



# Proyecto «Asistencia Técnica en la Aplicación del Control Social, para la Efectiva Prestación del Servicio a la Comunidad en el Municipio de Santiago de Cali»

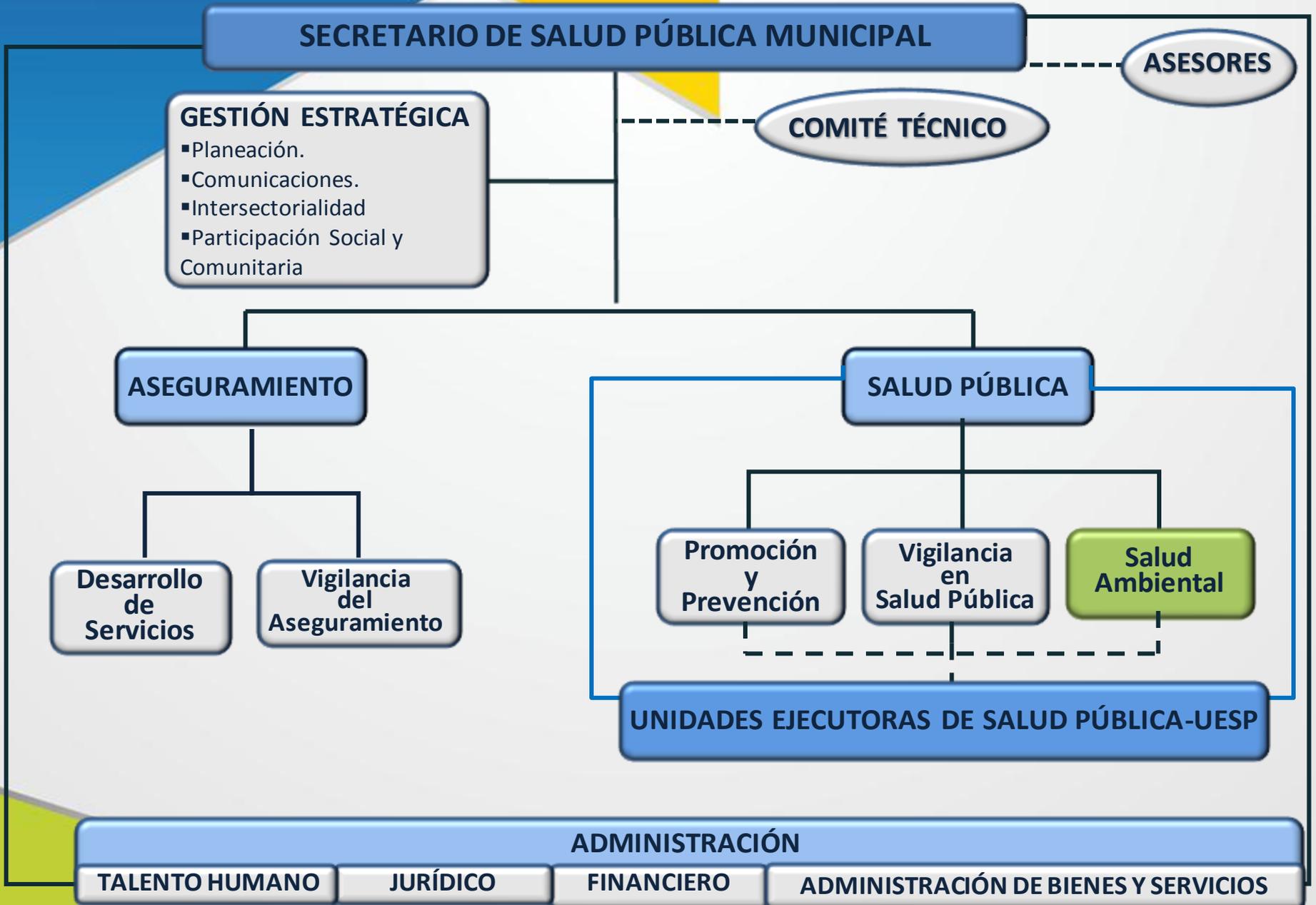
La Secretaría de Salud Pública Municipal, estructura y programas;  
Sistema de Salud en Cali.  
El Sistema de Atención al Ciudadano.

# Contenido

- 1. Estructura de la Secretaría de Salud.**
- 2. Grupo de Epidemiología y Salud Pública: Líneas de Acción.**
- 3. Sistema de Salud en Cali.**
- 4. ¿Cómo funciona el Control Social en salud en Cali?**
- 5. Servicio de Atención a la Comunidad (SAC)**

# **1. Estructura de la Secretaría de Salud Municipal de Santiago de Cali.**

# PROPUESTA ESTRUCTURA SECRETARÍA DE SALUD PÚBLICA MUNICIPAL



# 3. Sistema de Salud en Santiago de Cali.



# ¿ Cómo se accedía a los servicios de salud antes de la ley 100 de 1993?



**Trabajadores formales del sector público y privado**

**Seguridad Social, mediante cotización**



**Las personas más pobres, sin capacidad de pago**

**Atención en las instituciones públicas, mediante un subsidio a la oferta proporcionado por el Estado**

**Pago directo de los servicios o compra de seguros de salud de carácter privado**

**Población con capacidad de pago**



# Objetivo del SGSSS\*.

Población con capacidad de pago

Población pobre y vulnerable

- Personas con vínculo laboral
- Pensionados
- Trabajadores independientes ( $\leq 1\text{SMLV}$ )

- Población con SISBEN 1 o 2
- Población identificada con listados censales

Régimen contributivo

SGSSS

Régimen subsidiado

Población pobre no afiliada -PPNA

\* Sistema General de Seguridad Social en Salud.



ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI

# Estructura del Sistema General de Seguridad Social en Salud

## Dirección

Ministerio de Salud y Protección Social  
Entes Territoriales  
Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud;  
Comisión de Regulación en Salud

## Financiación

Fondo de Solidaridad y Garantía  
Fosyga

## Administración

Empresa Promotora de Salud EPS



UPC

## Atención

Institución Prestadora de Salud IPS



POS

ESE

Contrato

Superintendencia Nacional de Salud

# Régimen contributivo

Es el conjunto de normas establecidas por el Estado que le permite a usted y a su familia afiliarse al S.G.S.S.S y recibir beneficios de la salud mediante el pago (\$) de un aporte o cotización a una Entidad Promotora de Salud EPS.



# Régimen subsidiado

Es un conjunto de Normas que rigen el ingreso de las personas sin capacidad de pago y su núcleo familiar al S.G.S.S.S., los cuales tienen derecho a una serie de beneficios en salud por parte de las Entidades Promotoras de Salud Subsidiada EPS-S.



# Plan Obligatorio de Salud – POS

(Acuerdo 029 de 2011)

Es el conjunto de tecnologías en salud a que tiene derecho, en caso de necesitarlo, todo afiliado al Sistema General de Seguridad Social en Salud y cuya prestación debe ser garantizada por las entidades promotoras de salud EPS.



# Servicios ofrecidos en el POS



- ✓ Programas de promoción y prevención.
- ✓ Urgencias (de cualquier orden).
- ✓ Consulta médica (general y especializada).
- ✓ Consulta y tratamientos odontológicos (excluye ortodoncia y periodoncia).
- ✓ Exámenes de laboratorio y rayos X.
- ✓ Hospitalización y cirugía (en todos los casos).
- ✓ Consulta en psicoterapia, optometría y terapias.
- ✓ Medicamentos esenciales genéricos.
- ✓ Atención integral a la maternidad, parto y recién nacido.

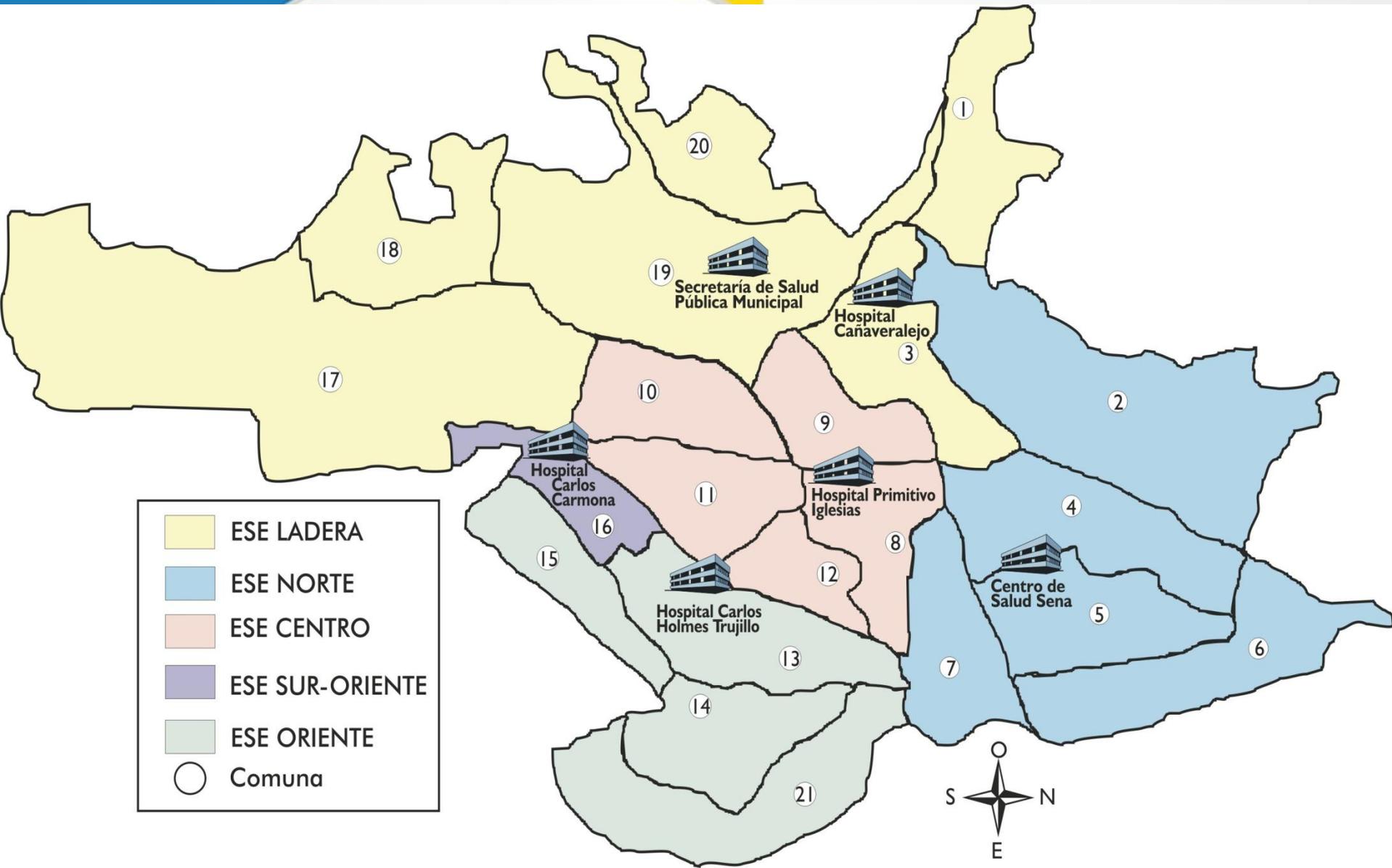
# El Sistema Municipal de Salud de Santiago de Cali



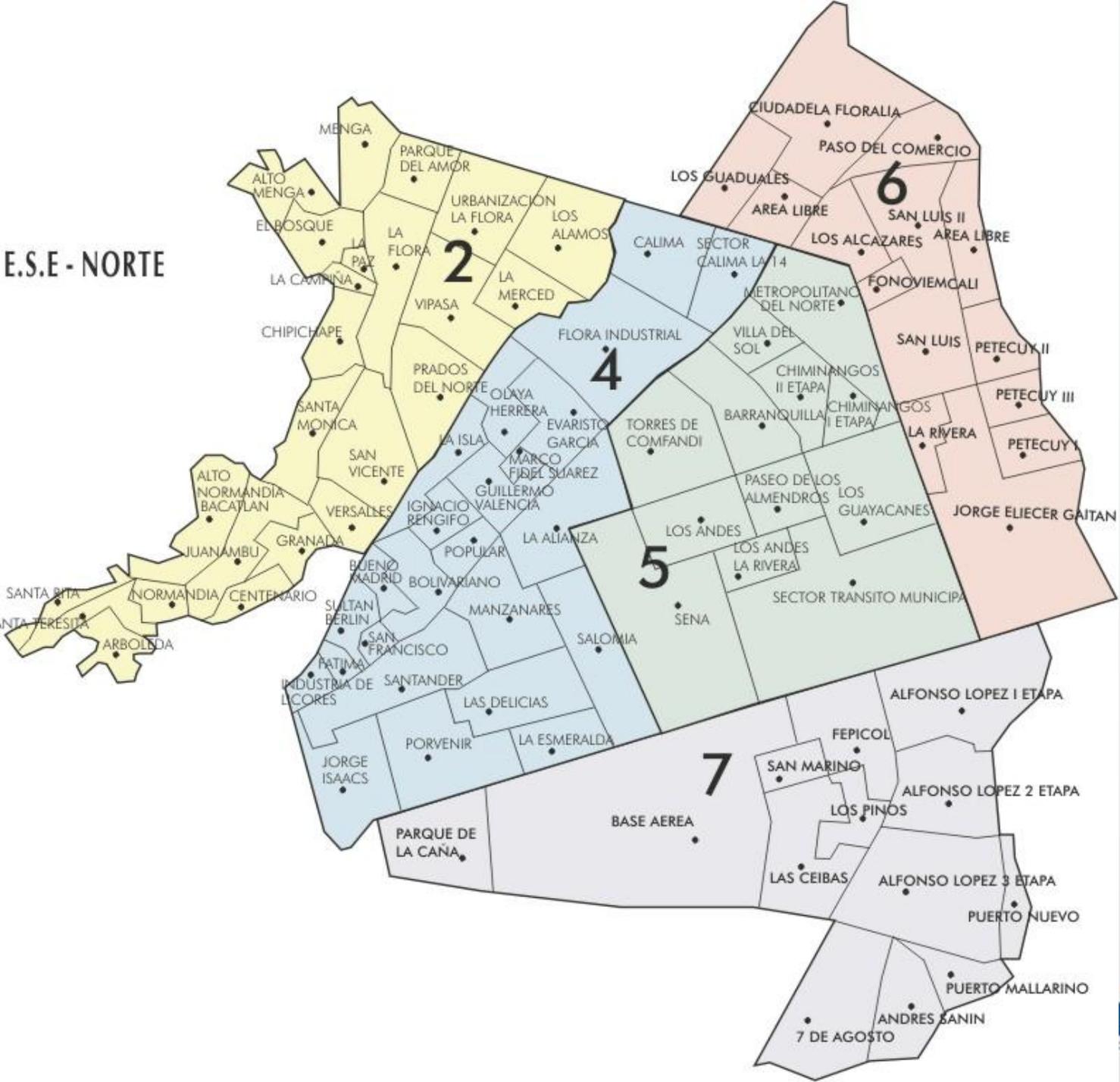
**La Secretaría de Salud Pública Municipal.** Es la entidad territorial y tiene la responsabilidad de dirigir, planificar, coordinar y ejecutar las políticas para el mejoramiento de la situación de salud del Municipio, mediante acciones en salud pública, prestación de servicios de salud y dirección del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

**Empresas Sociales del Estado:** en Cali son cinco (5), creadas mediante Acuerdo 106 del año 2003 emanado del Concejo Municipal de Cali, como una categoría especial de entidad pública, descentralizada del orden municipal, dotadas de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscritas a la Secretaría de Salud Pública Municipal

# Empresas Sociales del Estado del orden municipal de Santiago de Cali



E.S.E - NORTE

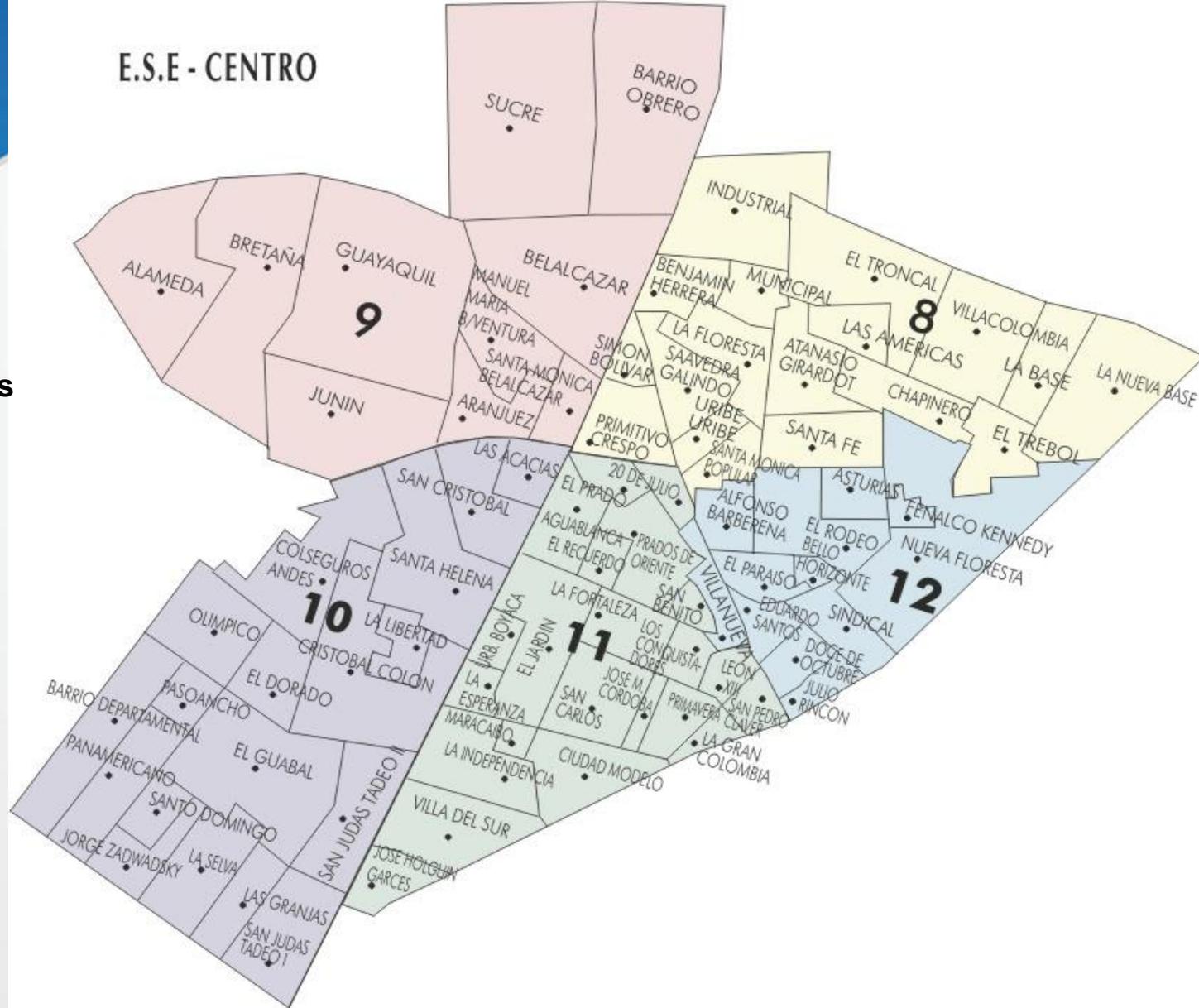


- Hospital J. Paz Borrero**
- C.S. Los Alamos**
- C.S. Popular**
- C.S. Calima**
- C.S. La Rivera**
- C.S. San Luis**
- C.S. Floralia**
- C.S. Puerto Mallarino**
- P.S. Floralia**
- P.S. Alfonso López III**
- P.S. 7 De Agosto**
- P.S. Las Ceibas**
- P.S. Salud Petecuy III**
- P.S. San Luis II**
- P.S. La Isla**
- P.S. La Campiña**





# E.S.E - CENTRO



- Hospital Primitivo Iglesias
- C. S Luis H. Garcés
- C.S. El Rodeo
- C.S. Cristóbal Colon
- C.S. El Obrero
- C.S. Belalcazar
- C.S. Diego Lalinde
- C.S. Bretaña
- C.S. Alfonso Young
- C.S. Santiago Rengifo
- C.S. Primitivo Crespo
- C.S. Panamericano
- P.S. 12 De Octubre
- P.S. La Primavera
- P.S. Aguablanca
- P.S. Divino Niño



## E.S.E - SUR ORIENTE



Hospital Carlos Carmona  
C.S. Antonio Nariño  
P.S. Unión de Vivienda  
P.S. Mariano Ramos

# Obligaciones de las ESE

- Promoción de la salud
- Promoción de la salud, prevención de la enfermedad, protección específica, detección temprana de la enfermedad conforme APS
- Vigilancia en salud pública
- Protección al usuario y participación ciudadana
- Promoción social
- Administración del riesgo financiero
- Sistema de información (administración de base de datos)





# Contratación población vinculada 2012

Secretaría de Salud Municipal- Empresas Sociales del Estado

Período: abril - diciembre 2012

NOMBRE ESE	VALOR	POBLACION	%
ESE CENTRO	\$ 2.517.276.467,00	53.975	16
ESE SURORIENTE	\$ 831.828.081,00	22.386	6
ESE NORTE	\$ 2.282.714.326,00	64.480	19
ESE ORIENTE	\$ 4.563.138.229,00	130.714	38
ESE LADERA	\$ 2.714.318.078,00	74.068	21
	POBLACION TOTAL	345.623	100

# 4. ¿Cómo funciona el Control Social en salud en Santiagoa de Cali?

# Espacios donde se hace control social en salud.

En la formulación  
de programas de  
gobierno

En el seguimiento  
al Plan de  
Desarrollo  
Municipal

En los Consejos  
Territoriales de  
Planeación

En procesos de  
Rendición de  
Cuentas

En procesos de  
Presupuestos  
Participativos

Políticas  
públicas  
sectoriales

Consejos y  
Juntas

Seguimiento a  
la firma de  
pactos de  
transparencia

# Comisiones Territoriales de Control Social



**5 Comisiones en Áreas Norte, Centro, Oriente, Ladera y Rural**

# 5. Servicio de Atención a la Comunidad (SAC).



# ¿Qué es el SAC?

Es el espacio dispuesto por la Secretaría de Salud Pública Municipal, donde se le brinda información, orientación, gestión y respuesta oportuna a los requerimientos ciudadanos con relación a las competencias que tiene la Secretaria, en especial a los usuarios que en algún momento les vulneran el derecho fundamental a la salud.

# ¿Cómo funciona el SAC?

Conjuntamente con la Asesoría para la Atención a los Usuarios en Salud, se coordinan las acciones para ir en defensa del paciente; esta oficina fue reorganizada y cuenta hoy con profesionales en medicina, psicología, derecho y auditoría en salud al servicio de la comunidad.



# Servicio de Atención a la Comunidad (SAC)

Atención personalizada, información efectiva y oportuna sobre la gestión, funcionamiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud y especialmente de la protección de los derechos de los usuarios de los servicios de salud:

- Atención y orientación
- Direccionamiento
- Gestión de peticiones
- Análisis de la información
- Medición de la percepción del usuario

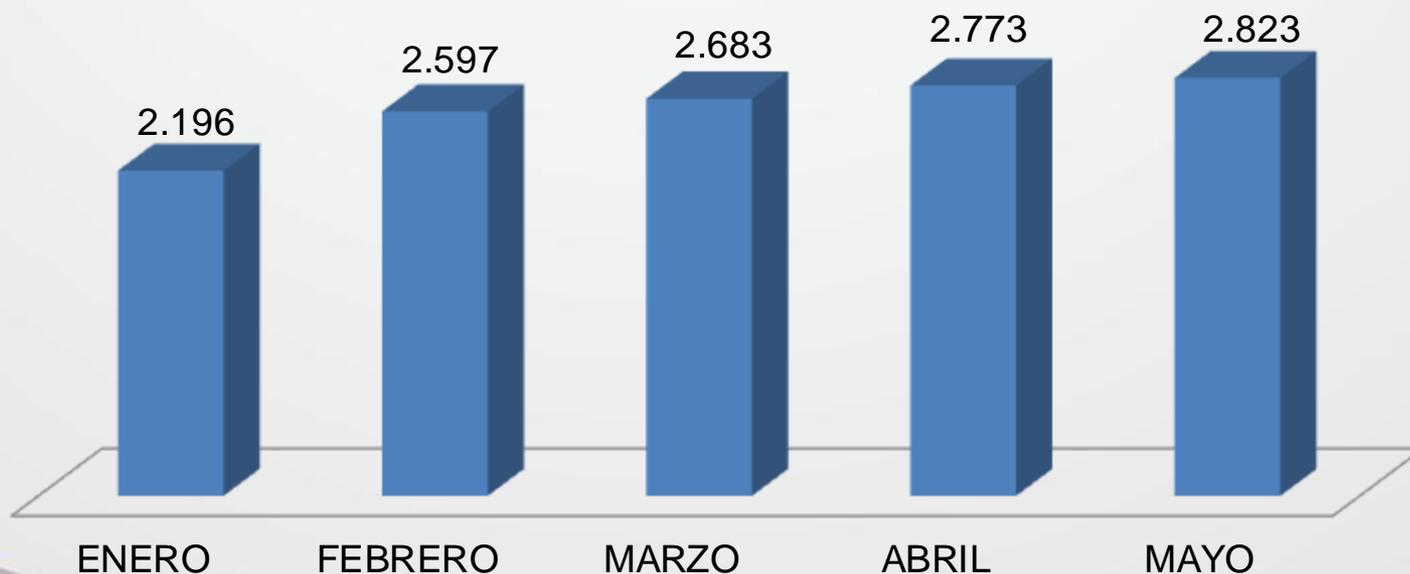
**Solución del 92% de las Peticiones, Quejas y Reclamos recibidos hasta el 30 de mayo.**

## Cifras de Atención.

**Período: Enero – Mayo de 2012**

En el período comprendido entre enero y mayo de 2012, el Servicio de Atención a la Comunidad, atendió 13.072 Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), de los usuarios del servicio de salud en Santiago de Cali.

**USUARIOS ATENDIDOS EN EL SAC 2012**



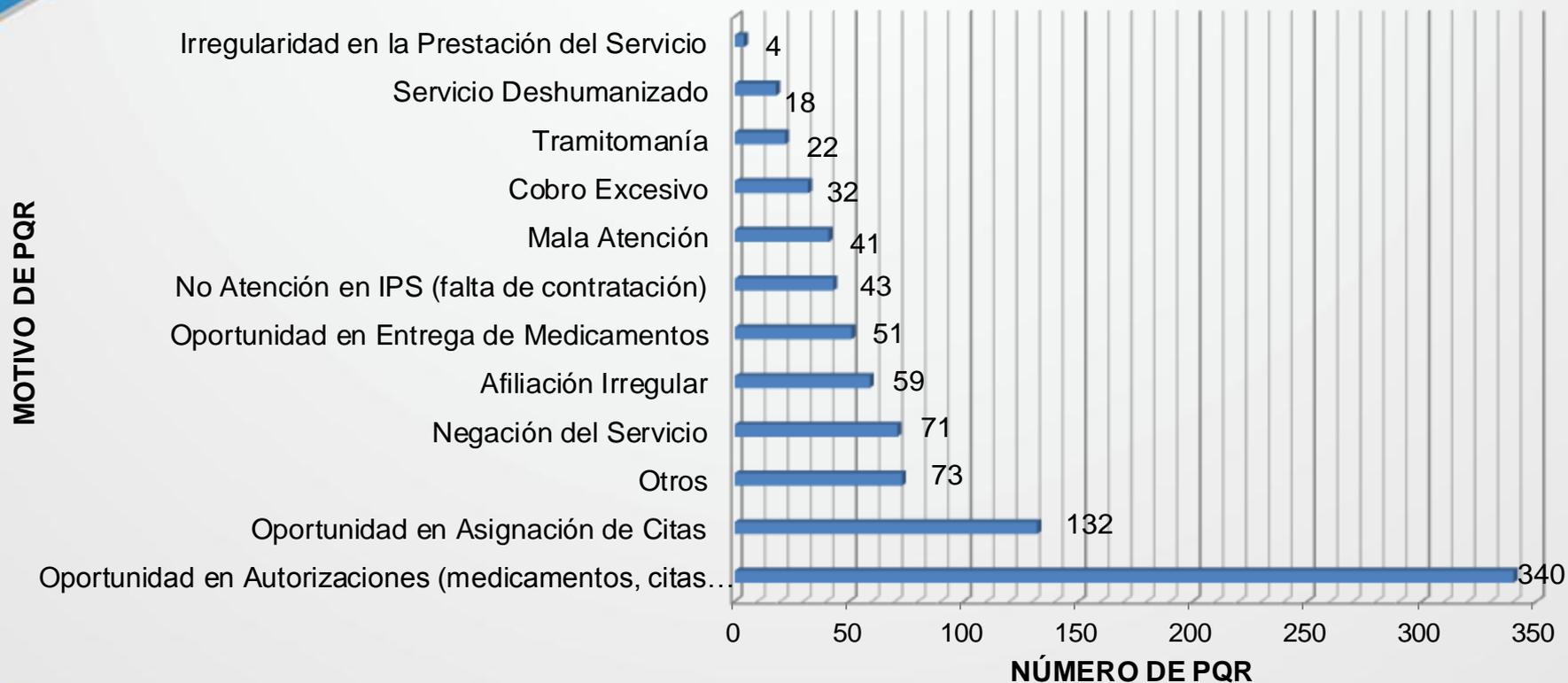
# Motivos de Peticiones, Quejas y Reclamos –PQR-

Los motivos más recurrentes de consulta por parte de los usuarios del SAC, son:

- Solicitud de afiliación al régimen subsidiado en salud, 4.327 usuarios, (33%).
- Otros motivos de consulta, (subsidio del adulto mayor, subsidio de vivienda, hogares de paso), 3.407 usuarios, (26%).
- Solicitud de información relacionada con el Sisben, 2.635 usuarios, (20%).
- Solicitud de servicios NO POS, 1.817 usuarios (14%).
- Quejas y reclamos sobre la prestación del servicio en salud de las IPS y las EPS, 886 usuarios, (7%).

# Motivos de Peticiones, Quejas y Reclamos

## MOTIVO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS PQR ENERO - MAYO DE 2012



**Secretaría de Salud Pública Municipal**  
**Servicio de Atención a la Comunidad SAC**

**Diego Germán Calero Llanes**  
Secretario de Salud Pública Municipal

**Mariluz Zuluaga Santa**  
Asesora para la Atención a los Usuarios en Salud

Horario de atención: Lunes a viernes de 7.30 a.m. a 4:30 p.m., jornada continua

Ubicación: Calle 4B No. 36-00 Piso 1, Secretaría de Salud Pública Municipal.

Línea de atención: 5560674

Correo electrónico: [atencionalusuarioensalud@cali.gov.co](mailto:atencionalusuarioensalud@cali.gov.co)