

OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO

“ESTRATEGIA CUENTANOS”

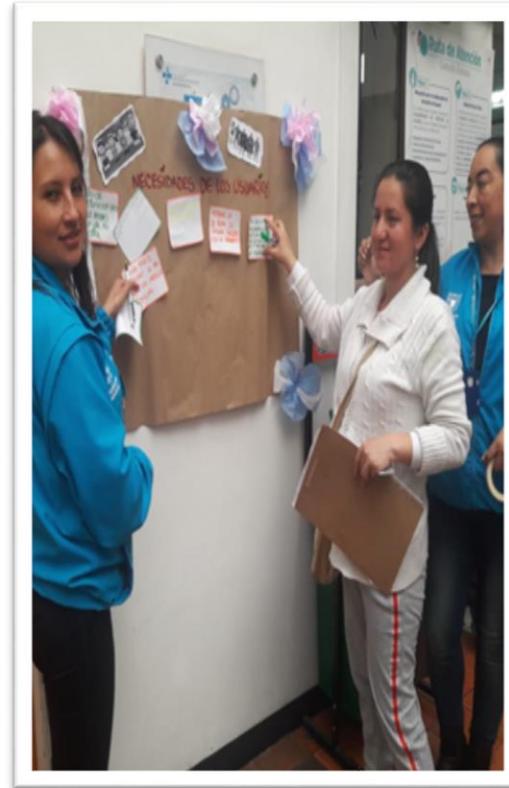
LECTURA NECESIDADES Y EXPECTATIVAS
DE LOS USUARIOS DE LA SUBRED

2022



FUENTES DE INFORMACIÓN

- ✓ Grupos focales. Usuarios de los Servicios de Salud – Espacios de Participación Social en Salud
- ✓ Encuesta de satisfacción
- ✓ PQRS
- ✓ diálogos ciudadanos: Espacios de Participación Social en Salud



RESULTADOS 2021



Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud

Sur Occidente E.S.E.



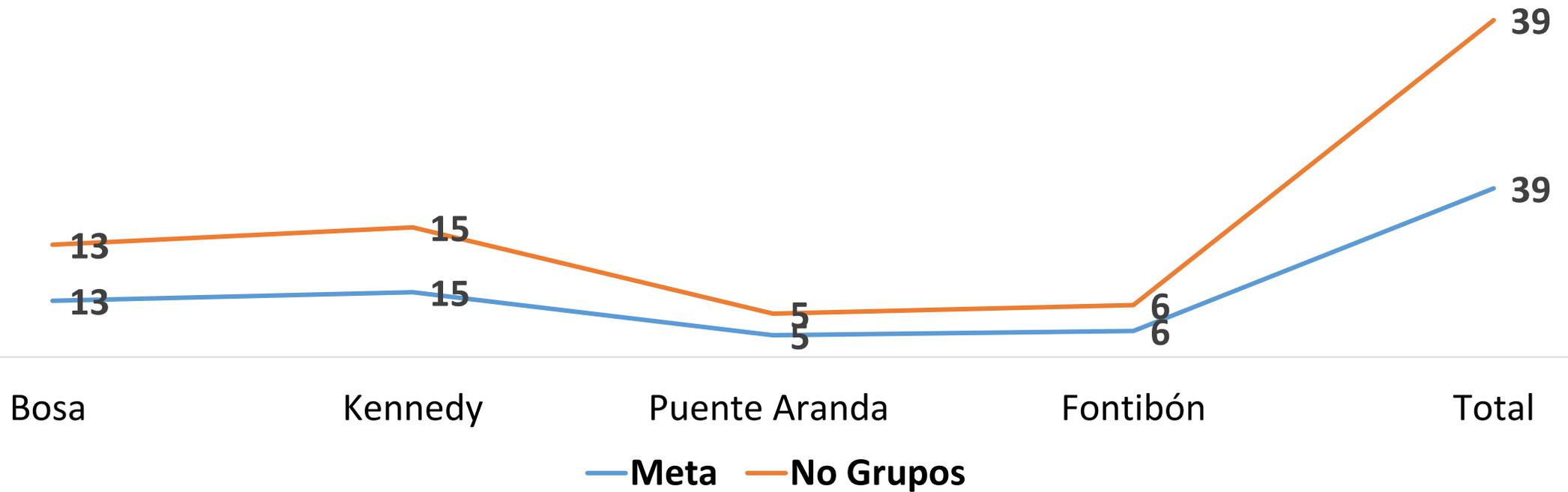
•USS Pablo VI
•USS Fontibón



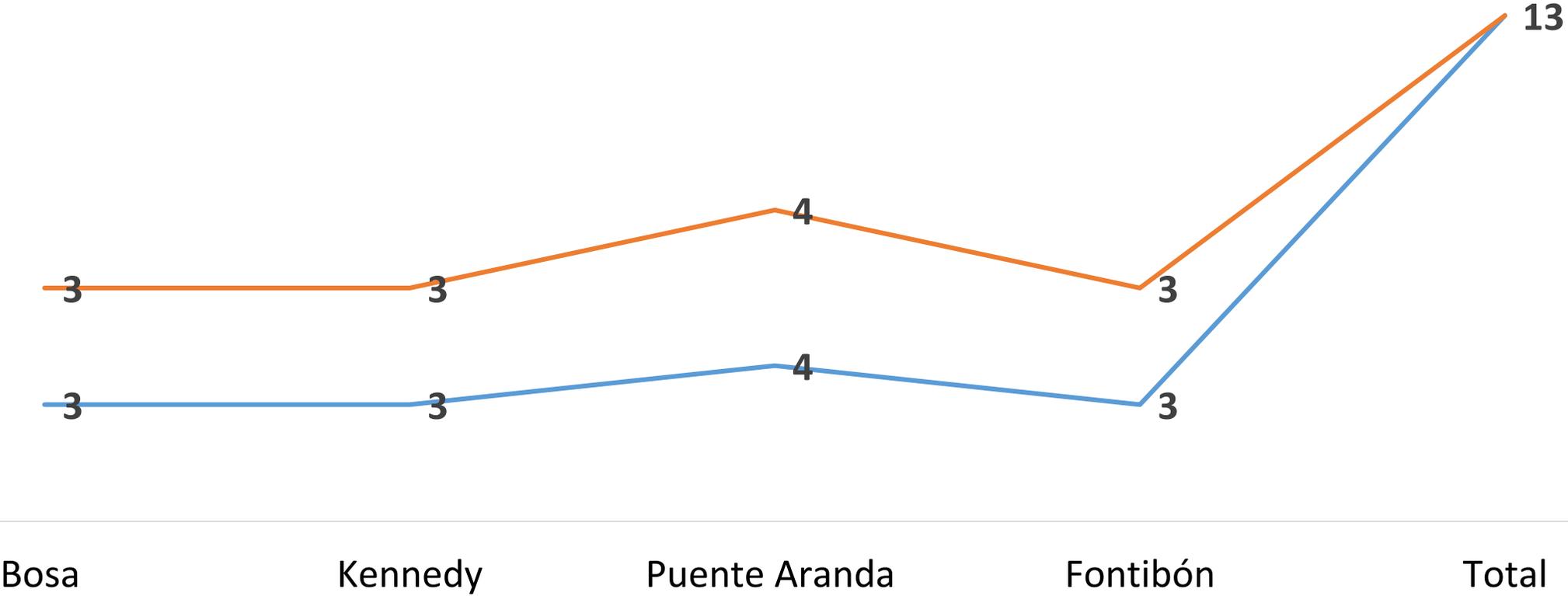
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SALUD



NÚMERO DE SEDES INTERVENIDAS CON USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE LA SUBRED SUR OCCIDENTE

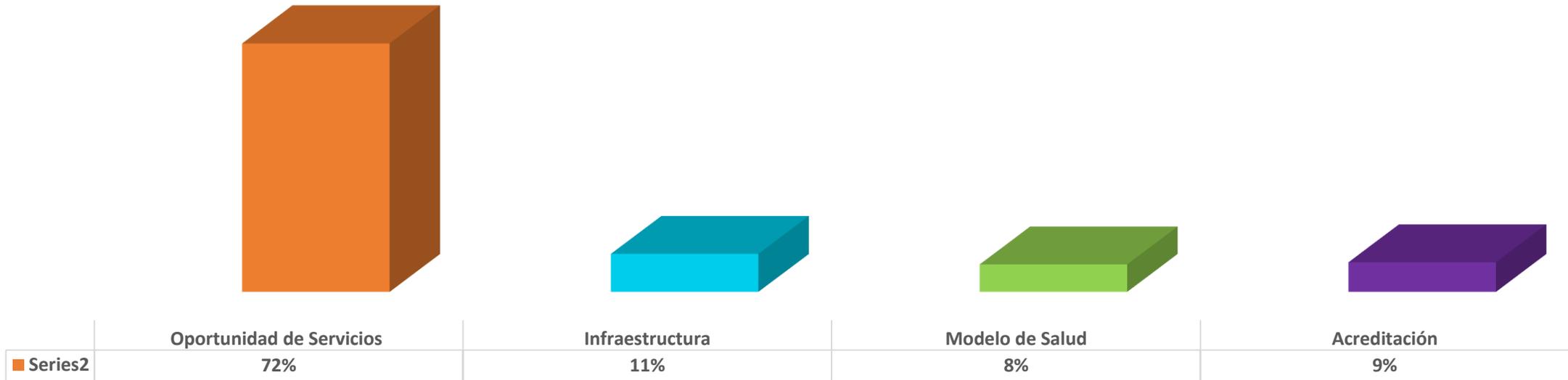


NÚMERO DE FORMAS DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA INTERVENIDAS POR LOCALIDAD



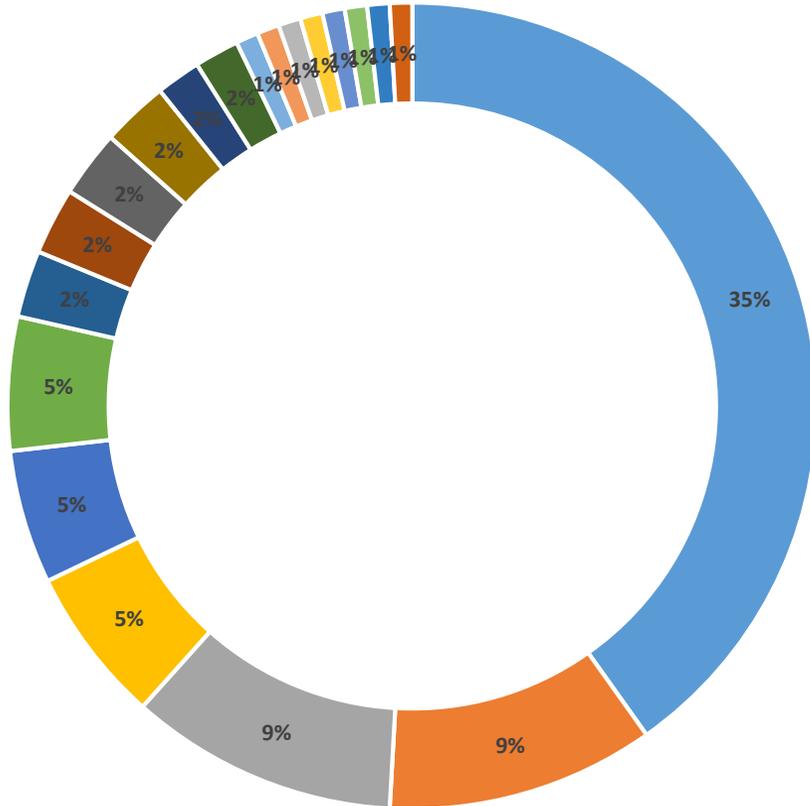
— Meta — No Grupos

CONSOLIDADO LECTURA DE NECESIDADES SUBRED SUROCCIDENTE



CONSOLIDADO LECTURA DE NECESIDADES SUBRED SUROCCIDENTE

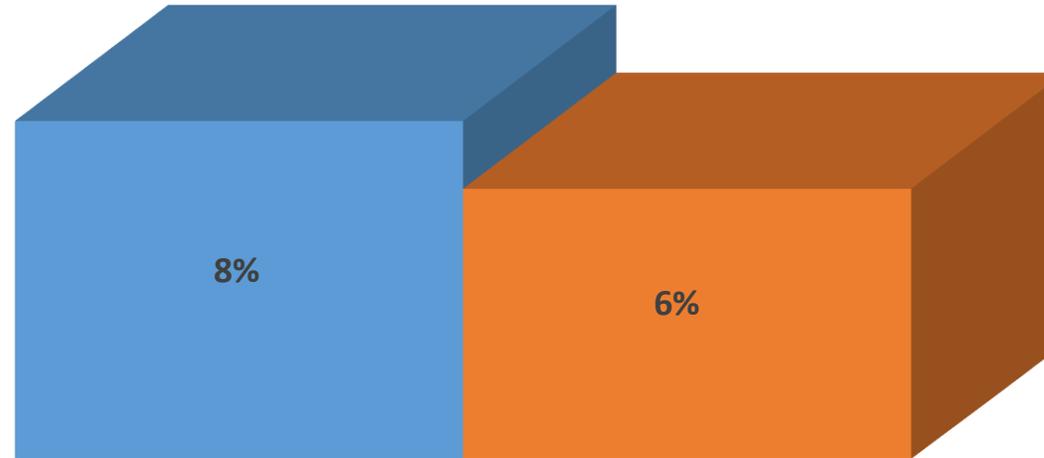
OPORTUNIDAD DE SERVICIOS



- Oportunidad de Agenda: Nutrición, odontología, laboratorio, terapia Física, mamografía, programación de cirugía, oftalmología, ecografía, urología y electros
- Filas en farmacia y no entrega completa de medicamentos
- Falta de Talento Humano: facturación, especialistas y Servicio al Ciudadano
- Filas prolongadas en las Unidades de Atención
- Dificultades Call Center : Atención y orientación
- Falta de información y orientación a los usuarios
- Vencimiento de ordenes
- Puntualidad en la Atención medica
- Trato deshumanizado por parte de personal médico y facturación
- Dificultades equipos de Gastroenterología
- Apertura de nuevos servicios
- Dificultad equipos de mamografía
- Prioridad en el agendamiento de citas
- Dificultade de agendamiento a gestantes
- Falencia nutrición area Ginecología
- Falta de información por parte de personal medico
- Demoras agendamiento lista de espera
- Facturación: demora asignación de citas
- Barrera de acceso para ingresar a la Unidad Tintal
- Dificultad contrato con tercerizados

CONSOLIDADO LECTURA DE NECESIDADES SUBRED SUROCCIDENTE

INFRAESTRUCTURA

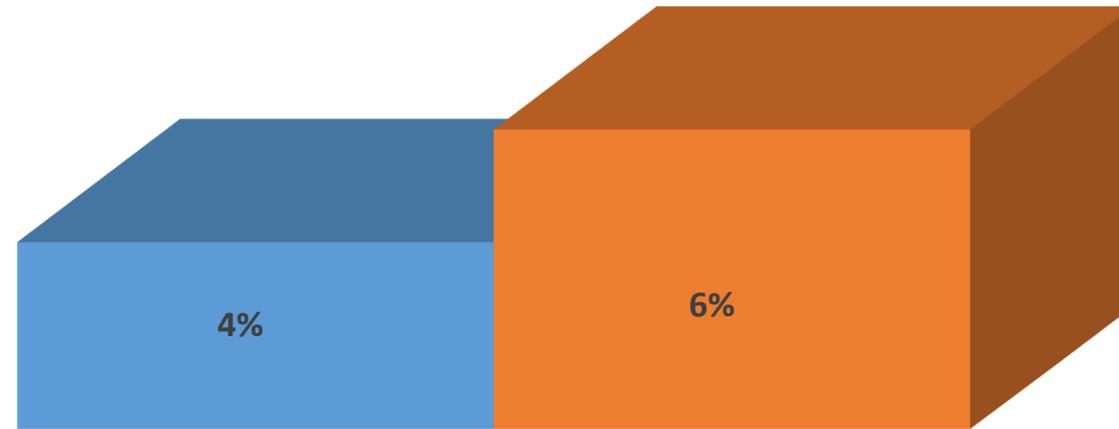


■ Mantenimiento de espacios e infraestructura

■ Capacidad Instalada: personal, insumos e infraestructura

CONSOLIDADO LECTURA DE NECESIDADES SUBRED SUROCCIDENTE

MODELO DE SALUD



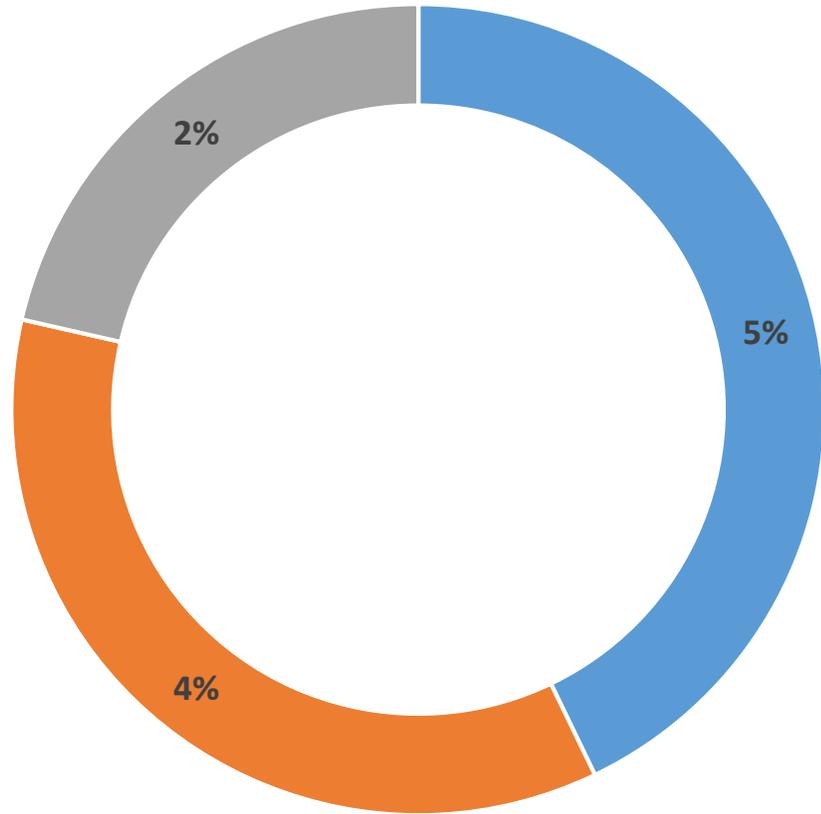
■ Conocer Rutas de Atención

■ Información Plan Piloto Modelo de salud

Total de Participantes: 290

CONSOLIDADO LECTURA DE NECESIDADES SUBRED SUROCCIDENTE

ACREDITACIÓN



■ Avance proceso de acreditación

■ Información: Eje centrado en el usuario

■ Política de Humanización

Total de Participantes: 290