

Señores(as)

PARTICIPANTES RENDICION DE CUENTAS ESE SAN CRISTOBAL
La Ciudad.

Referencia: Respuesta a Derechos de petición recepcionados en Jornada de Rendición de Cuentas de la ESE San Cristóbal, la cual se llevo a cabo el día 12 de Marzo de 2015, en Auditorio de la Estación cuarta de Policía.

Reciban un cordial saludo de la ESE San Cristóbal; para nosotros es muy importante conocer sus inquietudes, pues éstas nos permiten implementar estrategias para mejorar día a día la prestación de nuestros servicios bajo los pilares de la ESE: Trato humanizado y Seguridad del paciente.

Al respecto de sus manifestaciones, nos permitimos informarles en primera instancia, que recepcionamos un total de 63 requerimientos; de los cuales 5 no fueron tramitados por estar en letra ilegible, 10 corresponden a felicitaciones; es decir el 16% del total de los requerimientos; ante lo cual, agradecemos el reconocimiento que hicieron a la gestión realizada por todo el personal administrativo y asistencial que hace parte de la ESE San Cristóbal, esto conlleva a que todos los colaboradores se esmeren día a día por prestar el mejor servicio, redundando de tal manera en la percepción de satisfacción; 22 requerimientos corresponden a solicitudes de información por parte del área de PIC (Plan de Intervenciones Colectivas); 9 requerimientos fueron direccionados a la subdirección de integración social de San Cristóbal por ser de su competencia; 6 requerimientos se direccionaron al área de Planeación y 11 requerimientos se reasignaron a la Subgerencia de Servicios de Salud.

Con base en lo anterior, nos permitimos dar respuestas de manera general a los requerimientos de acuerdo al área de solicitud: PIC, Planeación y Subgerencia Servicios de Salud:

AREA PIC

1. PROGRAMAS, ACTIVIDADES Y BENEFICIOS PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD:

Respuesta: La ESE San Cristóbal dentro del programa Territorios Saludables, realiza diferentes actividades de educación y promoción de la salud para las persona con Discapacidad, durante las acciones de caracterización se identifican las problemáticas de la población con discapacidad y sus familias y se realiza proceso de canalización a los servicios requeridos, ya sean de salud, bonos, ayudas técnicas, etc.

Para el caso de ayudas técnicas este proyecto se financia con recursos del Fondo de Desarrollo Local, por lo que la Alcaldía es la que selecciona la entidad que lo va ejecutar. Para esta vigencia el Hospital no lo tiene asignado, por lo que si requieren de este tipo de ayuda, deben elevar su solicitud a la alcaldía local.

Con relación a los bonos y ayudas económicas, estos servicios no los administra el hospital, ya que nuestra misión es la de prestar servicios de salud de bajo nivel de complejidad, por lo que dentro de nuestro portafolio de servicios no está incluido el servicio de terapias, estas las realizan en los



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Hospital San Cristóbal

hospitales de tercer nivel de complejidad y para acceder se requiere que sean remitidos por el especialista cuando así se requiera.

La entidad que tiene proyectos sociales de ayudas económicas, bonos etc., es la Secretaria de Integración Social, en el PAS (Punto de Articulación Social) de la Victoria pueden obtener información sobre estos beneficios.

2. PROGRAMAS, ACTIVIDADES Y BENEFICIOS PARA LAS PERSONAS O ADULTOS MAYORES:

Respuesta: Con relación a los bonos, ayudas económicas, inscripción a comedores comunitarios, uso de la piscina y salidas y encuentros para este ciclo vital, estos servicios no los administra el hospital, ya que nuestra misión es la de prestar servicios de salud. La entidad que tiene proyectos sociales de ayudas económicas, bonos etc., es la Secretaria de Integración Social, en el PAS (Punto de Articulación Social) de la Victoria pueden obtener información sobre estos beneficios.

3. CASOS DE PROLIFERACIÓN DE ROEDORES, PERROS CALLEJEROS Y TENENCIA INADECUADA DE MASCOTAS:

Respuesta: Para poder realizar intervención en estas problemáticas, el procedimiento a realizar es el siguiente:

1. Radicar oficio dirigido al doctor Raúl Andrés Munevar gerente de la ESE, en la oficina de correspondencia de la ESE, calle 20 sur 8 a 22 en horario de 7:00 a 4:00 pm de lunes a viernes.
2. El oficio debe contener dirección exacta y nombre del barrio afectado, así como los datos del peticionario.
3. Una vez recibido el área de vigilancia sanitaria, realizara la visita respectiva y tomará las acciones requeridas para erradicar al problemática.
4. Adicionalmente se enviara respuesta al peticionario de las acciones adelantadas.

4. PROGRAMACIÓN DE BRIGADAS DE SALUD Y ACTIVIDADES DEL PROGRAMA TERRITORIOS SALUDABLES:

Respuesta: Esta actividades se están desarrollando de manera conjunta y en articulación con los líderes de los diferentes barrios y JAC, de acuerdo con las problemáticas y necesidades identificadas, durante los procesos de caracterización de las familias de la localidad e identificación de los diferentes escenarios, al inicio de las acciones de los equipos que adelantan el trabajo extramural.

5. CAPACITACIÓN EN MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS Y RECICLAJE:

Respuesta: De acuerdo a la solicitud se realizaran capacitaciones en manejo de residuos sólidos y reciclaje, en algunos colegios de la localidad; lo anterior obedece a que en el requerimiento no se menciona ni dirección ni barrio, teléfono donde podemos contáctanos y poder dictar la charla se informa que de acuerdo al cronograma de actividades se realizará, en el transcurso del mes de Abril con el fin de emitir los procedimientos y recomendaciones acordes.

Calle 22 Sur No. 8A-58
Código Postal: 110421
Conmutador: 2091480 Fax 2783980
www.esesancristobal.gov.co
Info: Línea 195



BOGOTÁ
HU^{MANA}

6. RECOLECCIÓN CANINA:

Respuesta: De acuerdo a la solicitud frente a la recolección canina nos permitimos informarle que esta actividad se encuentra suspendida desde de la Secretaria Distrital de Salud, debido aquel centro de zoonosis se encuentra en obra por cambio de infraestructura. Por la directriz de la Secretaria dicha intervención previa coordinación con visto bueno de ellos puede llegar a realizarse siempre y cuando sea fuerza mayor.

7. VISITA DE INSPECCIÓN-VIGILANCIA Y CONTROL AL INMUEBLE UBICADO EN LA KR 3ª ESTE 6ª 49:

Respuesta: De acuerdo a la solicitud se realizará Visita de Inspección-Vigilancia y Control, en el inmueble que está ubicado en la Kr 3ª Este 6ª 49 Sur para intervenir con el problema de proliferación de ratas, se informa que de acuerdo al cronograma de actividades se realizará, en el transcurso del mes de Abril.

8. PROGRAMACIÓN DE FUMIGACIÓN Y DESRATIZACIÓN:

Respuesta: En respuesta al requerimiento de referencia, donde solicita se programe una fumigación y desratización en la Dirección Cl 64 Sur 10 19 Este Barrio la Belleza estas actividades se realizará, en el transcurso del mes de Abril.

9. CAPACITACIÓN SOBRE TENENCIA ADECUADA DE MASCOTAS:

Respuesta: De acuerdo a la solicitud se realizará capacitación sobre tenencia adecuada de mascotas en algunos colegios de la localidad, lo anterior obedece a que en el requerimiento no se menciona ni dirección ni barrio, teléfono donde podemos contactarlo; por tanto, se informa que de acuerdo al cronograma de actividades se realizará, en el transcurso del mes de Abril con el fin de emitir los procedimientos y recomendaciones acordes.

AREA PLANEACIÓN

Se encontró un número considerable de asistentes a la rendición de cuentas que pidieron información sobre el proyecto de la UPA LIBERTADORES, para lo cual la ESE San Cristóbal indica que la construcción y adquisición de dotación biomédica de este proyecto es adelantada por parte la Secretaria Distrital de Salud con recursos del FFDS (Fondo Financiero Distrital de Salud). Así mismo, por información dada por dicha Secretaría, el contratista de la obra presentó incumplimiento en la ejecución razón por la cual la Secretaría Distrital de Salud (SDS) Respecto a la inversión realizada en mejoras de los sistemas de información para la atención de los usuarios, la ESE San Cristóbal comenta que durante la vigencia 2014, se adelantó el proyecto de adquisición de equipos de computos por un valor aproximado de 120 millones, con lo cual se cuentan con 36 nuevos equipos los cuales fueron entregados a los consultorios de la UPA, la Victoria, Bello Horizonte, Alpes y Cami Altamira.

Respecto a la inversión realizada en mejoras de los sistemas de información para la atención de los usuarios, la ESE San Cristóbal comenta que durante la vigencia 2014, se adelantó el proyecto de

Calle 22 Sur No. 8A-58
Código Postal: 110421
Conmutador: 2091480 Fax 2783980
www.esesancristobal.gov.co
Info: Línea 195



BOGOTÁ
HUMANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SALUD
Hospital San Cristóbal

adquisición de equipos de computos por un valor aproximado de 120 millones, con lo cual se cuentan con 36 nuevos equipos los cuales fueron entregados a los consultorios de la UPA la Victoria, Bello Horizonte, Alpes y Cami Altamira.

AREA SUBGERENCIA SERVICIOS DE SALUD:

1. **“Que sigamos recuperado todos los servicios que se están perdiendo”:**

Respuesta: La solicitud no es clara; por tanto no se puede dar una respuesta concreta; no obstante se informa, que la ESE San Cristóbal no ha cerrado ningún servicio o punto de Atención; en la actualidad se cuenta con 19 servicios debidamente habilitados por la Secretaria Distrital de Salud y que corresponden a su nivel de Atención.

2. **“En la Rendición de Cuentas falta el Trabajo REDCO”:**

Respuesta: En cumplimiento a la normatividad vigente, Ley 1438 de 2011. Artículo 62... *dispuso que las entidades territoriales... en coordinación con las EPS-S coordinación con las EPS a través de los Consejos Territoriales de SSS, organizarán y conformarán las redes integradas...*, Resolución 1505 de 2011, la cual *“propone la conformación de redes territoriales de Empresas Sociales del Estado, para el desarrollo de un modelo de atención primaria en salud a través de las redes integradas de servicios en salud”*. Este trabajo en red propone el reordenamiento a nivel territorial, en donde cada red preste el servicio de salud de manera integral, que cuente con la suficiencia técnica, administrativa y financiera y garantice la prestación de servicio individuales y colectivos, cumpliendo eficazmente los planes de beneficios para la población que demande sus servicios.

Con este fin, y como uno de los pasos importantes en el trabajo de Red las Empresas Sociales del Estado Santa Clara III Nivel, La Victoria III Nivel, San Blas II Nivel, Centro Oriente II Nivel, Rafael Uribe Uribe I Nivel y San Cristóbal I Nivel, hemos venido construyendo y unificado la Plataforma estratégica, el portafolio de servicios de salud y Acuerdos de Gerentes que permiten brindar al territorio no sólo Distrital sino Nacional, una amplia gama de servicios con oportunidad e integralidad en el desarrollo de los procedimientos que cada usuario requiera, y de igual forma se garantice sostenibilidad financiera a los hospitales que la conforman, haciendo uso adecuado de los recursos emanados de la nación para tal fin.

3. **Transporte para Población en Condición de Discapacidad:**

Respuesta: La ESE San Cristóbal cuenta con la Ruta de la Salud, la cual transporta a la población en condición de discapacidad, adultos mayores, mujeres gestantes y menores de 15 años, de IPS a IPS a nivel Distrital para que accedan a los servicios de Salud, minimizando de esta manera barreras de tipo económico y geográfico.

Los números para acceder al servicio de la Ruta de la Salud son: 3003887874 y 5966600 ext.1034.

4. **Citas Médicas no prolongadas, odontología más continua y toma de citología particular:**

Respuesta: La oportunidad de citas médicas en la ESE San Cristóbal, se encuentra a tres días, lo cual es un estándar adecuado según la normalidad vigente y la frecuencia de uso para usuarios sanos es de un mes; el servicio de odontología es relativo a las condiciones de salud oral de los pacientes, es importante resaltar que para cada paciente se define un plan de tratamiento y el odontólogo es quién determina la periodicidad de la citas; la oportunidad en este servicio se

Calle 22 Sur No. 8A-58
Código Postal: 110421
Conmutador: 2091480 Fax 2783980
www.esesancristobal.gov.co
Info: Línea 195



BOGOTÁ
HUMANANA



encuentra en 5 días y finalmente, informamos que en la ESE San Cristóbal, se realiza la toma de citología de manera particular, el costo de la misma es de 20.000 pesos..

5. Que atiendan a las personas en Condición de Discapacidad, que las citas sean a tiempo y que los médicos sean pacientes con la gente:

Respuesta: La ESE San Cristóbal, atiende a toda la población afiliada – activa en las EPSS Caprecom y Capital Salud, también a toda la población vinculada, sin distinción de sus condiciones físicas, mentales, socioeconómicas o culturales.

Adicional, cabe resaltar que la ESE San Cristóbal cuenta con una política de humanización, desplegada en el programa de Humanización, con lo que se busca fortalecer los principios institucionales de respeto, solidaridad, lealtad equidad y honestidad en cada contacto con los clientes tanto internos como externos.

6. Me gustaría que tengan buena atención para los niños, mujeres embarazadas y adulto mayor:

Respuesta: En cumplimiento de la ley, la ESE cuenta con la atención preferencial, la cual se cumple a través de ventanillas de atención prioritaria, implementación de programas de gestantes y vida saludable; al acceso de cada usuario el equipo de orientadores identifica a la población con prelación; Adultos mayores, madres/padres con menores en brazos, gestantes y población en condición de discapacidad, para que sean atendidos de manera prioritaria en todo el ciclo de atención.


En esta respuesta, nos permitimos darle a conocer uno de los principios institucionales: **HONESTIDAD: Cada persona del Hospital sustenta una gestión transparente de cada una de sus actuaciones, racionalizando la utilización de los recursos y empleándolos únicamente para el logro de los objetivos y planes institucionales**

Cordialmente,

Raúl Andrés MUNEVAR NIÑO
Gerente

Aprobó: Raúl Andrés MUNEVAR NIÑO Gerente	Firma	Fecha:
Revisó: María del Rosario BERNAL BALMES Subgerente Servicios de Salud	Firma	Fecha:
Elaboró: Elizabeth COY, Referente PIC Patricia OME, Jefe Oficina de Planeación Dhiva GUERRERO CARO, Profesional Universitario Atención al Usuario	Firma 	Fecha:
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y/o técnicas vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para la firma de la Gerencia de la ESE San Cristóbal I Nive		

Anexos (0) : 0 Folio, 0 CD

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL	PROCESO: DIRECCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES PROCEDIMIENTO: PARA EL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS CIUDADANOS A TRAVÉS DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES (SDQS)	Código: F-DS-SDQS-01 Versión: 0 Fecha: 30 de agosto de 2013 Página: 1 de 1
	FORMATO: PARA REGISTRO DE RESPUESTAS A REQUERIMIENTOS CIUDADANOS	
	Bogotá D. C.	
	Señor RAUL ANDRES MUNEVAR NIÑO GERENTE E.S.E. SAN CRISTÓBAL Calle 22 sur N° 8 A - 58 Teléfono: 2091480 Ciudad	

SDIS
 Orig:21:SUBDIRECCION LOCAL SAN CRISTOBAL
 Dest:HOSPITAL SAN CRISTOBAL
 Asun:RESPUESTA
 Fecha:05/05/2015 11:49 AM Fol:1 Anx:0
 Rad:SAL-31079

Asunto: Respuesta Requerimiento No.
 Referencia Radicada ENT- 15600 Fecha 07/04/2015
 Rad: Hospital San Cristóbal No.20152400019451- fecha 6/04/2015



Radicado No: 20153240025152
 - Rem: Subdirección Local d
 Folios: Anexos: Copias: 0
 2015-05-08 12:10 Cód ver: d73f9
 Visítenos en <http://www.esesancristobal.gov.co>

Respetado Señor.

En respuesta a su solicitud, quiero manifestarle que la Secretaría de Integración Social – SDIS en su proyecto 742 **“Atención Integral Para Personas Mayores: Disminuyendo la Discriminación y la Segregación Socioeconómica”**. Cuenta con 4 servicios que son Apoyos Económicos, Centro de Protección, Centro día y Centro Noche; para poder acceder a uno de estos servicios es necesario que cada una de las personas se acerquen a las instalaciones de la Subdirección Local para la Integración Social San Cristóbal ubicada en la Calle 37 Bis B Sur No. 2 - 81 Este. Para que se realice la Solicitud de Servicio a cada uno de estos servicios. Se debe tener en cuenta que para pertenecer a estos Servicios es necesario traer los siguientes documentos:

- Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía ampliada al 150%.
- Fotocopia del recibo de la Luz reciente.

También se debe tener en cuenta que hay que cumplir los siguientes requisitos para ingresar a cualquiera de los 4 servicios:

CRITERIOS DE IDENTIFICACION

- Tener como mínimo tres años menos de la edad que rija para adquirir el derecho a la pensión de vejez de los afiliados al sistema general de pensiones. (54 años mujeres y 59 años hombres).
- Tener nacionalidad colombiana
- Habitar en Bogotá Distrito Capital
- No percibir pensión o subsidio económico
- Persona mayor que vive sola y sus ingresos mensuales no superen el medio salario mínimo legal mensual vigente
- Persona Mayor que vive con su familia y al dividir el total de los ingresos familiares, el resultado no supere medio salario mínimo mensual legal vigente por persona
- No ser propietario de más de un bien inmueble, salvo que estos sean improductivos.

CRITERIOS DE IDENTIFICACIÓN CENTRO DE PROTECCION

- Persona que cuenta con 60 años o más.
- Ausencia de redes sociales o familiares que garanticen el desarrollo y cuidado de la persona mayor.
- Presentar dependencia funcional severa o moderada de acuerdo al concepto emitido por los profesionales del equipo técnico y la información registrada en historia clínica.
- No recibir pensión, ingresos o subsidio económico.

AYUDENOS A MEJORAR

Con el fin de conocer su opinión respecto al trámite de este requerimiento le invitamos a ingresar a la página de www.integracionsocial.gov.co -link evaluación de encuestas SDQS, con el número de requerimiento para contestar una encuesta. El ingreso al link lo podrá realizar cinco (5) días después de recibida la presente comunicación y contará con 90 días para diligenciar la encuesta.

Gracias por su aporte

Subdirección Local para la Integración Social San Cristóbal
 Calle 37 BIS B Sur No. 2-81 Este - Teléfono 3671313
www.integracionsocial.gov.co - Información Línea 195

BOGOTÁ
HUMANANA
 F-F-003b



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL

PROCESO: DIRECCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS SOCIALES
PROCEDIMIENTO: PARA EL TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS
CIUDADANOS A TRAVES DEL SISTEMA DISTRITAL DE QUEJAS Y
SOLUCIONES (SDQS)

Código: F-DS-SDQS-01

Versión: 0

Fecha: 30 de agosto de 2013

Página: 2 de 1

FORMATO: PARA REGISTRO DE RESPUESTAS A REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

- No poseer ni ser propietario de bien inmueble, salvo que éste no ofrezca condiciones básicas de habitabilidad debidamente comprobada.
- Manifestar expresamente (**por escrito**) su deseo de ingresar en forma **voluntaria** al servicio.
- Habitar en Bogotá Distrito Capital.
- No ser cotizante al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Allegar soporte de la epicrisis o resumen de la historia clínica reciente, Fotocopia del lugar de residencia y fotocopia de su cédula de ciudadanía al 150%.

Existen otros criterios los cuales nos permiten priorizar a personas que se encuentran en un grado de vulnerabilidad más alto, estos son:

CRITERIOS DE PRIORIZACIÓN

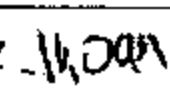
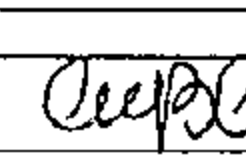
- Persona con mayor edad entre las personas mayores solicitantes.
- Mayor tiempo de antigüedad en solicitud del servicio.
- Persona mayor que se encuentre en riesgo de violencia (física, sexual, psicológica, económica, negligencia o abandono) o que sea remitida por entidades judiciales y de control por cualquiera de estos casos.
- Persona mayor con niños, niñas y adolescentes, personas con discapacidad u otras personas mayores que dependan económicamente de ella.
- Mayor nivel de dependencia relacionada con las actividades de la vida diaria - AVD.
- Persona mayor víctima del conflicto armado.
- Persona mayor residente en hogar geriátrico o gerontológico sin redes de apoyo familiar y sin ingresos para cubrir los gastos de manutención.
- Persona mayor afro-descendiente: negro, raizal, palenquero -a, indígena, ROM.
- Tener el menor puntaje de SISBEN entre las personas mayores solicitantes del servicio.
- Persona mayor habitante de calle o que por su situación socioeconómica, se vea obligado a dormir en espacios no habitacionales o paga diarios.
- Persona mayor con enfermedad terminal o de alto costo.
- Persona mayor en ejercicio de prostitución en calle.

Por otro lado, para subsanar los requerimientos de las Personas Mayores Se estableció comunicación vía telefónica con el Gestor Local del Instituto Distrital de Recreación y Deportes – IDRD Harold Rodríguez quien indico que el día 6 de mayo a las 10:00 am en el parque el Velódromo 1 de mayo ubicado en la dirección calle 1B sur No. 5 -13, se realizara la programación de las actividades del mes de Mayo por parte de esta institución, para más información se puede contactar con el Gestor Local Harold a su número telefónico 3133548899 y su correo electrónico haroldpapers@hotmail.com, lo anterior para socializar la información con las personas interesadas en estas actividades

Atentamente,


LILIANA LEÓN LEÓN

Subdirectora Local para la Integración Social San Cristóbal

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
NOMBRE	JHOAN OBANDO GUTIERREZ 	YADY ESPERANZA RUIZ SALCEDO	LUCY BLADIMIR CUEVAS 
CARGO	PROFESIONAL PROYECTO 742	LÍDER PROYECTO 742	REFERENTE TERRITORIAL

AYUDENOS A MEJORAR

Con el fin de conocer su opinión respecto al trámite de este requerimiento le invitamos a ingresar a la página de www.integracionsocial.gov.co -link evaluación de encuestas SDQS, con el número de requerimiento para contestar una encuesta. El ingreso al link lo podrá realizar cinco (5) días después de recibida la presente comunicación y contará con 90 días para diligenciar la encuesta.

Gracias por su aporte

Subdirección Local para la Integración Social San Cristóbal
Calle 37 BIS B Sur No. 2-81 Este - Teléfono 3671313
www.integracionsocial.gov.co - Información Línea 195

BOGOTÁ
HUMANANA
F-F-003b