



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



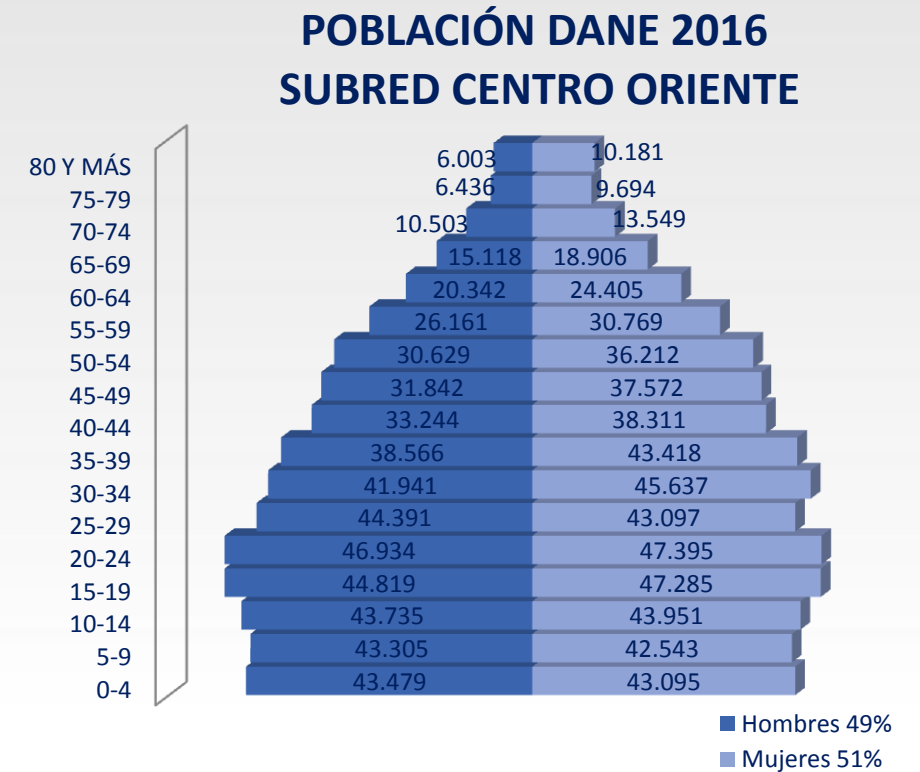
SUBRED CENTRO ORIENTE



DESCRIPCIÓN	Total general
UMHES	6
CAPS	3
Unidades atención primaria	21
Total general	30

CONTEXTO

Población por grupo etáreo					
Ciclo vital	Grupo Etáreo	Hombres	%	Mujeres	%
Infancia	0- 9	93,133	8,2	85,639	7,5
Adolescentes / Juventud	10-29	193,768	17,0	181,729	16,0
Adultos	30- 59	214,477	18,9	231,918	20,4
Adultos Mayores	Mayores de 60	60,404	5,3	76,735	6,7
	Subtotal	561,783	49,4	576,020	50,6
	Total	1.137.8003			



Contributivo: 70,7%
n=804,735

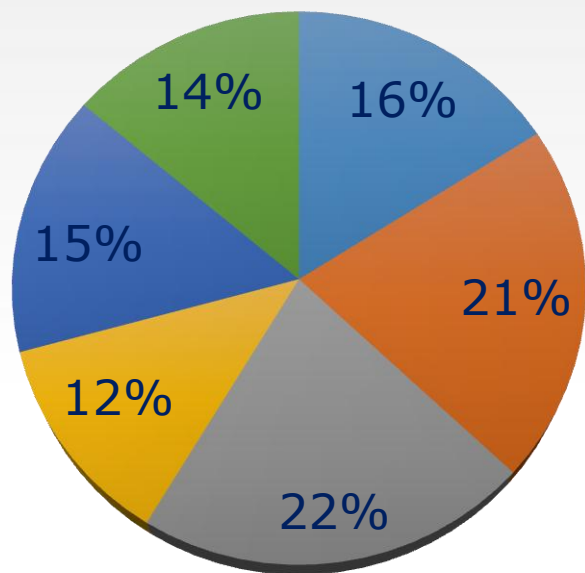
Subsidiado: 25,5%
n=289,618

Excepción: 1,9%
n=21,206

Vinculado: 2,0%
n=22,245

Plataforma Estratégica - Encuestas

Participación activa de las Unidades



- Rafael Uribe Uribe
- La Victoria
- Santa Clara
- San Cristobal
- San Blas

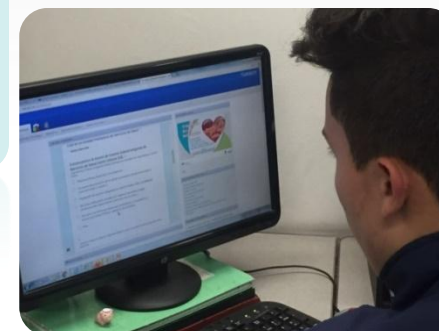
Meta
• 1.422

encuestas



Logro
• 1.512

encuestas



MISIÓN

Somos la Subred Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente ESE, que brinda **atención integral** en salud, con altos estándares de **calidad**, a través de un **equipo humano idóneo** que promueve la generación del conocimiento por medio de la **investigación** y la **docencia**, para **mejorar las condiciones de salud** de nuestra población, respetando su diversidad y entorno.

VISIÓN

En el año 2020 seremos **referentes** del modelo de atención integral en salud con altos estándares de calidad, reflejados en la **satisfacción** de nuestros usuarios y sus familias, **reconocidos** por la gestión clínica, docente y de investigación.

PRINCIPIOS Y VALORES



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS



USUARIOS: Desarrollar el modelo integral de atención que garantice la prestación de servicios de salud accesibles, oportunos, seguros y humanizados enfocados en el mejoramiento de las condiciones de salud y hábitos de vida de los usuarios, su familia y el entorno



APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO: Fortalecer el crecimiento personal y las competencias laborales de los colaboradores generando un clima organizacional que permita el cumplimiento de la misión institucional.



INTERNA: Generar una cultura de mejoramiento continuo y autocontrol garantizando el cumplimiento del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de manera efectiva con un enfoque de excelencia clínica, investigación y docencia.



FINANCIERA: Gestionar los recursos financieros de forma transparente y eficiente en búsqueda del equilibrio y sostenibilidad financiera.

Mapa de Procesos



Hoja de Ruta



COMPONENTE HOJA DE RUTA

Proceso de Inicio

Generales - Legales

Relacionadas con el Personal (Plantas)

Relacionadas con el Manejo Financiero, contable

Administrativas y de servicios de Apoyo

Relacionadas con la oferta de servicios

Relacionados con los sistemas de información

Proceso de selección de revisoría Fiscal

Relacionadas con la contratación

Relacionadas con la operación de la entidad

Relacionadas con los usuarios y comunidad



Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud

Centro Oriente E.S.E.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

GENERALES LEGALES



Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Generales Legales

- Junta Directiva Periodo de Transición (9 miembros)
28 Acuerdos
- Control Interno (5 Jefes de Control Interno)
 - Auditoria procesos misionales
 - Seguimiento a planes de mejoramiento
 - Informes de Ley
 - Valoración de Riesgos
 - Aprobación Plan Anual de Auditorias (2017)



TALENTO HUMANO



Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Planta de Personal

Unificación de la planta de personal con base en estudio técnico aprobado por el DASCOD y presentada a la Junta Directiva - Acuerdo N° 002 de 2016

Unificación de Caja de Compensación y ARL **Compensar & Seguros Bolívar**

Avance en la estructuración planta de personal para cargos de libre nombramiento y remoción.

Nuestro Talento Humano

Personal	Cantidad
Administrativo de planta	287
Asistencial de planta	883

TOTAL PLANTA OCUPADA:
1170

Personal	Cantidad
Administrativo OPS	627
Asistencial OPS	3053

TOTAL OPS:
3680

TOTAL SUBRED CENTRO ORIENTE: 4850 colaboradores

GESTIÓN PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD



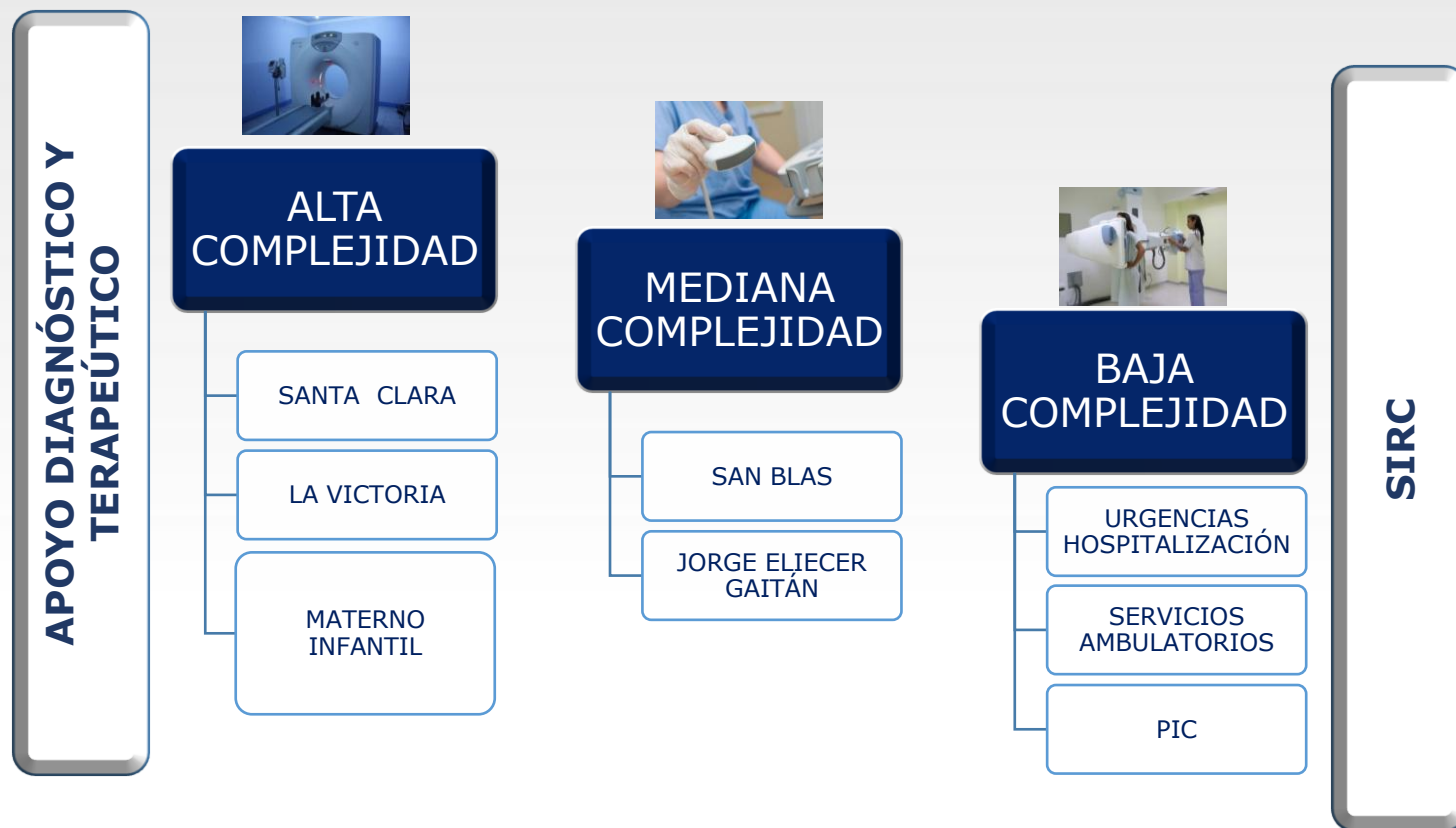
Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Reorganización de los servicios de salud en la Subred



La Subred Integrada de Servicios de Salud cuenta con 30 unidades de alta, mediana y baja complejidad.

Centralización del Laboratorio Clínico



Se realiza reestructuración de los servicios de diagnóstico de Laboratorio Clínico, con la conexión entre un Laboratorio Clínico Centralizado Ubicado en la Unidad Santa Clara, dotado con una tecnología adecuada y sistemas de información 24 horas, siendo éste el laboratorio de referencia que asume las pruebas ambulatorias y especiales derivadas de las distintas unidades.



Imagenología



Cardiología



Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

La Unidad de Servicios de Salud USS Santa Clara, recibió la acreditación internacional otorgada por la Asociación Americana de Bancos de Sangre AABB, convirtiéndola en la única entidad pública que recibe esta importante distinción en Iberoamérica.



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

SECRETARÍA DE SALUD

Búsqueda

Inicio

La Entidad ▾

Salud Pública ▾

Servicios de Salud y
Aseguramiento ▾

Servicio al
Ciudadano ▾

Inicio/ Sala de Prensa / Noticias / Noticias Portal

Servicio transfusional de la Subred Centro Oriente, único en Iberoamérica con acreditación internacional

Enero 30, 2017

Gracias al cumplimiento de los más altos estándares de calidad, el servicio transfusional de la Unidad de Servicios de Salud -USS- Santa Clara, recibió la acreditación internacional otorgada por la Asociación Americana de Bancos de Sangre -AABB-, convirtiéndola en la única entidad pública que recibe esta importante distinción en Iberoamérica.

Esta certificación reconoce, además, el servicio transfusional de la USS Santa Clara como uno de los más prestigiosos del mundo, al garantizar la seguridad en el proceso operacional del Laboratorio Clínico, lo cual genera confianza y credibilidad, no sólo en los usuarios, sino en las



Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

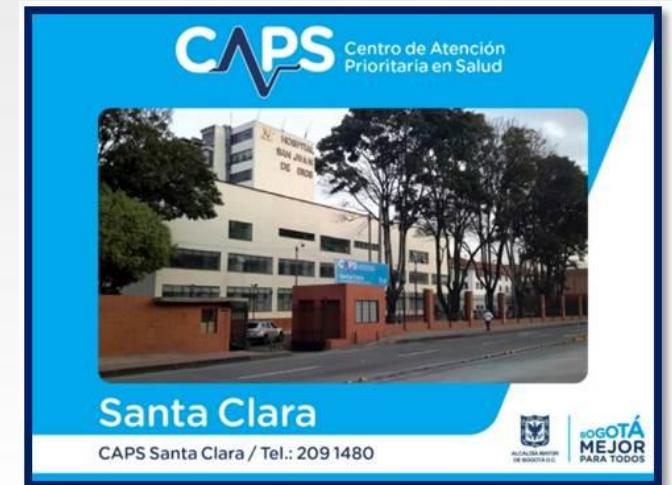
Centros de Atención Prioritaria en Salud



Consultas a corte 31 de diciembre de 2016:
1859



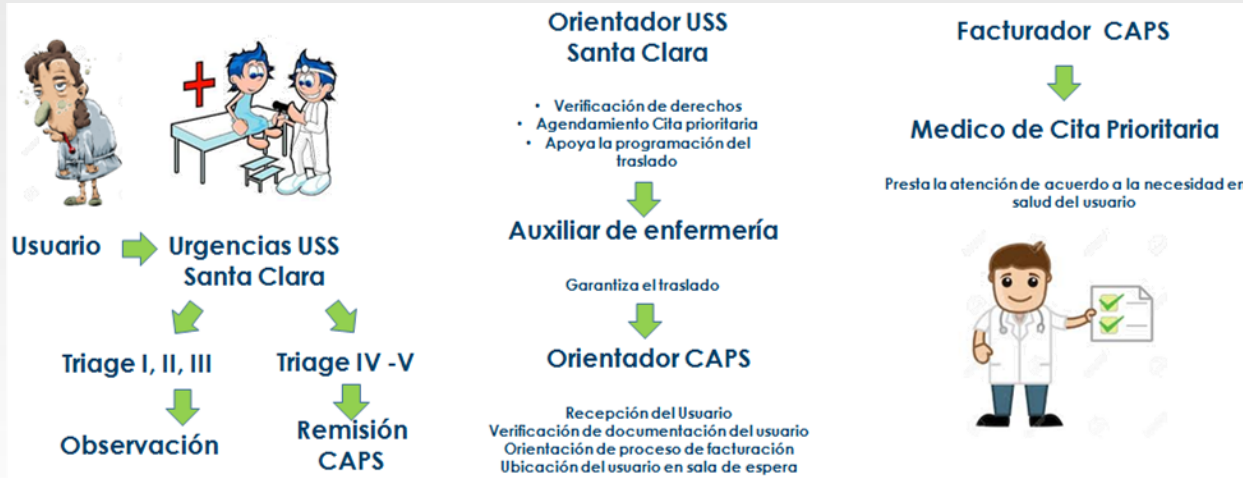
Consultas a corte 31 de diciembre de 2016:
335



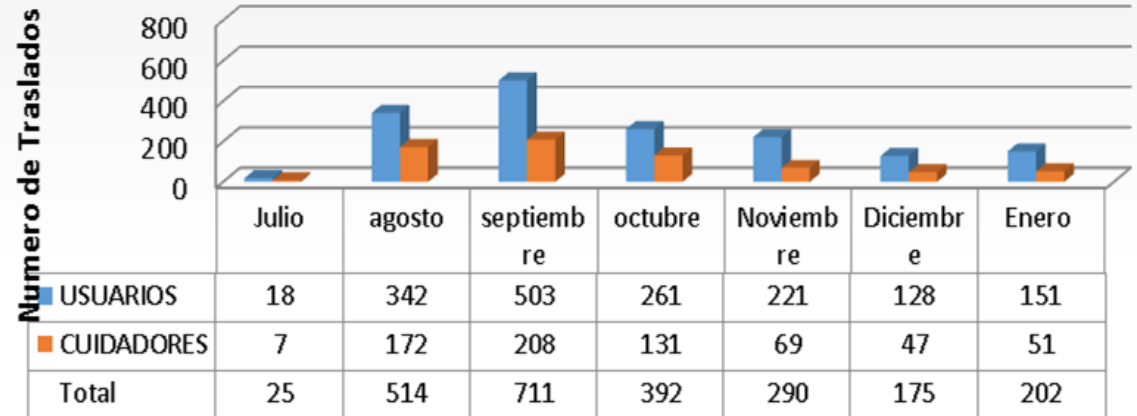
Consultas a corte 31 de diciembre de 2016:
13227

Estrategia CAPS

Ruta de atención estrategia CAPS



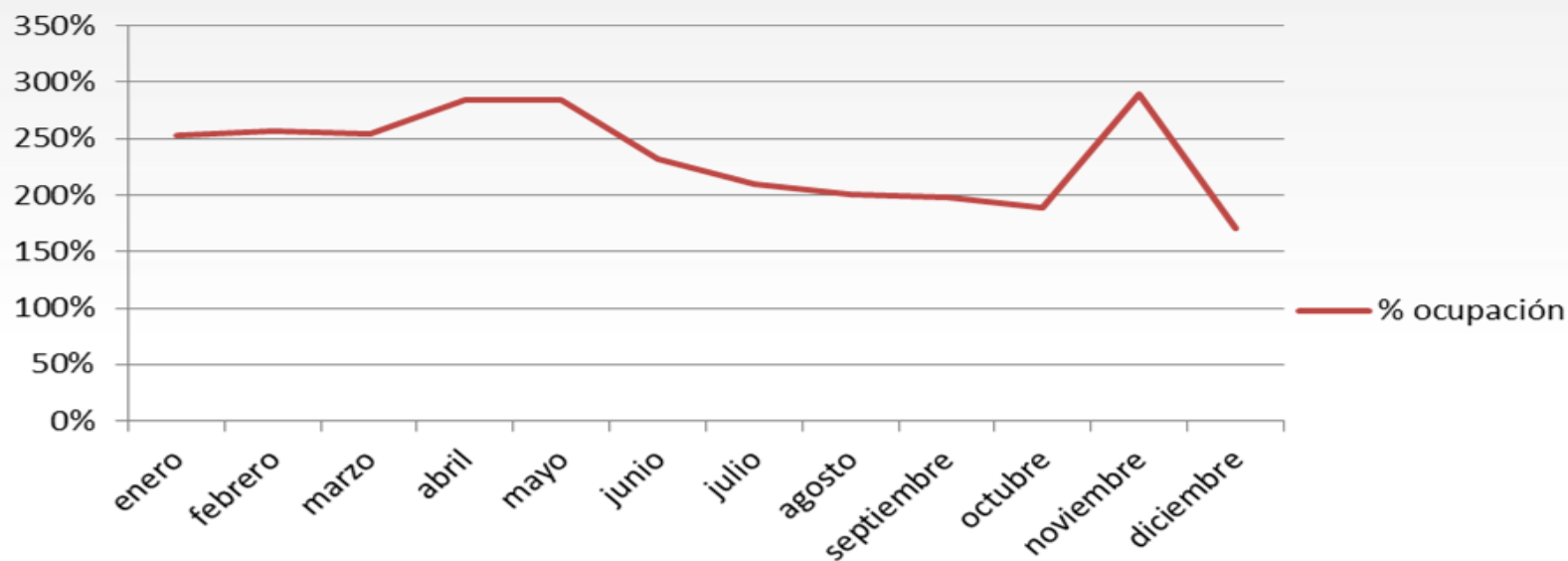
Traslados realizados Estrategia CAPS



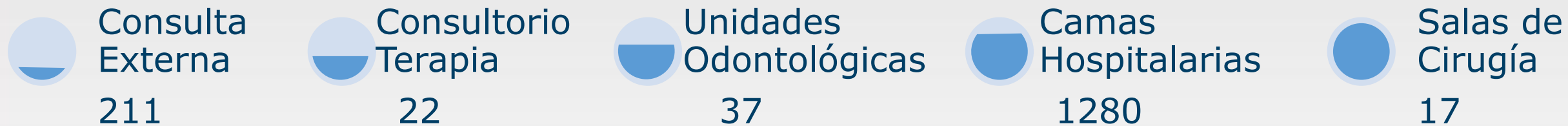
Plan de descongestión de Urgencias

El traslado de consulta externa especializada de la USS Santa Clara al CAPS Santa Clara ubicado en los terrenos del Complejo Hospitalario San Juan de Dios.

% Ocupación urgencias Sta Clara



Capacidad Instalada





Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud

Centro Oriente E.S.E.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud

Centro Oriente E.S.E.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud

Centro Oriente E.S.E.

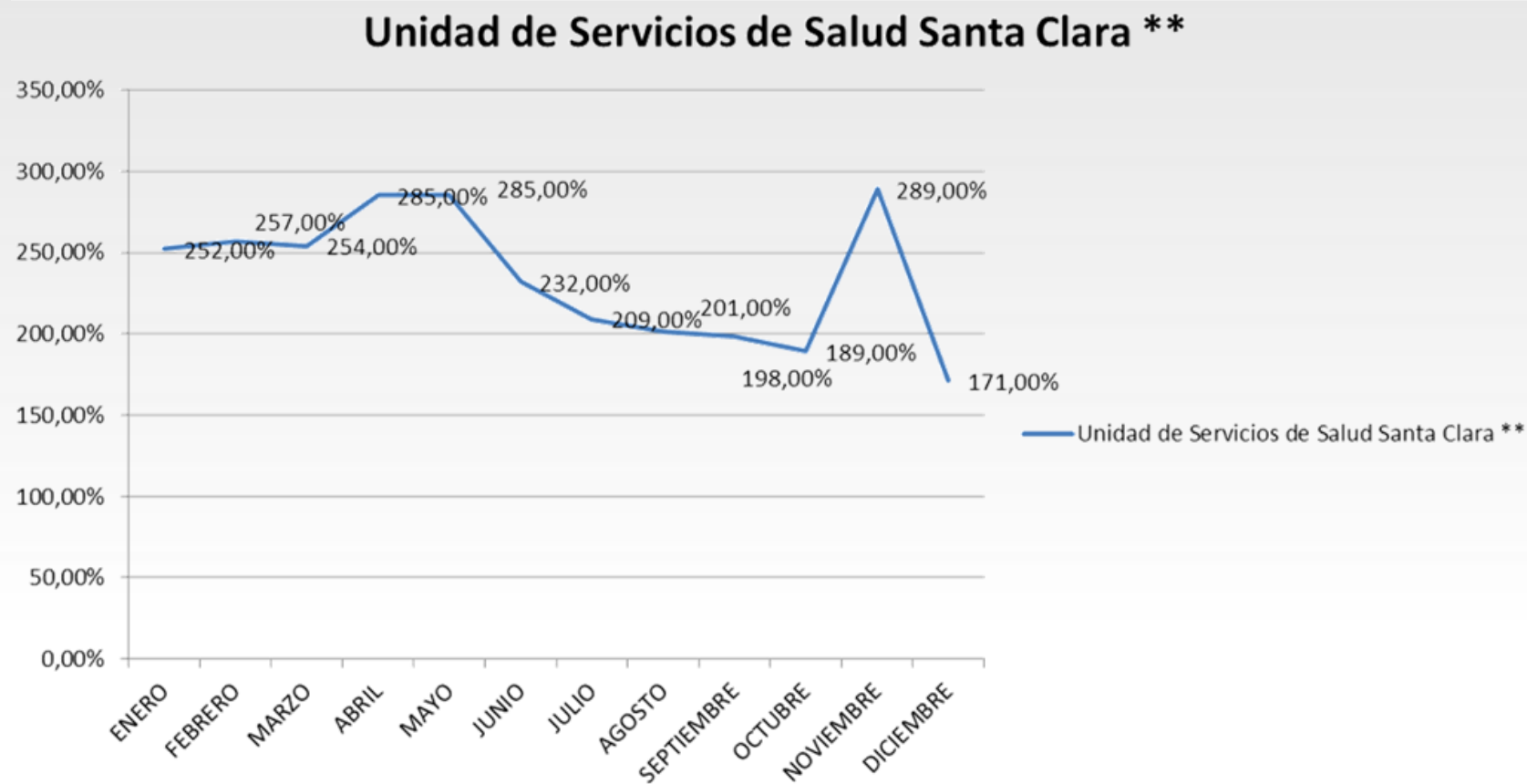


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

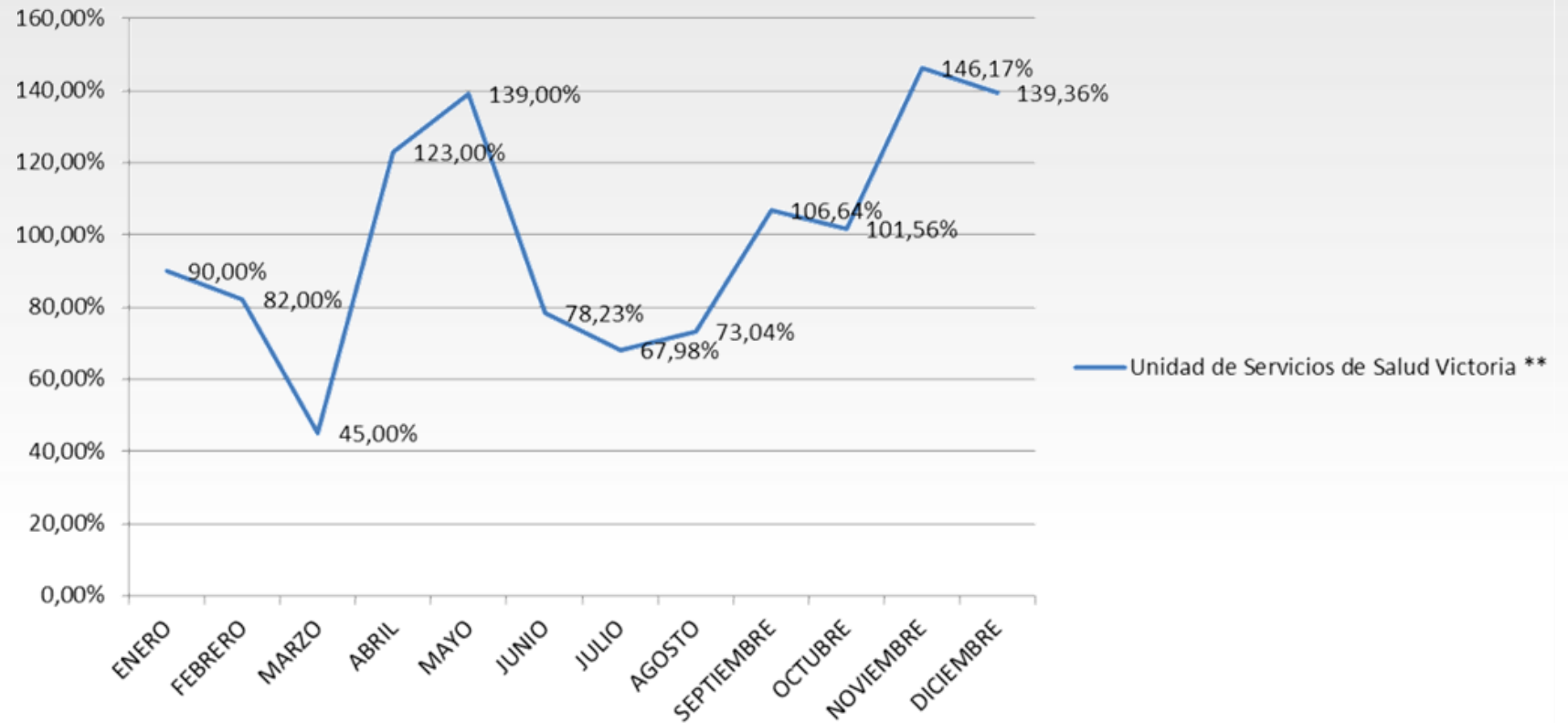
SEGUIMIENTO SERVICIO URGENCIAS

% Ocupacional promedio en Observación Urgencias: 235%



SEGUIMIENTO SERVICIO URGENCIAS

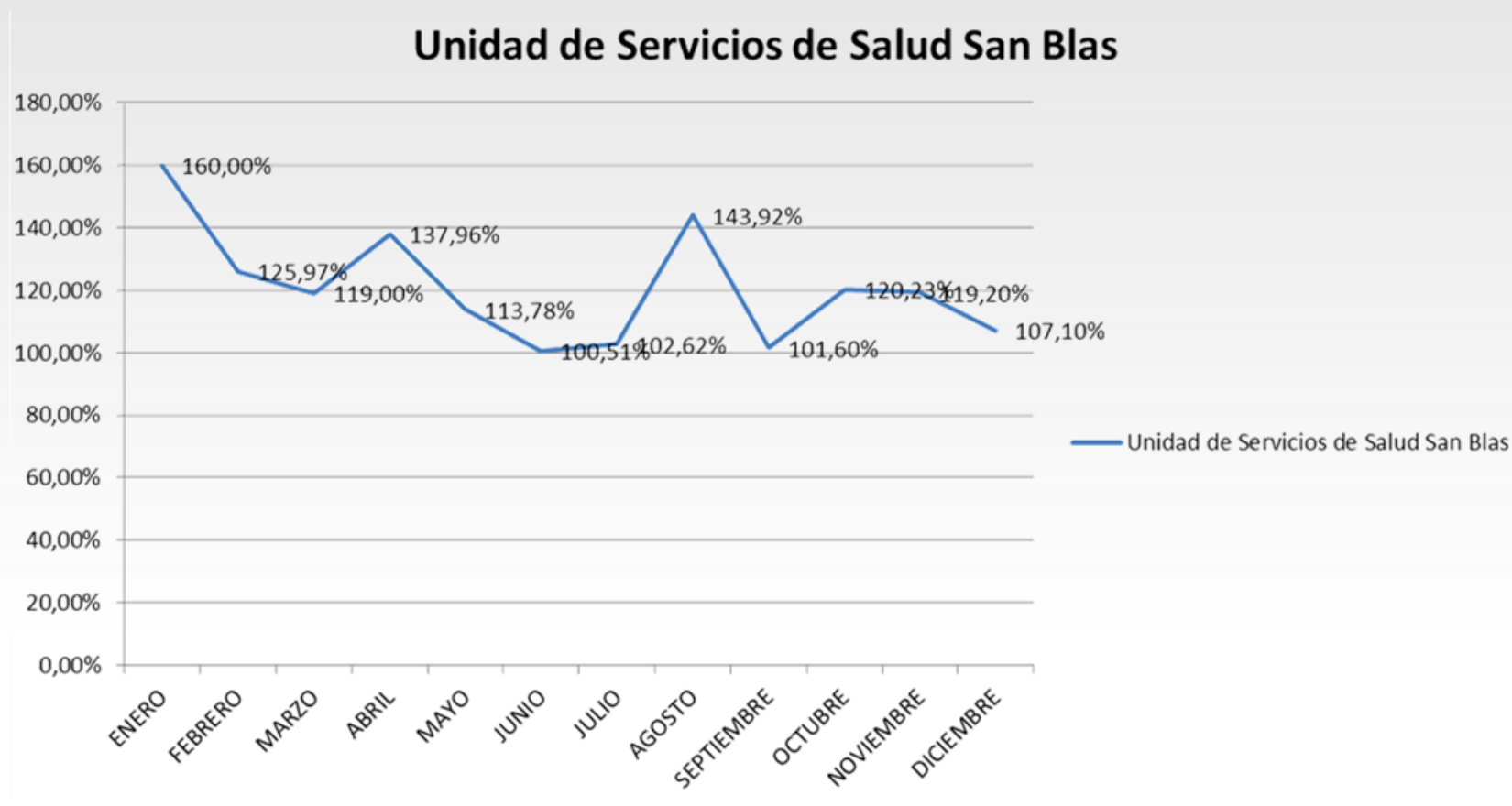
Unidad de Servicios de Salud Victoria **



% Ocupacional promedio en Observación Urgencias: 99,63%

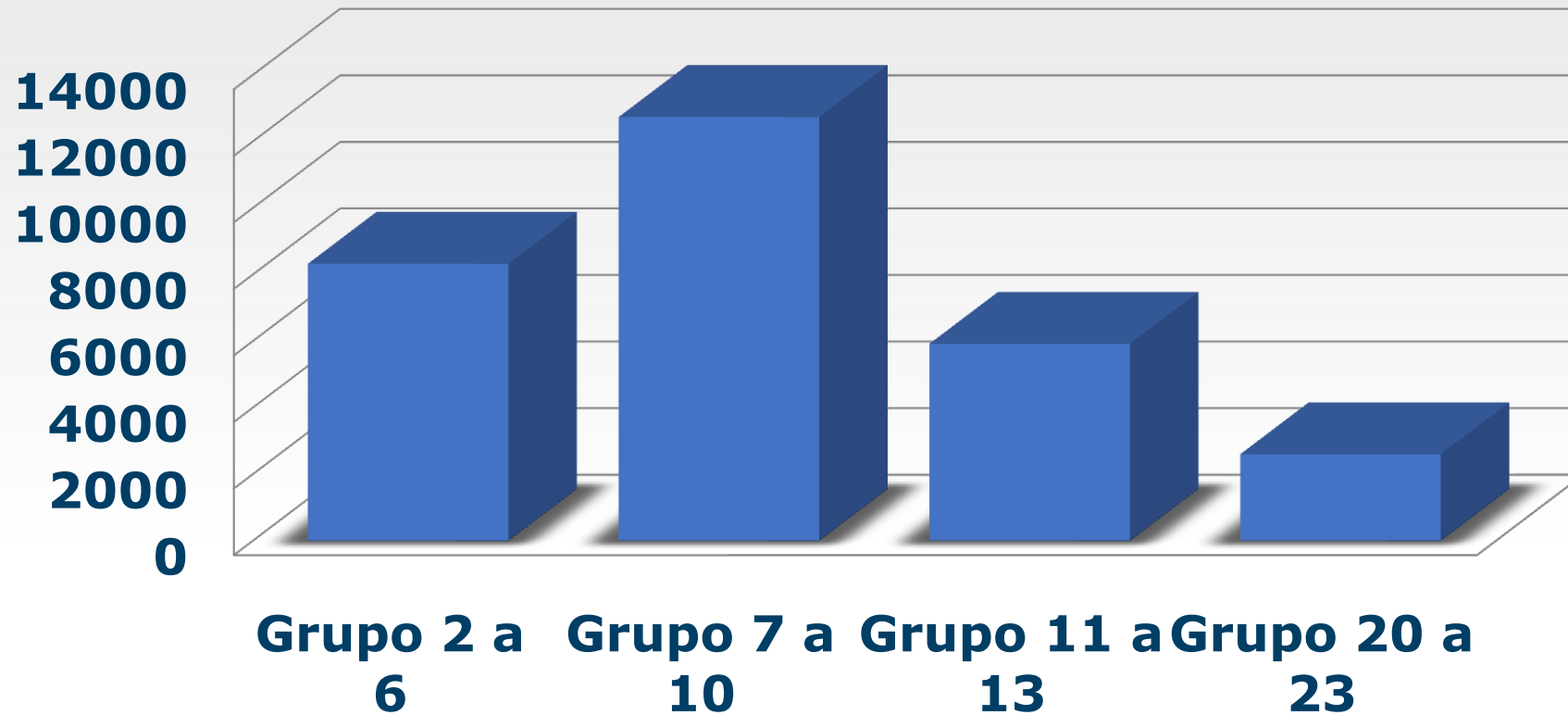
SEGUIMIENTO SERVICIO URGENCIAS

% Ocupacional promedio en Observación Urgencias:
121%



SEGUIMIENTO SERVICIO CIRUGÍA

Cirugías por Grupo Quirúrgico



Salud Urbana

Contrato 833 de 2016



Salud Urbana

Ejecución por localidad

COMPONENTE	SANTA FE	MÁRTIRES	CANDELARIA	RAFAEL URIBE	ANTONIO NARIÑO	SAN CRISTÓBAL
GOBERNANZA (ESPACIOS)	21	22	20	22	19	21
PROGRAMAS (IPS)	6	7	1	16	12	13
TRABAJO (UTIS)	245	280	0	280	280	210
TRABAJO (MENORES)	105	140	0	119	91	147
VIVIENDA (FAMILIAS)	297	170	136	200	140	375
EDUCACIÓN COLEGIOS	15	9	9	29	5	53
EDUCACIÓN JARDINES	24	24	0	24	0	24
SANITARIA (IVC)	32802	28213	2327	37456	4266	45601
PÚBLICO (Espacios Comunitarios)	29	29	21	30	26	33
VIGILANCIA EN SALUD PÚBLICA	44	20	24	55	36	40

FINANCIERO & ADMINISTRATIVO



Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Manejo financiero y contable

Unificación operación de: tesorería, cuentas por pagar y contabilidad.

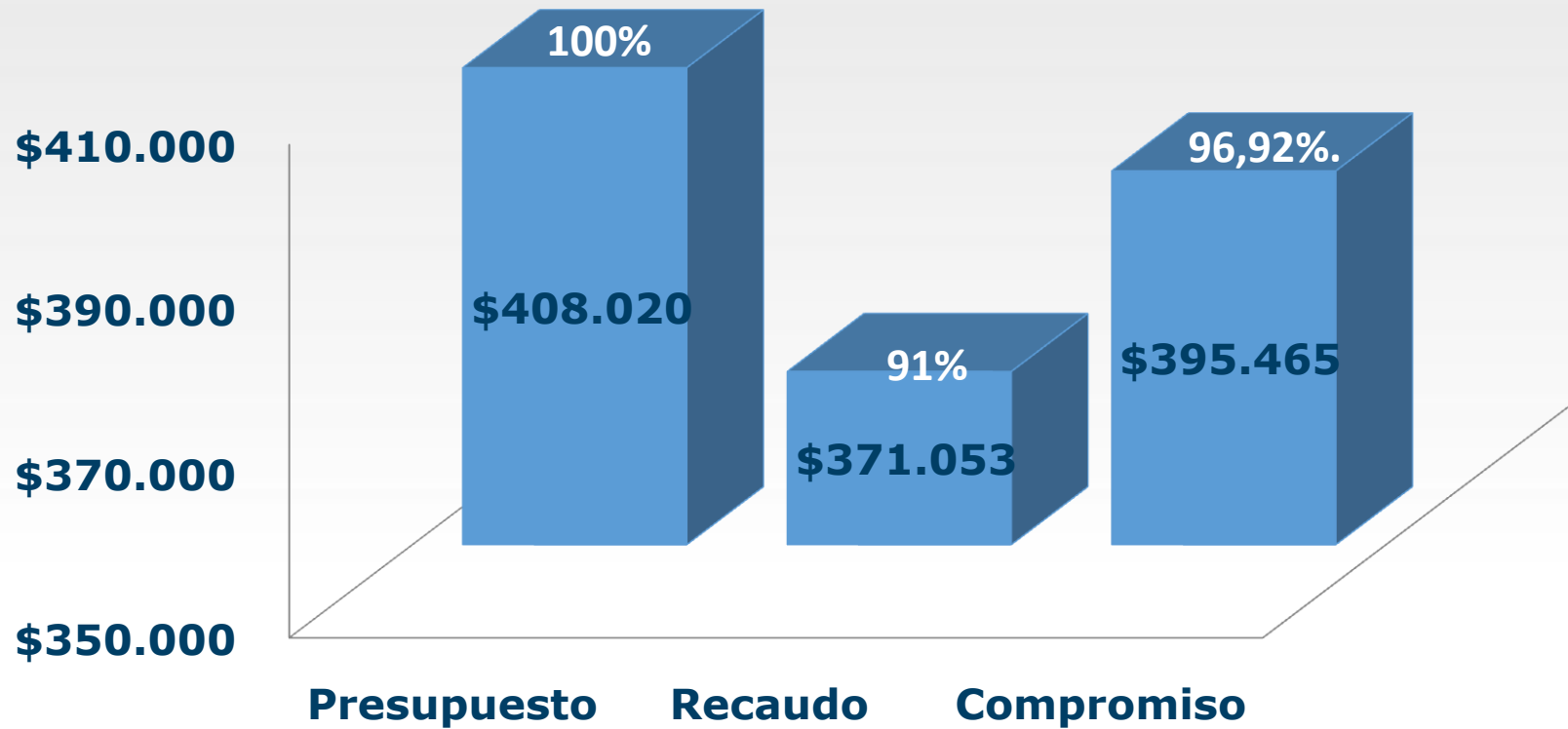
- 1 Etapa:** evaluación de la situación de cada uno de los componentes financieros en las 6 unidades las cuales contaban con grupos independientes para cada uno de los procesos.
- 2 Etapa:** unificación de los 6 grupos de trabajo por proceso en un único grupo de la Subred por proceso

Generación y Control de Recursos Financieros

Total Facturación	Total Radicado	% Radicación
\$ 120,410,072,629	\$ 118,256,510,699	99%

31 Dic 2016

Presupuesto a 31 Dic 2016



Administración - Unificación



Contratación

- Estatuto de Contratación (Acuerdo 03 de 2016)
- Manual de Contratación (Resolución 422 de 2016)
- Centralización del proceso de compras
 - Criterios de transparencia
- Nueva plataforma electrónica para la certificación de contratistas



SERVICIO AL CIUDADANO & PARTICIPACIÓN SOCIAL

SERVICIO AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL



¿Cuáles son mis derechos como usuario de los servicios de Salud?

Derechos

1. Acceder a los servicios de salud, tecnologías y medicamentos, que la garanticen una atención integral, oportuna, continua y de alta calidad.
2. Recibir la atención en el servicio de urgencias que sea requerida sin importar la afiliación al SGSSS y sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno.
3. Mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el equipo de salud tratante.
4. Recibir información completa y clara sobre el estado de salud y diagnóstico, tratamiento y riesgos, como también aceptar o rechazar el plan de manejo propuesto, dejando constancia escrita o del representante legal.
5. Respetar sus creencias y costumbres, a recibiro rechazar apoyo espiritual y moral, sin ningún tipo de discriminación.
6. Respetar la privacidad de la historia clínica, a que ésta se maneje adecuada y confidencialmente dentro de los parámetros normativos, teniendo en cuenta que el acceso y copia de la misma será gratuita.
7. Prestar durante todo el proceso de la enfermedad, asistencia de calidad y trato humanizado por los funcionarios y colaboradores quienes estarán debidamente capacitados y autorizados para ejercer.
8. Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad durante la prestación del servicio.
9. Recibir información y orientación sobre los medios y canales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con las instancias pertinentes en la Subred, así como a recibir una respuesta oportuna y adecuada.
10. Solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos.
11. Donar órganos o rehusarse a ello, de acuerdo a lo previsto por la ley.
12. Morir con dignidad donde se respete la voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga el curso natural en la fase terminal de la enfermedad.
13. No recibir el traslado de las cargas administrativas y burocráticas que les corresponde asumir a las entidades encargadas o intervinientes en la prestación del servicio.
14. Ofrecer el tratamiento pertinente para la superación de la enfermedad con los elementos y medios diagnósticos de los servicios con los que cuenta la entidad.
15. Pertenecer a las formas de participación social promovidas por la ley en el ejercicio y exigibilidad del derecho a la salud.
16. Elegir libremente el médico o profesional de la salud que prestará los servicios que requiera y con los recursos disponibles.

¿Cuáles son mis deberes como usuario de los servicios de Salud?

Deberes

1. Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad al igual que atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.
2. Ser respetuoso, cordial y solidario con el personal de la unidad de prestación de servicios de salud, los demás usuarios y sus acompañantes.
3. Usar adecuada y racionalmente los servicios ofrecidos, mecanismos de escucha. Cumpliendo las normas del SGSSS y actuando de buena fe en el mismo.
4. Suministrar de manera oportuna, veraz y suficiente la información que se requiera para efectos de la prestación del servicio. Así como actualizar de forma periódica mis datos



5. Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.
6. Cumplir las citas médicas, terapias, procedimientos y ayudas diagnósticas o cancelarlas oportunamente en caso no poder asistir.
7. Hacer un buen uso de las instalaciones físicas de cada una de las unidades, realizando prácticas que promuevan el cumplimiento de la normatividad de cuidado ambiental vigente.

Canales de atención

Línea Call Center 2091480 & 3725630

Programa de la Salud: Orientadores y auxiliares de enfermería

Atención personalizada: oficinas de atención al usuario y a través de los orientadores en salas de espera

Buzones de sugerencias, quejas, reclamos y solicitudes

Página web: www.subredcentrooriente.gov.co

Correo electrónico: atencionusuario@subredcentrooriente.gov.co

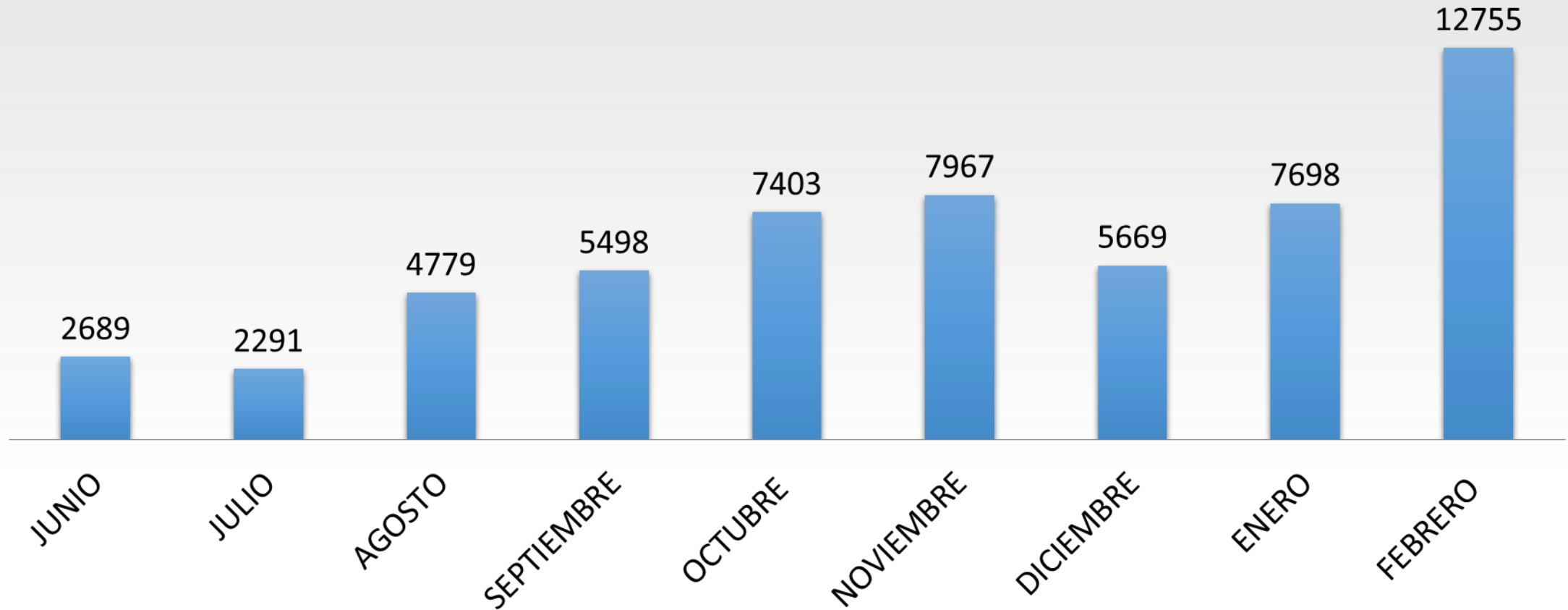
Chat Virtual

www.subredcentrooriente.gov.co

The screenshot shows the website interface with the following elements:

- Navigation Menu:** Inicio, Nuestra SubRed, Unidades de Servicios de Salud, Servicio al Ciudadano, Transparencia.
- System Header:** SISTEMA CENTRAL DE QUEJAS Y SOLUCIONES (SDQS).
- Main Content:**
 - Buttons: **Crear Petición** (blue), **Consultar Petición** (orange).
 - Text: "Si usted desea registrarse en el SDQS, ingrese aquí" with a link.
 - Calendar: A calendar for the month of March, with the 3rd highlighted.
 - Services List: Carnetización, Sistemas de información, Solicitud desprendibles de pago OPS, Solicitud certificados de retención, Clasificación tributaria, Intranet, Correo Institucional, Transparencia y acceso a la información pública.
- Footer:**
 - ENTES EXTERNOS:** Presidencia de la República, MoTiC, Gobierno en Línea, Gobernación Departamental de Bogotá.
 - VÍNCULOS DE INTERÉS:** Instituto Nacional de Salud, Ministerio de Salud y Protección Social, Superintendencia Nacional de Salud, Secretaría Departamental de Salud de Bogotá, La EPS S. Capital Salud.
 - Atención en línea:** A button circled in black, featuring a woman's profile and the text "Ayuda en vivo FUERA DE LINEA DICE SU MENSAJE".
 - Secretary of Health: Secretaría de Salud.
 - Contact Info: Dirección: Diagonal 34 Nº 5 - 43, Teléfono: +57 1 3444 484, Correo electrónico institucional: @seccionasubredcentrooriente.gov.co, Correo electrónico notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@subredcentrooriente.gov.co, Horario de Atención: Lunes a Viernes, 7:00am - 4:30pm, Ciudad: Bogotá - Colombia.

Atención por el Call Center



Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Formas de Participación



Curso de Control Social SDS

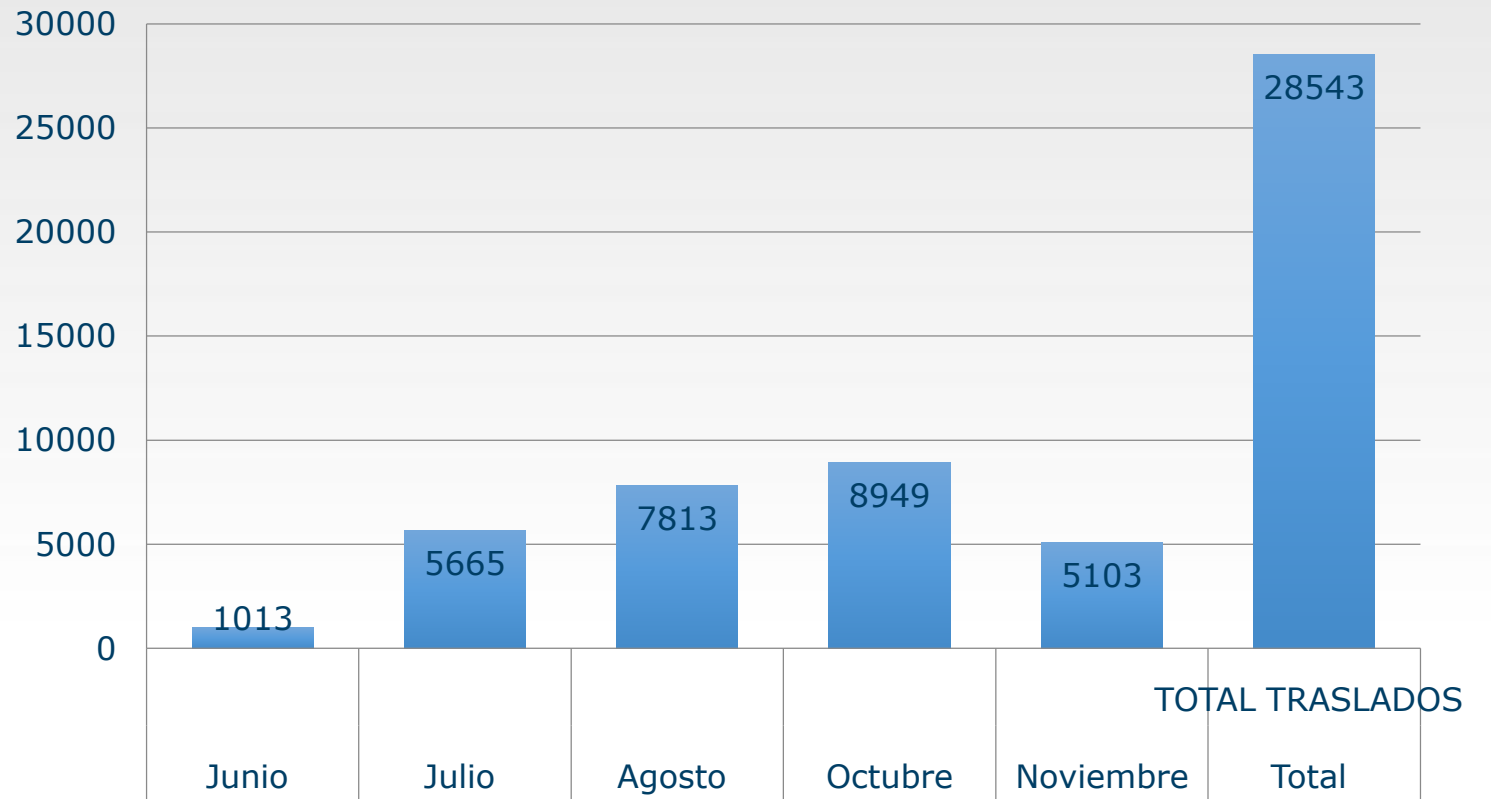
Capacitaciones:

- Sensibilizar y motivar para ejercer el proceso de Control Social
- Conocer el nuevo modelo de atención en Salud del Distrito Capital
- La comunidad recibió capacitación y se encuentra empoderada para asumir la labor de control social
- La participación de 62 usuarios de los cuáles fueron certificados 23 en control social.

Ruta de la Salud

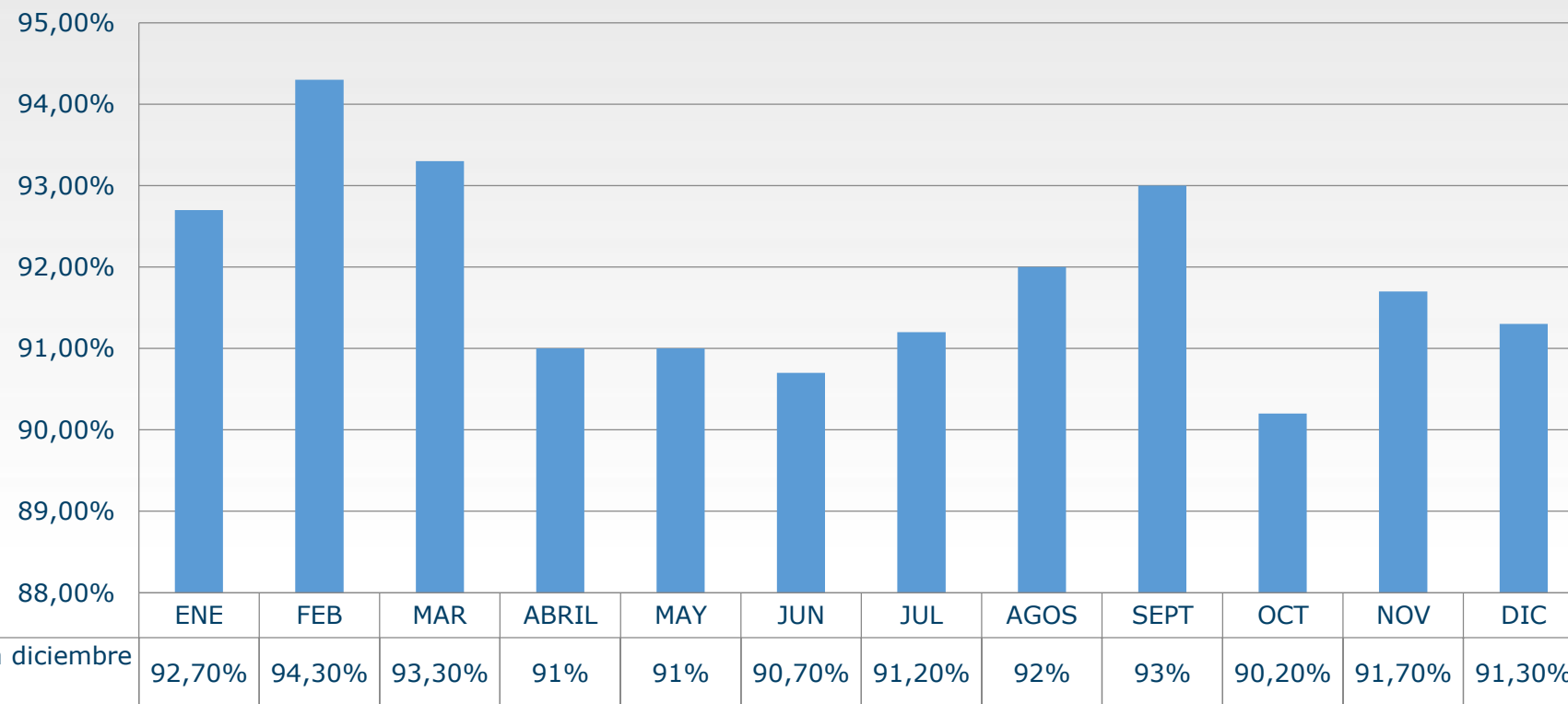


**Contrato Interadministrativo
764/2016**



Satisfacción de los usuarios

**PROMEDIO
2016: 91,86 %**



PLANEACIÓN



Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

Sistemas de Información

Dinámica Gerencial

- La Subred cuenta en la actualidad con un sistema de información unificado, el cual le permite operar en línea desde cualquiera de sus unidades asistenciales y administrativo.
- Historia Clínica unificada y sistematizada es una realidad en la subred.



Consulta de la Historia Clínica todas las Unidades de Servicios de Salud.

 **#CeroPapel**

Caracterizaciones

100% de las caracterizaciones
(19 Macroprocesos)



Convenios Docencia - Servicio

Convenios docencia de servicios con 37 Instituciones educativas, a partir de las cuales se incluye la rotación a través de servicios asistenciales de todas las complejidades, lo que permite la generación de conocimiento y contribución de procesos de formación.

2.247
estudiantes
en promedio



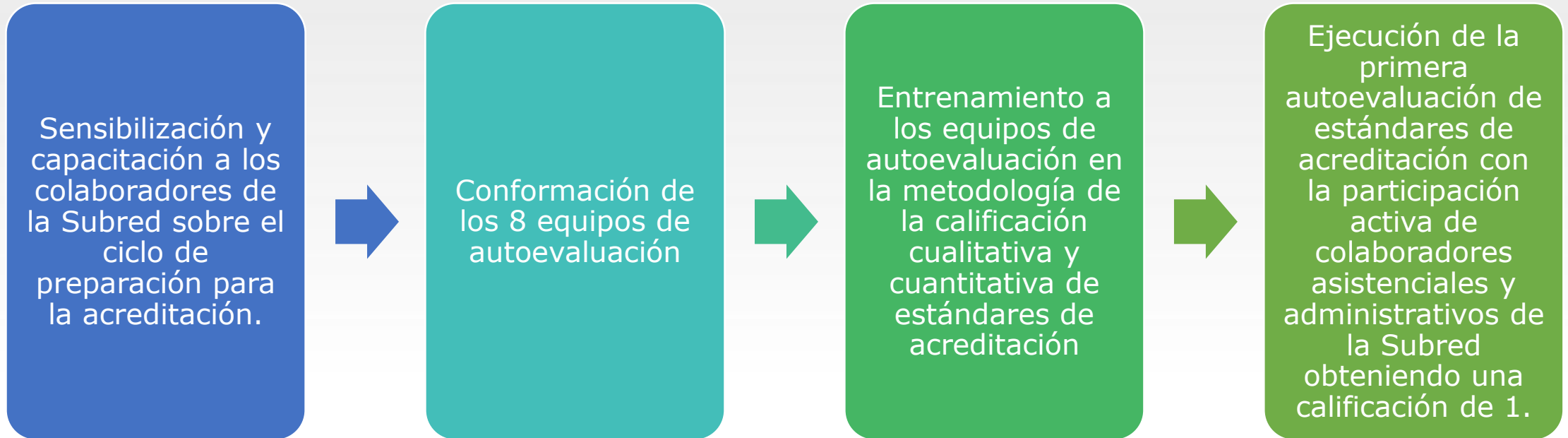
Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

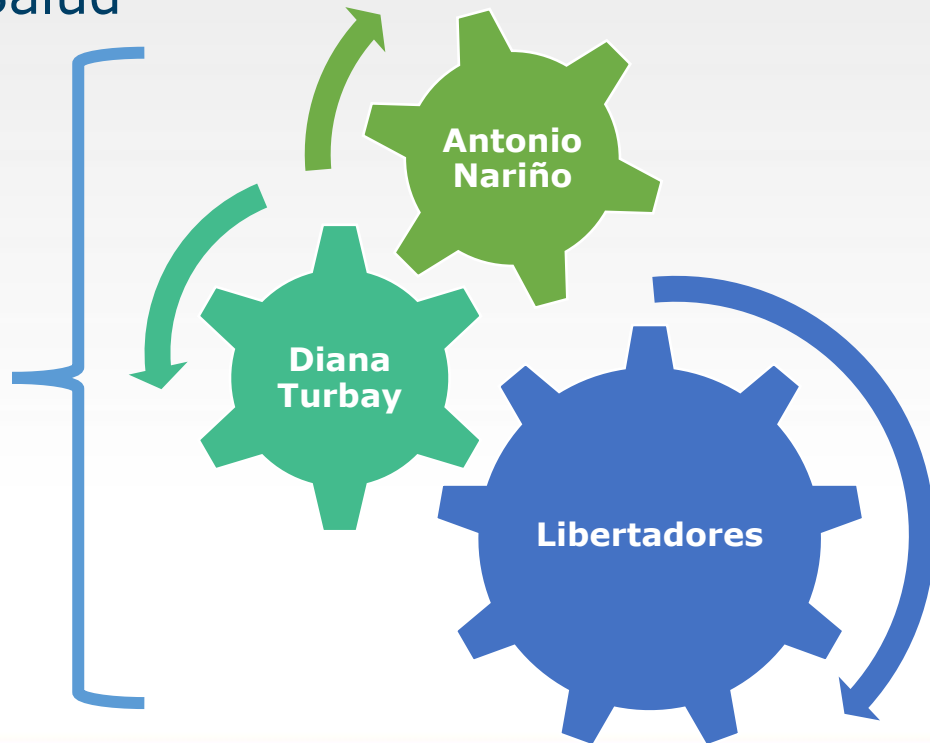
Acreditación



Proyectos

Durante la vigencia 2016 se aprobaron 14 proyectos en el Plan Bienal de Inversiones en Salud

Priorizados



N°	Sede	Proyecto	Tipo de Obra
1	CAPS LOS LIBERTADORES	Construcción y Dotación de la UPA Los Libertadores	1.Obra nueva
2	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD ALTAMIRA	Reordenamiento, adecuación y dotación CAPS Altamira	3.Remodelación
3	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD ANTONIO NARIÑO	Construcción dotación y puesta en funcionamiento de la UPA Antonio Nariño	1.Obra nueva
4	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD BRAVO PAEZ	Construcción y dotación CAPS Bravo Paez	1.Obra nueva
5	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD DIANA TURBAY	Construcción y dotación CAPS Diana Turbay	1.Obra nueva
6	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD LA VICTORIA 1	ADECUACIÓN Y DOTACIÓN DEL SERVICIO DE URGENCIAS EN EL HOSPITAL LA VICTORIA ESE III NIVEL	3.Remodelación
7	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD MATERNO INFANTIL	Construcción y dotación Sede Materno Infantil Sub Red Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente	1.Obra nueva
8	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD PRIMERO DE MAYO	Construcción y dotación CAPS Primero de mayo	1.Obra nueva
9	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SAMPER MENDOZA	Construcción y dotación CAPS Central	1.Obra nueva
10	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SAN BLAS	Adecuación del Servicio De Urgencias - Hospital San Blas II Nivel ESE	3.Remodelación
11	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SANTA CLARA	Reposición y dotación Nueva UMHES Santa Clara	1.Obra nueva
12	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SANTA CLARA	Adecuaciones area de Consulta Externa UMHES Santa Clara	3.Remodelación
13	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD SANTA CLARA	Construcción y dotación de la Unidad de Urgencias Sub Red Integrada de Servicios de Salud Centro Oriente	1.Obra nueva
14	UNIDAD DE SERVICIOS DE SALUD VICTORIA	Construcción y dotación CAPS La Victoria	1.Obra nueva

Muchas
GRACIAS



Secretaría de Salud
Subred Integrada de Servicios de Salud
Centro Oriente E.S.E.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**