION ADINISTRATIVA- AMBULATORIOS

Desde la Subred integrada Servicios de Salud Sur se han emprendido diferentes acciones para atender las necesidades en salud de población históricamente discriminada

De acuerdo a lo anterior se han realizado alianzas estrategias para a la atención a la población migrantes a través ONG como OIM (organización internacional para migrantes) que brinda apoyo a los migrantes en todo el mundo, desarrollando respuestas efectivas para la cambiante dinámica de la migración en cuanto a prácticas migratorias, con el fin de contribuir a la salud de la población migrante irregular de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E

Con esta organización se firman órdenes de compra, en las cuales se tienen contratados o siguientes servicios:

* Medicina general
* Enfermería
* Odontología
* Medicina Especializada
* Toma de laboratorios
* Entrega de Medicamentos

Por otro lado, se realizan jornadas de salud a la población migrante irregular en la cuales se prestan los siguientes servicios:

* Unidad Móvil con consultorio jurídico para la regularización
* Toma de pruebas rápidas para VIH y Sífilis
* Demanda Inducida a los servicios para los migrantes
* Durante la ejecución de la orden de compra se realizaron las jornadas

Frente a los usuarios en condición de discapacidad se realiza la **certificación de discapacidad y el Registro de Localización y Caracterización** en la cual se realiza la valoración integral por un equipo multidisciplinario para la generación del certificación de personas con discapacidad.

Adicional a este se realzia el Registro de Localización y Caracterización de Personas con Discapacidad -**RLCPD**-, como mecanismo para localizar, caracterizar y certificar a las personas con discapacidad. Para efectos de la valoración multidisciplinaria y del registro de la información

Para la atención de los usuarios se cuenta con centros de atención en las 4 localidades: en la localidad de Tunjuelito el CDS Carmen , En la localidad de Usme el CDS Betania , en la localidad de Ciudad Bolívar el CDS Candelaria y para la localidad de Sumapaz la unidad de Nazareth unidades donde se realizan las atenciones según requerimiento de autorizaciones ante la SDS.

La caracterización y localización de personas con discapacidad permite orientar y re direccionar a los usuarios a programas sociales y oferta institucional local y distrital, citando la página de internet tu oferta Bogotá. Con el link para la generación de canalización y re direccionamiento de usuarios para apoyo económico, de educación y sobre todo en direccionamiento para solicitud de dispositivos de asistencia personal, se fortaleció la activación de la ruta institucional por medio de la socialización y canalización de manera permanente. La oportunidad de la Subred alcanzo inmediatamente el año anterior un 100% de efectividad en las atenciones.

Es importante contextualizar que se cuenta con una historia clínica con enfoque diferencial en donde se identifica tipos de discapacidad (Física, visual, auditiva, cognitiva, mental, sordo-ceguera y múltiple), pertenencia Étnica (Indígena, Afro, Room Gitana, Raizal Palenquera) y necesidades del usuario en salud mental, salud oral, actividades físicas y estilos de vida saludable , información valiosa en la generación de estrategias en la atención de los usuarios.