



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## PROCESO ESTRATEGICO PARA LA GESTIÓN SECTORIAL Y TRANSECTORIAL PARA LA GENERACIÓN DE RESPUESTAS

**Subproceso: Gestión para el acceso equitativo a los servicios de salud y sociales**

### PRESENTACION

El gobierno de Bogotá Humana, tiene tres objetivos articuladores de la política pública:

1. Combatir la segregación social y construir una ciudad incluyente, digna y con equidad.
2. Construir una ciudad que no deprede la naturaleza, revitalizada, con espacios públicos y amplia movilidad.
3. Combatir la corrupción y la inseguridad, profundizando la democracia con participación y poder ciudadano.

Para el primer objetivo que busca una ciudad con oportunidades de trabajo digno para todas y todos, que no discrimine a los pobres, que trate por igual a mujeres y jóvenes, que respete la diversidad cultural, racial y de orientación sexual, que abarate los bienes básicos, que universalice la salud, la educación de calidad, la cultura, el deporte y que apoye la economía popular. Es por ello, que la Secretaria Distrital de Salud propone a través de las acciones del Plan de Intervenciones Colectivas (PIC) la organización de respuestas sociales y de salud articuladas y coordinadas para el acceso equitativo a los mismo como respuestas efectivas a las necesidades y problemáticas de las personas; que contribuya a la transformación de las condiciones de calidad de vida y salud y sus determinantes, de la población que habita el Distrito Capital.

En este sentido, el ordenador de la planeación, implementación, seguimiento, monitoreo y ajuste de los procesos de salud pública es el territorio, dentro del cual se abordarán integralmente a las personas; donde estas sean el principio y el fin con sus virtudes y capacidades, en los diversos escenarios en que transcurre su vida cotidiana, de acuerdo con sus particularidades, relaciones, intereses, expectativas y necesidades.

La Salud Pública es competencia de varios actores sociales, políticos, económicos e institucionales cuya finalidad es garantizar, promover y restituir los derechos de los individuos y las colectividades de manera integral, partiendo de la base de que el proceso salud enfermedad no depende exclusivamente de fenómenos

Cra. 32 No. 12-81  
Tel.: 364 9090  
[www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co)  
Info: Línea 195



**BOGOTÁ**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

biológicos, sino de procesos sociales, políticos, históricos, económicos y culturales.

Con respecto al modelo de atención en salud integral e incluyente, comprende la organización compleja de *respuestas sociales* en salud articuladas y coordinadas para responder efectivamente a las necesidades de la población. Incluye el conjunto de acciones sanitarias desarrolladas por todos los actores comprometidos y responsables de transformar las condiciones de salud y sus determinantes, en la población que habita el Distrito Capital.

La organización del territorio para la operación del modelo de atención en salud y la estructuración de redes de servicios de salud de Bogotá, D.C., tiene como referente el espacio geográfico que vincula a las distintas Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, que intervienen en la prestación de servicios y la población a la que deben dar respuesta. La ubicación y distribución de los distintos servicios de la red debe corresponder con la distribución de la población en términos de necesidades y de problemas y garantizar que los servicios de primero y segundo nivel, se encuentren cercanos a donde residen o trabajan las personas.

La red de cada territorio tendrá una población definida en su jurisdicción, para que responda por su salud, garantice la asistencia sanitaria que requiera la población asignada, logre coberturas de acciones de promoción de la salud, prevención de enfermedades y de acciones de salud pública, realice las acciones y gestiones necesarias para mantener a las personas sanas, brindando los cuidados necesarios en el nivel apropiado. Igualmente, el desarrollo de acciones sociales en los espacios de vida cotidiana promovidos por los equipos territoriales, deberán dar respuesta a las necesidades identificadas por las diferentes Instituciones Sociales como: Educación, Secretaria de Integración Social, Secretaria de Cultura, Recreación y Deporte, entre otras; además están enmarcadas en la Estrategia Promocional de Calidad de Vida y Salud, en coherencia con la normatividad vigente, que busca igualdad de oportunidades reales y disfrute de los derechos.

La red de servicios deberá articular las acciones individuales del POS con las del Plan de Intervenciones Colectivas y con las acciones intersectoriales para mejorar condiciones de vida y salud de la población. Es competencia del sector salud facilitar el acceso a la prestación de los mismos con calidad y calidez bajo los estándares de habilitación, certificación y acreditación.

Acceso: entendido como la eliminación de barreras de diferente orden, con acciones que faciliten el acceso oportuno y equitativo de los sujetos a la redes de servicios sociales y de salud, a través de las Instituciones públicas y privadas cuya

Cra. 32 No. 12-81  
Tel.: 364 9090  
[www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co)  
Info: Línea 195



**BOGOTÁ**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

competencia garantice el desarrollo y principios de la APS mediante la respuesta a las necesidades y problemáticas identificadas para el ejercicio de sus derechos, promovido por las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) y/o Empresas Sociales del Estado (ESE) e Instituciones Sociales.

La operación por territorios va a permitir un abordaje integral de las necesidades de los ciudadanos/as y la definición de acciones que apunten a una plena condición de calidad de vida y salud en el marco de los derechos. Es importante precisar que el acceso efectivo al sector social y de salud implica hacer la verificación y seguimiento a los sujetos en sus diferentes etapas de ciclo de vida y en sus espacios de vida cotidiana, que fueron abordados en los territorios y que requerían una atención a las necesidades y problemáticas identificadas.

### **ALCANCE:**

El alcance comprende desde el reconocimiento de la oferta de programas y servicios, la identificación de los eventos a canalizar hasta el análisis, verificación y seguimiento al cumplimiento del procedimiento, mediante la generación de respuestas integradas (sociales y de salud) que articulen acciones de protección específica y detección temprana, prevención, asistencia y rehabilitación, a través de la integración con otros niveles de complejidad y con otros actores del sistema (aseguradoras y su red de prestadores, trabajadores de la salud, etc.) que contribuyan a la transformación de las condiciones de calidad de vida y salud de la población en el Distrito Capital.

### **OBJETIVO GENERAL**

Facilitar el acceso equitativo de las personas en sus diferentes etapas de ciclo de vida a los servicios sociales y de salud a través de las Instituciones públicas y privadas que den respuesta a las necesidades y problemáticas identificadas en los territorios y los espacios de vida cotidiana, contribuyendo al mejoramiento de condiciones de vida y salud de los sujetos.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

1. Identificar en cada territorio la red de servicios sociales y de salud responsables de dar respuesta a las necesidades y problemáticas de las personas.
2. Coordinar con las instituciones del sector y otros sectores responsables de las respuestas a las necesidades y problemáticas de las personas, para el acceso efectivo a los servicios sociales y de salud.

Cra. 32 No. 12-81  
Tel.: 364 9090  
[www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co)  
Info: Línea 195



**BOGOTÁ**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

3. Implementar el proceso para la canalización efectiva de las personas a las diferentes instituciones sociales y de salud, utilizando las herramientas definidas desde la Dirección de Salud Pública que den cuenta de la efectividad del proceso.
4. Realizar seguimiento, control y evaluación a la efectividad del acceso a los servicios sociales y de salud.

## **METODOLOGIA PARA LAS RESPUESTAS RESOLUTIVAS Y COMPLEMENTARIAS**

### **1ª FASE: PLANEACION Y/O ALISTAMIENTO**

Articular las intervenciones del PIC con las intervenciones individuales del POS y con las acciones intersectoriales dando respuesta a las necesidades y problemáticas identificadas en los sujetos.

**PASO 1:** Realizar búsqueda de información de la infraestructura de la red social y de salud en cada territorio.

**PASO 2:** Identificar el portafolio de servicios de cada una de las instituciones de salud y sociales caracterizadas.

**PASO 3:** Diferenciar las necesidades y problemáticas identificadas en las personas con las competencias de las instituciones del sector y otros sectores para facilitar el acceso a los servicios sociales y de salud.

**PASO 4:** Generar acuerdos de las rutas para que las personas puedan acceder con mayor facilidad a los servicios sociales y de salud. Este acuerdo debe establecerse a través de un compromiso formal entre los actores responsables y se debe diseñar e implementar el proceso para la canalización efectiva de las personas a las diferentes instituciones sociales y de salud.

**PASO 5:** El profesional de PyD de la ESE deberá identificar y socializar a los equipos territoriales la contratación actual de cada hospital con el régimen Subsidiado, Contributivo y el Fondo Financiero Distrital.

**PASO 6:** Incorporar en los planes de acción el ejercicio de canalización a los servicios sociales y de salud, que involucre las acciones de acuerdo a las competencias de cada una frente las necesidades sociales y de salud de las personas en los territorios.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

## **2ª FASE: IMPLEMENTACION DEL PROCESO PARA FACILITAR EL ACCESO A LOS SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD**

Procedimiento a seguir por parte de los equipos territoriales para la identificación y canalización de casos y facilitar el acceso equitativo a los servicios de salud y a las redes de bienestar social. Todos los equipos territoriales deben desarrollar un proceso de identificación de las necesidades de su población ya sea para servicios de salud o para servicios sociales, según sea el caso.

**PASO 1:** Socialización del portafolio de servicios sociales y de salud de las instituciones responsables de dar la respuesta a las necesidades y problemáticas sociales y de salud para las personas en los territorios.

**PASO 2:** Socialización a los equipos territoriales del formato único de canalización.

**PASO 3:** Identificación de las necesidades de las personas en sus diferentes etapas de ciclo de vida en sus espacios de vida cotidiana ya sea para servicios sociales y/o de salud, según sea el caso.

**PASO 4:** Capturar y consolidar la información resultante de la identificación y canalización de necesidades y problemáticas sociales y de salud de las personas en cada territorio por parte de los equipos territoriales.

**PASO 5:** Ingresar en la base de datos pertinente, acorde con la necesidad de los sujetos atendidos, por ejemplo las bases de datos de los eventos de interés en salud pública y otros eventos, con el fin de garantizar el seguimiento respectivo en la atención.

**PASO 6:** Con base al tipo de afiliación al SGSSS y de acuerdo a la población que no sea atendida en la ESE, el líder territorial debe establecer con las otras ESE de la red pública el mecanismo para el seguimiento a las canalizaciones realizadas.

**PASO 7:** Reconocer las acciones de la oficina de participación social y atención al usuario, en la orientación a la persona o la familia sobre el procedimiento a seguir para acceder a los servicios sociales y de salud.

## **3ª FASE: SEGUIMIENTO DEL ACCESO EFECTIVO A LOS SERVICIOS SOCIALES Y DE SALUD**

Cra. 32 No. 12-81  
Tel.: 364 9090  
[www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co)  
Info: Línea 195



**BOGOTÁ**  
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

Con el fin de verificar si el sujeto accedió efectivamente a los servicios sociales y de salud, se requiere realizar los siguientes pasos:

**PASO 1:** Recepcionar y consolidar la información de las respuestas emitidas vía correo electrónico o a través del sistema único de canalización por las instituciones sociales o de salud responsables de dar respuesta a las necesidades y problemáticas de las personas canalizadas e incluirlas en la base de datos que corresponda.

**PASO 2:** El líder territorial debe retroalimentar a la Subgerencia de Servicios de la ESE sobre el proceso de canalización.

**PASO 3:** En el marco de la reunión mensual de la Red Promocional de Calidad de Vida y Salud, se deberá generar un espacio en la agenda para presentar los principales avances en el tema de la canalización y seguimiento a los servicios sociales y de salud, para generar acuerdos y compromisos.

**PASO 4:** El profesional de PyD de la ESE deberá enviar al nivel central la información sobre los usuarios del régimen Subsidiado No capitados con la ESE, Contributivo y Especiales, para gestionar con las EAPBS la atención respectiva y el seguimiento de los usuarios referidos y contrarreferidos.

#### 4ª FASE: EVALUACION Y CONTROL

Se debe realizar una respuesta integral que incluya el seguimiento y la retroalimentación a cada canalización, esta debe ser realizada por parte de cada uno de los profesionales y técnicos con el fin de revisar la gestión de referencia y contrarreferencia de cada caso atendido y las barreras de acceso con oportunidad de mejora; el líder territorial debe realizar:

**PASO 1:** Identificar y realizar un análisis con los diferentes profesionales y técnicos que realizan canalizaciones, sobre los diferentes tipos de barreras de acceso identificadas a los servicios sociales y de salud en términos de calidad, aseguramiento, geográficas y/o culturales, así como, el análisis de las rutas de atención definidas por las instituciones sociales y de salud para la búsqueda de oportunidades de mejora para superar las barreras identificadas.

**PASO 2:** Notificar a las instituciones sociales y/o de salud responsables de dar respuesta a las necesidades y problemáticas de las personas



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SALUD

canalizadas a través correo electrónico o del sistema único de información para el seguimiento y control de las mismas.

**PASO 3:** Concertar el plan de mejora de las barreras identificadas con las instituciones correspondiente y realizar el respectivo seguimiento al plan de mejora.

**PASO 4:** En el marco de la reunión mensual de la Red Promocional de Calidad de Vida y Salud de la ESE, se deberá realizar el ejercicio de retroalimentación entre líderes territoriales, coordinador de la oficina de Atención al Usuario y Subgerente de Servicios de Salud, para analizar resultados, logros y dificultades del proceso de canalización y acceso efectivo a los servicios sociales y de salud.

**PASO 5:** De acuerdo con el proceso establecido se debe diseñar los indicadores que midan el porcentaje de cumplimiento de las respuestas relacionadas con el acceso equitativo de las personas a los servicios sociales y de salud.

Cra. 32 No. 12-81  
Tel.: 364 9090  
[www.saludcapital.gov.co](http://www.saludcapital.gov.co)  
Info: Línea 195



**BOGOTÁ**  
HUMANA