
 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>Dirección de Calidad de Servicios de Salud Subdirección Calidad y Seguridad en Servicios de Salud ANEXO TÉCNICO AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE PROFESIONALES Documento controlado no codificado</p>	
--	--	---

Los productos relacionados en el contrato se ajustan a los siguientes parámetros, correspondientes al número de visitas a realizar. Es necesario seguir las indicaciones establecidas a continuación para asegurar la correcta implementación y cumplimiento:

1. ASISTENCIA TÉCNICA EN CAMPO

La Secretaría Distrital de Salud - Subdirección de Calidad y Seguridad en Servicios de Salud en cumplimiento de las funciones definidas en el Decreto 780 de 2016 artículo 2.5.1.2.3 numeral 3 para las entidades responsables del funcionamiento del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud y Seguridad del Paciente que establece: “Las Entidades Departamentales y Distritales de Salud en desarrollo de sus propias competencias, les corresponde cumplir y hacer cumplir en sus respectivas jurisdicciones, las disposiciones establecidas en el presente Título y en la reglamentación que para el efecto expida el Ministerio de Salud y Protección Social, divulgar las disposiciones contenidas en esta norma y brindar asistencia a los Prestadores de Servicios de Salud y los definidos como tales para el cabal cumplimiento de las normas relativas a la habilitación de estas” realiza actividades de asistencia técnica dirigidas a los Prestadores de Servicios de Salud del Distrito Capital y demás partes interesadas, en concordancia con lo establecido en la normatividad mencionada.



La asistencia técnica brindada a los prestadores de servicios de salud se puede desarrollar en sus sedes (en campo) y se enmarca dentro de la tipología de Orientación Técnica definida en el Lineamiento de Asistencia Técnica Secretaría Distrital de Salud 2022 con la formulación de indicaciones técnicas precisas e instruccionales frente a las estrategias, mecanismos o herramientas que facilite operativizar la normatividad vigente y la implementación de políticas, lineamientos y procedimientos reglamentarios, comparando el cumplimiento del criterio del estándar de habilitación de servicios de salud con lo observado en el momento de la asistencia. Se desarrolla mediante inspección visual en las sedes de los prestadores de servicios de salud y la revisión documental cuando el prestador tiene disponible los documentos o la historia clínica, haciendo énfasis en aquellos incumplimientos que pueden desenlazar en resultados de visita con la aplicación de medidas sanitarias de seguridad

Obligación contractual: el contratista debe participar en las actividades de planeación, gestión y ejecución de las acciones de asistencia técnica en campo. El soporte de visita debe contener: la descripción de las actividades desarrolladas, la información cualitativa y/o cuantitativa, así como las fortalezas y oportunidades de mejora de los prestadores visitados. Para la evidencia, adicionalmente, realizar el registro de actividades ejecutadas efectivamente en las herramientas dispuesta por la dependencia.

Cuantificación de la actividad:

- 6 visitas en el día asignado a esta actividad con un mínimo de 48 visitas mensuales.

SE REQUIERE QUE REALICEN ACCIONES DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>Dirección de Calidad de Servicios de Salud Subdirección Calidad y Seguridad en Servicios de Salud ANEXO TÉCNICO AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE PROFESIONALES Documento controlado no codificado</p>	
--	--	---

2. VISITAS DE ACOMPAÑAMIENTO

Acompañamiento técnico: Se considera otro tipo de asistencia técnica donde aplica visita a la sede del prestador, el cual es considerado como el Intercambio de experiencias y conocimientos, para generar acciones conjuntas e interrelacionadas de soporte y apoyo a la gestión que permitan fortalecer el trabajo territorial y el logro de los objetivos definidos mediante el diálogo y la concertación con los actores de sistema.

Los acompañamientos tienen como propósito motivar a las instituciones a implementar acciones de mejora utilizando la metodología MECA (Mejoramiento Basado en el Cambio) u otra de acuerdo a la temática según corresponda a:



- Acompañamientos en SEGURIDAD DEL PACIENTE
- Acompañamientos en SEGURIDAD DEL PACIENTE Y HUMANIZACIÓN
- Ruta de Mejoramiento de la Calidad, “Hacer las cosas bien – trae cosas buenas”.
- La estrategia de Evaluación y Acompañamiento en la Atención en Salud (EVA).
- Acompañamientos en Atención humanizada centrada en la persona – AHCP
- Otras temáticas que se consideren pertinentes relacionadas con la calidad de la atención en salud.

Obligación contractual: el contratista que sea asignado para dicha actividad debe participar en las actividades de planeación, gestión y ejecución de las acciones de acompañamiento técnico. El soporte de acompañamiento debe contener: la descripción de las actividades desarrolladas, la información cualitativa y/o cuantitativa, así como las fortalezas, oportunidades de mejora del Prestador o avances de plan de trabajo definido. Así mismo, los demás productos que defina el supervisor del contrato.

Para la evidencia, adicionalmente, realizar el registro de actividades ejecutadas efectivamente en las herramientas dispuesta por la dependencia.

Cuantificación de la actividad:

- Acompañamiento por prestador: Mínimo 1 en el día asignado a esta actividad para 4 al mes, cuando se encuentren los proyectos de mejora activos.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>Dirección de Calidad de Servicios de Salud Subdirección Calidad y Seguridad en Servicios de Salud ANEXO TÉCNICO AL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE PROFESIONALES Documento controlado no codificado</p>	
--	--	---

Nota 1: Se puede homologar un día de visita de IPS de orientación por acompañamiento o viceversa.

Nota 2: Se tendrá en cuenta el número de visitas a asignar en equilibrio con la planeación de acciones de gestión de conocimiento planificadas.

3. RECOMENDACIONES GENERALES PARA LA ATENCIÓN DURANTE EL DESARROLLO DE LAS VISITAS EN CAMPO Y/O ACOMPAÑAMIENTOS.

- Hacer contacto visual.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Mi nombre es...” (siempre tenemos que identificarnos con nuestro nombre y apellido).
- Dirigirse al ciudadano o ciudadana por su nombre, anteponiendo señor o señora.
- Adaptar la modulación de la voz para capturar la atención del ciudadano o ciudadana en toda situación y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.
- Suministrar información en un lenguaje claro y sencillo, verificando que fue comprendida y ampliar la información en caso de ser necesario.
- Debe concentrarse en la conversación con la persona y hacerle saber que tiene toda su atención con frases como “sí, entiendo su situación”, “de acuerdo”; mostrando empatía
- Evitar sacar conclusiones precipitadas de lo que se cree va a decir el ciudadano o la ciudadana.
- No tutear
- No distraerse mientras presta servicio a la ciudadanía, especialmente no contestar o chatear en el celular, ni usar audífonos.
- Tener en cuenta que en ningún momento es válido dirigirse a la ciudadanía con diminutivos o expresiones que puedan incomodarle o ser malinterpretadas como: “mamita, abuelita, hijita, papito, muñeca, princesa, mi amor”, etc.
- Informar a la ciudadanía sobre la Política de Tratamiento de Datos, de conformidad con la Ley 1581 de 2012 o las demás que la modifique o deroguen; utilizando guiones para el tratamiento de datos personales.