



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

Formato acta general DIGSA

Código: MDN-COGFM-PROGDOCU-DIGSA-FU.95.1-8

Proceso: Gestión Documental



MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS 2.25

Acta No	 0121007008402	Asunto:	Reunión de usuarios dentro de la estrategia “un Café con el Director” Regional Medellín.
Lugar y Fecha:	Dirección General de Sanidad Militar – 10 de junio de 2021		
Hora Inicio	10:30 AM	Hora Finalización	1:30 PM
Subdirección/Grupo/Proceso: STAF-GRAPS.ARPSO		Responsable de la elaboración del acta: Grupo Atención al Usuario y Participación Social	
Ausentes:	omitido		

Orden del día:



AGENDA

1. Saludo de bienvenida Director General de Sanidad Militar
2. Saludo del señor Director del Establecimiento de Medellín
3. Respuesta a inquietudes por temáticas:
 - Sistema de información Salud SIS
 - Presupuesto
 - Contratación
 - Tutelas
 - Proceso de agendamiento
 - Medicamentos
 - Proceso autorizador
 - Atención al usuario y humanización de los servicios de salud
 - Contrato HOMIL - DIGSA

INSTRUCCIONES METODOLÓGICAS: En primera medida el señor Ayudante hace pruebas de conexión e informa que la plataforma tiene unos iconos, cámara, micrófono, y si tienen alguna pregunta está el icono para levantar la mano.



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; atencion.usuario@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



El señor General Hugo Alejandro López Barreto, da la bienvenida, saludando a cada uno de los señores representantes tanto de las Veedurías y Asociaciones así, como el personal asistente al primer encuentro regional “un café con el Director” espacio al que se da inicio con el regional número 7, por la importancia que tiene para el SSFM y porque sabemos de los enormes desafíos que tenemos con todos nuestros afiliados ubicados en los departamentos de Antioquia, Córdoba y Chocó.

Importante espacio de conversación que tiene como propósito brindar a los señores Veedores, representantes de usuarios un canal abierto de comunicación con la DIGSA, en dónde queremos compartir de primera mano nuestros avances y retos así como entender sus inquietudes en el marco de la agenda planeada previamente, en un café con el director m en donde se abordarán temáticas Regionales y Nacionales en espacios diferentes, pensados así porque entendemos que hay particularidad de situaciones presentadas únicamente en las regiones que justifican contar con espacios puntuales para cada escenario.

Por lo anterior y teniendo en cuenta que hoy nos encontramos en nuestro primer encuentro regional, queremos agradecer a todos, quienes previamente compartieron sus inquietudes las cuales hemos organizado por bloques temáticos, con el propósito de hacer eficiente el espacio, así mismo, seleccionamos las inquietudes que corresponden a esta conversación regional.

En esa línea, continua el señor General señalando que las preguntas que nos allegaron y que son de alcance nacional se responderán en el encuentro nacional que se llevará a cabo el próximo 15 de junio, el cual desde ya se le hace extensiva la invitación y que está colgada por todos los medios.

Para dar inicio el Señor Director, comenta que se han tenido diferentes desafíos entre los que se encuentran la vacunación contra el COVID 19, la cual está dada bajo el marco de los lineamientos expedidos desde el Ministerio de salud y Protección Social, proceso que ha alcanzado resultados importantes y reconocidos por la efectividad y capacidad de respuesta, dentro del Plan de vacunación, Plan que se está trabajando en dos líneas: Una que es preservar la integridad de la Fuerza y el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y la otra que es netamente operacional, que es mantener la capacidad operacional de las fuerzas, enmarcado dentro del plan Nacional de Vacunación y el Plan San Roque 2. Dentro de este marco hay tres atenciones: La atención médica, que es la que estamos generando con todo nuestro sistema interno, externo, de salud; la atención en COVID y la vacunación en dos sentidos Operacional y asistencial, este último se han



“Nos Vemos en la Victoria” - “Un equipo humano al servicio de la salud”

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; claudia.quintero@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



vacunado 98.600.098 usuarios del sistema representado (militares retirados sus beneficiarios y pensionados) en el marco de la etapa 1-2- y 3

Y en salud operacional representado (militares activos y alumnos y personal de apoyo logístico de las fuerzas), se informa que se ha alcanzado un 42 % de todas las fuerzas, y se continuará trabajando como es el propósito de contar con una Reserva Activa, sana y unas Fuerzas Activas disponibles en todo momento.

Termina este aspecto, comentando la situación en que se encuentra el país, a nivel de contagios y muertes, por ello, reitera la importancia de las medidas del autocuidado, independientemente, si se cuenta con el esquema completo de vacunación, para lo cual invita a que sean multiplicadores de tan importante información, por ser la voz y representación de los afiliados, porque definitivamente salva vidas, precisa el señor Director.

También indica el Señor Director, que la pandemia a su vez nos ha impuesto desafíos adicionales, desde la prestación de los servicios y en especial al servicio de farmacia, el cual también se ha visto afectado, por tipos de llegada de los medicamentos importantes al país, situación que ha venido afectando la disponibilidad, el inventario de medicamentos como es el caso del medicamento TARKA, en donde del laboratorio fuimos notificados del desabastecimiento a nivel mundial, por diferentes razones; para esta situación se han realizado las gestiones requeridas con el personal médico, y el operador ético y con nuestros médicos, para que en el marco de esta situación coyuntural del orden nacional no se vean afectados los afiliados haciendo uso de los medicamentos disponibles y realizando la formulación de aquellos medicamentos que contengan los mismos principios químicos denominados homólogos, con el fin de garantizar la continuidad de los tratamientos.

En ese orden de ideas, a lo largo de esta charla se explicará cómo va la gestión y cómo va la dispensación de los medicamentos y así el Señor General, presenta y da la bienvenida al Señor Director OSCAR HURTADO ARTUNDUAGA, como nuevo Director del Dispensario Médico de Medellín, dando sus datos de comunicación (Ayudantia01homme@gmail.com-Cel. 3162537573, e indicando, que cuenta con una importante experiencia y carrera en el Ejército Nacional.

Reitera que por ser ese nuestro primer ejercicio de “un café con el Director” el cual básicamente es poder establecer una comunicación asertiva y efectiva con todos los señores usuarios, que se pueda conocer de primera mano la situación en la que se presenta, obviamente entendemos que hay errores, pero que se pueden solucionar con cada uno de nuestros funcionarios y las diferentes ramas que corresponda y con ustedes, que como lo dijo el Señor Director en su saludo, ustedes son “nuestros ojos, son los que están adelante” y la única intención es mejorar el servicio, de la mano de los usuarios, de la mano de ustedes, de una forma resolutiva con una mejor charla, una



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; claudia.quintero@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



mejor comunicación; esta virtualidad nos apartó un poco pero esperamos en unos pocos días podamos movernos más fácil y podría saludarlos personalmente.

Continúa la Dra. Laura Rey, dando un cordial saludo, indicando la metodología y mecánica a seguir, indica que se recibieron cada una de las preguntas que hicieron llegar a través del correo de atención al usuario y sobre esas preguntas para poder ir focalizándonos y generar las respuestas que corresponden, se han generado unos bloques temáticos, estos bloques temáticos nos van a permitir obviamente generar respuestas consolidadas, porque de cada uno de ustedes llegaron preguntas que apuntaban seguramente hacia los mismos escenarios; continúa la Dra. exponiendo cada una de las temáticas a presentar, indicando que estas son las preguntas que hicieron llegar; enfatiza que si existe alguna pregunta adicional sobre la temática del bloque que tenga que ver con la Regional 7, es muy importante porque este es un encuentro regional, informa que al finalizar el bloque como tal, la explicación con mucho gusto, se dará la palabra en el orden cómo han levantado la mano, para aprovechar que están las personas que tienen conocimiento acerca de los temas y de acuerdo a las preguntas que han generado se responderán en ese direccionamiento. Continúa la Dra. Laura Rey, dando lectura a las preguntas correspondientes a SALUD.SIS, las cuales fueron allegadas por el Señor TC (RA) Urbina (Presidente Red Nacional de Veedurías de Salud Militar y Policía).

SISTEMA DE INFORMACIÓN SALUD.SIS

1- ¿Cuándo se va a poner en producción el Módulo de Medicamentos y el de Hospitalización para mejorar el sistema de información, el control y vigilancia de estos procesos administrativos de SSM?

Responde el señor Coronel Luis Hernando Sandoval Pinzón, Subdirector Técnico y de Gestión de la DIGSA, inicia comentando sobre el Módulo de Gestión Farmacéutica, informando sobre la realización de las pruebas pilotos en algunos Establecimientos de Sanidad Militar en la modalidad de suministro; actualmente al módulo se le están realizando unas actualizaciones en cuanto al listado de las moléculas o medicamentos que deben estar contenidas en él para que los profesionales de la salud que hacen las recetas médicas puedan observar estos listados de moléculas en la plataforma y les quede más fácil hacer la formulación, al igual, se le están realizando unos ajustes para su funcionamiento. Así mismo, se está elaborando un cronograma de capacitaciones para las personas que van a operar este módulo, para que los funcionarios en los Establecimientos, que tengan conocimiento de la parte técnica y de la parte funcional del módulo, puedan operar, para prestar un mejor servicio de salud a los usuarios.



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; claudia.quintero@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



Continúa explicando a detalle lo concerniente a la Regional 7, en cuanto al tema de capacitaciones y en que ESM, precisa también que respecto al módulo de hospitalización se tiene proyectado ese modulo se tiene matriculado y proyectado y matriculado para desarrollarse durante la vigencia 2021, dependiendo del presupuesto asignado y con base en la priorización de los módulos

2- ¿Cuándo se van a poner en funcionamiento y conectar los 67 ESM que están pendientes?

Inicia el señor Coronel realizando una aclaración para todos sobre el funcionamiento de la herramienta SALUD.SIS que depende de dos factores muy importantes: el primero que haya *conectividad* y el segundo *la capacitación* que se hace a los usuarios en el sitio, sobre el primer factor de conectividad, La Dirección General de Sanidad Militar, realiza y viene trabajando de manera conjunta con la Dirección de Sanidad Ejército Nacional, para encontrar un servicio de internet. Continúa el señor Coronel, comentando todas las novedades que se presentan con los operadores existentes como Claro y Movistar, y su relación con la realización de contratos regionales, por ello, se debe acudir a otras empresas, aspecto que se está tratando de solucionar, lógicamente haciendo énfasis en los dos aspectos antes citados. (conectividad y Capacitación), y la interrupción que se ha tenido que hacer durante la vigencia 2020 2021 por la imposibilidad de desplazamiento para los funcionarios, sin embargo, se sigue avanzando, para garantizar la cobertura en el 100% de los Establecimientos de Sanidad Militar.

3. ¿Qué explicación hay para el pago anual de unas licencias SAP?

Se expone a detalle esta parte a los señores usuarios asistentes, e indica que para la Regional Séptima se tiene 27 licencias para sus Establecimientos de Sanidad Militar. garantizan el uso de la herramienta

4. ¿Los gastos de SALUD.SIS aumentan y la contratación se evapora, por qué se gastó en la *Suite Oracle* y no en la conectividad de los 67 Establecimientos pendientes?



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; claudia.quintero@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



El señor Coronel expone a detalle todo lo relacionado a la inquietud presentada por el señor Veedor.



Seguidamente, interviene el señor TC Urbina, indicando que las preguntas son generales, pero para el caso de Medellín por ejemplo la información expuesta por los Directivos de Medellín refiere que ya van a conectar antes, pero se tienen problemas a nivel del país, porque hay Establecimientos que no tienen conexión con SALUD.SIS, comenta lo relacionado con los antecedentes, el número de usuarios de cada Fuerza y el Hospital Militar Central. Concluye preguntando "si hay plata y presupuesto para que estas unidades contraten sus servicios con dinámica gerencial, y pregunta si el Ejército no puede hacer lo mismo, así mismo refiere el señor veedor qué ha hecho la DIGSA para expandir SALUD.SIS

y que funcione, porque se vive cayendo, recomienda que contraten con una empresa que lo pueda hacer, la responsabilidad de la salud militar en su mayoría es del Ejército en un 78%, la Fuerza Aérea y Armada son pequeñas unidades, y eso que tienen agregados al Ejército".

Responde el Señor Director General, en cuanto al primer eje temático SALUD.SIS. Indicando lo que respecta al HOSMIL, no hace parte de la DIGSA, es un ente que es del Ministerio de Defensa, por consiguiente su Dinámica, la ha venido manejando y ya estamos trabajando con eso sin ningún inconveniente, por ende solicita al Señor Coronel escuchar lo que se está diciendo, estamos trabajando en el Hospital Militar de esa forma y hemos venido avanzando, ni la Fuerza Aérea, ni la Armada Nacional, adicional al Hospital Naval de Cartagena tienen "DINÁMICA", también se tiene el cruce de información y se viene trabajando sin ningún inconveniente, el resto de las Direcciones de Sanidad y Establecimientos de Sanidad trabajan con SALUD.SIS.

Enfatiza, claro que hay algunos problemas y lo que refiere frente a la conectividad se comparte y es lo que se está trabajando, como lo ha venido exponiendo el señor Coronel Luis Sandoval, donde se está pensando en la contratación a nivel nacional para que esa conectividad, pueda cubrir a todos los Establecimientos de Sanidad a nivel nacional, enfatiza " que la intención es seguir trabajando, toda vez que es su forma de trabajar. Para llevar a cada uno de los ESM la mejor atención. "y cuando vaya a Medellín será invitado para que conozca todo el sistema". Que se vaya a los puntos. Cita el ejemplo de pasto donde hay problemas de conectividad por aspectos externos.

Continúa explicando a detalle sobre algunos interrogantes el señor Coronel González, la situación de la conectividad a nivel nacional es muy compleja, lo general es un poco complejo, los grandes operadores no entran, pero cómo lo decía mi General se está buscando desde la misma Dirección hacer un contrato a nivel nacional que nos garantice que esa conectividad llegue a esos puntos alejados del territorio nacional; se ha venido haciendo un estudio, de tal forma que nos garantice cobertura. por ello, se va a realizar un contrato a nivel central y en esos puntos alejados del país



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; claudia.quintero@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



tiene que subcontratar con operadores de internet de la región que garanticen esa conectividad mínima del internet para que este sistema funcione.

Continúa el señor Coronel, indicando que, así como lo observó el Cr Urbina y el Jefe Mosquera directamente, que vio el Sistema en Operación, espacio donde aprovechó también para actualizar los datos, pasó por el Módulo de Autorizaciones, de Agendamiento, se demostró que las autorizaciones le llegaban al correo electrónico referenciado, se pudo observar un sistema robusto que funciona y nos da la información a la DIGSA y en general de todo lo que está pasando con los usuarios, en esa base datos.

En otro tema, se dice que se cree que hay una confusión, se hace la apreciación de la inversión del recurso Suite *Oracle* es una base de datos, ese motor de base de datos es lo que nos permite que la herramienta funcione de manera óptima, eso son recursos que se contratan directamente con el operador desde Oracle por la tienda virtual y nada tienen que ver con la Suite, no se contratan recursos para la Suite, por eso lo controla el Ministerio de hacienda de crédito público Planeación Nacional, el Comité de las Tecnologías de la información del Ministerio de Defensa, el cual es el que autoriza invertir esos recurso para lo cual quedaron matriculados en el proyecto SALUD.SIS, esa base datos Oracle, es una base de datos que año tras año necesita comprar, pagar ese mantenimiento de esa licencia, como actualizaciones, si tenemos un problema en la base de datos, el proveedor de datos nos garantiza la usabilidad y nos permite "parchar" y solucionar problemas que se presenten sobre la base de datos. Le repito la conectividad. Nosotros ya estamos, buscando esa solución en cabeza del señor General.

Se precisa que en Andes, Antioquia (existen actas de capacitación en donde se enseñó a operar el sistema) fue implementado en el año 2019, "esa herramienta Web la puedo ver desde el celular, en cualquier parte del país, siempre y cuando haya cobertura", "Pues obviamente mi Coronel habla de conexión de datos es diferente a la conexión de voz, Yo puedo llegar a un punto si los cuales suena el teléfono como voz, pero datos no hay, no hay entonces", "esa es una falencia, que tenemos y se está trabajando en esa solución, estamos estudiando qué nos garantiza la estabilidad de la conectividad, de la velocidad del internet, ahora que a veces se cae la plataforma, hay situaciones que se salen de las manos, que son problemas nacionales e internacionales, de la plataforma internet", se informa que se está trabajando en esa solución, "solucionar ese inconveniente, en que ya tengamos toda la cobertura en 177 Establecimientos con la velocidad suficiente, con el ancho de banda suficiente para que haya más información en salud y le garantice la atención a todos los usuarios".

INTERVENCIÓN DE LOS USUARIOS:



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; claudia.quintero@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



SLP. Isaías Suache Marulanda, Presidente de la Asociación de Soldados Profesionales y familias ASOPFACOL, interviene y quien considera que parte del problema es la falta de CAPACITACIÓN, sugiere que "debieran dictar capacitaciones a los usuarios por regionales y por dispensarios, capacitar a los usuarios y evitar que se dirijan a los dispensarios. Aunque ellos lo hacen se debe reforzar, porque considera que estamos en la era de la tecnología".

Responde el Señor General: "definitivamente es una falla ubicada y conocida, que lo que se busca es la forma de hacer un poco más ágil el servicio, más amigable para cada usuario;

entiende sobre las dificultades que hay, específicamente para algunos adultos mayores, sobre la tecnología.

También interviene el Señor Coronel Sandoval, quien refiere que está totalmente de acuerdo en su apreciación, hacer la aclaración en que "Cuando entramos a la herramienta como usuarios y como beneficiarios o como afiliados al sistema, debemos hacerlo por el PORTAL.SIS, es un error que hemos encontrado muy frecuentemente porque la herramienta SALUD.SIS, es solamente para Los profesionales de la salud y los funcionarios de la Dirección General de Sanidad Militar, Direcciones de Sanidad y Establecimientos de Sanidad que prestan el servicio, entonces desde el año pasado que empezó la pandemia, que empezamos a fortalecer. La comunicación virtual, se ha detectado esta situación; comunicaciones estratégicas han empezado a montar una serie de videos de ayuda para las personas, lógico no es suficiente, tenemos que hacerlo un poco más amplia y masiva esa gestión del cambio y en capacitación".

"Vamos a buscar la forma cómo lo hacemos. Entendemos las limitaciones, no los han dicho los viejos, los niños; hombres no es fácil, pero conocemos la situación y vamos a solucionar", precisa el Señor Director, reitera el compromiso de la Alta Dirección, informa que se buscarán estrategias para poder llegar a los usuarios y poder enseñar.

La Moderadora, interviene e informando que la persona que no alcanza a la intervención solicita que haga llegar su inquietud a través del chat para darle solución, así mismo, para el siguiente blog. Se le agradece también que sean muy concretos con la pregunta, con el comentario que se tenga, para que así se pueda dar mayor participación al resto de personas que están en este espacio. Les pide el favor a las personas que se acuerden del compromiso que se tiene, cada vez que ingrese al espacio, se identifiquen con el nombre, para que sea más fácil para todos, tener tranquilidad y aquí se le está generando la respuesta.



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; claudia.quintero@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



Interviene el señor Coronel (RA) Augusto Betancourt Llanos de Acore Antioquia y comenta que van a contratar una profesora, para que les enseñe a los usuarios a manejar estas redes sociales, para lo cual coordinaría con el Dispensario con la Dra. Alejandra para lo pertinente, y evitar que los usuarios se desplacen hasta el dispensario cuando lo pueden hacer desde su hogar.

Continúa el Señor General, agradeciendo por esta iniciativa, dice que "Estas son las propuestas que benefician a todo el SSFM", le informa al Sr. Cr. Betancourt, que ya se ponen en contacto con él, indicando que "Cuando vayan a dar esa clase, se acerque al Dispensario y hable con las Directivas o con la doctora Alejandra, para coordinar y tener el conocimiento muy claro y que esta iniciativa la podemos replicar en los diferentes ESM a nivel nacional", que hay compromiso con la Alta Dirección para realizar las capacitaciones en beneficio de todo el SSFM.

Se continúa con la agenda, en el eje temático "PRESUPUESTO" y aprovechando la presencia y la presentación del Señor director del Dispensario de Medellín.

1¿Cómo va la ejecución del presupuesto de este año, cuanto nos hemos gastado y cuanto queda



para contratar especialistas en lo que nos queda de este año? Esta respuesta está a cargo del señor Director de Medellín, quien realiza presentación y queda atento indicando estar al servicio de todos para el fortalecimiento del Hospital "Pues de la importancia que los usuarios tienen para poder enterarnos de las necesidades y mancomunadamente poder ayudarle a la Sanidad que tanto lo necesita, es necesario también conocer cada una de las expectativas de los Dptos. de Antioquia, Córdoba y Chocó y de cada uno de los 21 Satélites, que es necesario atender a nuestros usuarios".



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; claudia.quintero@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



presenta al Señor Subdirector Administrativo Mayor Leonardo Lagos del Dispensario Médico de Medellín, quien expone todo lo relacionado con la ejecución del presupuesto del Dispensario Médico de Medellín, indicando durante su presentación la apropiación, servicios médicos, vigencias futuras e informa que "En este momento se encuentra ejecutado el 75%".

Con respecto a lo de las vigencias futuras del Dispensario Médico de Medellín, el presupuesto asignado está por un valor de 15.000 millones de pesos. En este momento, informa que se tiene comprometido el 66% de ese presupuesto, pendiente por comprometer el 34%, que son los procesos que se encuentran en este momento publicados y que se encuentran en evaluación, para los primeros días del mes de junio.

Continúa el Señor Director del Dispensario Médico de Medellín-DMMED, precisando datos correspondientes a cada Dpto., al igual que la interventoría y el mantenimiento, la apropiación con sus respectivos rubros presupuestales para cada uno. Asignación presupuestal para el tema de mantenimiento, con una apropiación para cada dpto., igual que la interventoría.

INTERVENCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL TEMA DE PRESUPUESTO

Nuevamente interviene el Señor SLP. Isaías Suache Marulanda, presidente de la Asociación de Soldados Profesionales y familias ASOPFACOL y expone lo siguiente: "Considera inconvenientes con la Red Externa, no hay citas para odontología y medicina general; para poder acceder a la atención médica deben colocar tutelas, porque no prestan la atención oportuna, pues no hay citas con médico general y entonces acuden por el servicio de urgencias. ¿Cómo van a solucionar lo de odontología, uno de los Dispensarios que no tienen implementos?, ¿Por qué tienen que esperar a que los usuarios reaccionen con Tutelas para solucionar?,

Si no se atienden oportunamente, congestionan urgencias del Hospital. Referencia y Contrarreferencia dan 50 fichas para 150 usuarios que asisten", con esto termina la intervención.



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; claudia.quintero@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



Ante lo anterior responde la Subdirectora Científica del Dispensario Médico de Medellín, quien explica todo el proceso, e indica que se están implementando estrategias para mejorar, y que a la fecha se tiene contrato. La oportunidad de citas en odontología se debió a la pandemia, pero gracias a las vacunas ya la personal asistencia se está fortaleciendo y por ende mejoro la oportunidad en las citas



Capitán de Navío Rubén Darío Sandoval Representante de los Usuarios ante el Comité Ético Hospitalario de Medellín, quien hace la intervención con la parte de mantenimiento en las instalaciones, en cuanto al rubro presupuestal (baños fuera de servicio, cielo raso dañado y otras partes).

Rsta. Por parte del señor director del DMMED, quien le manifiesta que ya hay apropiación presupuestal para este tema. Así mismo, los contratos pueden ser revisados en el SECOP.

Señor Sargent Mayor (RA) Raúl Mora Cuesta, manifestando, “dos de los ascensores están dañados, comenta la muerte del Señor Sargento Mayor Fernando Mejía, quien murió en la casa, la familia debió sacarlo del servicio de hospitalización por falta de atención, no cambio de sabanas, comida fría, la familia no quiere saber nada de la Sanidad. Quitaron el servicio de Autorizaciones, ¿Qué ha sucedido?



Mayor General López responde: ‘Yo siento mucho lo que usted me está contando y esta es una queja muy triste, muy terrible la muerte del Sargento mayor Mejía, aspecto que motiva más para seguir trabajando, para ir al Dispensario Médico de Medellín, tenemos nuevo Director y se espera el fortalecimiento del DMMED, poder potenciarlo, esto nos obliga y compromete a trabajar más. Se espera poder dar una respuesta a este caso”, refiere el señor General.



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; claudia.quintero@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



En el tema de Ordenes de Referencia, se informa que se están dando 100 fichas diarias, incluidos los de preferencial, hay usuarios que no tienen correo electrónico, otros no lo saben utilizar, además la red externa pide ciertas características como firma, y sello seco, para poder prestar el servicio. Estamos en pro de mejorar este proceso de referencia.

La Dra. Laura, interviene, dando recomendaciones al Señor Gregorio y al Coronel Betancourt para que envíen sus apreciaciones a través del chat para poderlas compartir y dar paso al siguiente bloque; dándole la palabra entonces al Señor Ramón Marulanda, sobre el problema para la consecución de citas, Autorizaciones y también la novedad en la entrega de medicamentos cuando los usuarios no la pueden ir a reclamar.

El señor Marulanda:" refiere que las quejas más frecuentes que le llegan a la Asociación y a la Cooperativa, es el problema para la consecución de citas de referencia y contra referencia, igual que para la entrega de medicamentos cuando las personas no pueden ir personalmente.

Más adelante emiten las respuestas correspondientes, en el bloque posterior para que todos estén atentos porque hay varias preguntas al respecto.

Intervienes el Señor Betancourt: indicando lo importante que es la comunicación y que es lo que se está haciendo a través de estos espacios, considera que si en el Dispensario abren un chat solamente para que intervengan los del Dispensario y no para que reciban mensajes de los usuarios, mejorara sustancialmente la comunicación.

Continúa la intervención precisando, que hay problema en esta semana con la contratación de Talento Humano y dado que en la Entidad están exigiendo el papel con el sello seco. Entonces, por eso tienen que venir acá, si esa información le llega al usuario, se evitan muchos reclamos porque nos damos cuenta de que no son trabas del Dispensario, sino trabas de la entidad que presta el servicio, la comunicación ha sido un problema, porque cuando uno llega al contacto que tiene el usuario es con un soldado, el soldado no es porque sea ignorante, es porque no tiene práctica, es porque a veces le falta criterio. Ese criterio preciso, para evitar muchos intermediarios, criterio que nos hace falta a todos oficiales suboficiales y soldados y civiles. "Entonces yo creo que si mejoramos la comunicación y nos evitamos cualquier cantidad de inconformidades de problemas de alegatos de gente que llega allá en estado iracundo a atropellar y abusar de su condición y oficiales que tratan mal a los empleados y suboficiales que se salen de los chiros, hay soldados que ultrajan a las personas, hay civiles que también lo hacen, entonces mejoremos la comunicación y se arreglarán muchas cosas del Dispensario. Yo creería no es la solución, pues que estoy dando ya, pero si abren un chat donde solamente tengamos información del Dispensario, sería magnífico". Se le agradece al Señor Betancourt por su iniciativa".

"El Señor General responde que hay que seguir mejorando esta parte, encarga al Señor Coronel del Dispensario para que genere estos espacios que se están generando desde Bogotá, de acuerdo a esta propuesta, minimiza muchos problemas. de forma respetuosa y como director se le





recomendaría, que con esto le estamos dando la bienvenida para que se conozca realmente de primera mano algunas cosas y en estos mismos espacios podamos ayudar y resolver estas situaciones y mejora la percepción del DMMED.

Continúa el señor General Rincon, quien como Director de la Sanidad del Ejército, indica de su



compromiso y gestión para el fortalecimiento de la prestación de los servicios de salud, en términos de calidad, accesibilidad y continuidad. Precisa. Prioridad el mantenimiento del Dispensario de Medellín, como el de Rionegro y choco. Hay que seguir educando al usuario para darle las herramientas para que utilice las tecnologías para todos los trámites administrativos. Seguir cambiando la cultura organizacional. Fortalecer las comunicaciones, alinear todos los procesos, ser resolutivos desde el ingreso. Seguir trabajando por los 138 ESM y erradicar problemas estructurales. Revisar procesos, mantener los que están

funcionando bien. Hay que fortalecer procesos transversales. Presupuesto de inversión proporción significativa

NOTA: lograron quitar el trámite interno de las autorizaciones de los servicios que se hacen desde la red interna.

La Dra. Laura Rey, Moderadora da paso al bloque de preguntas: "CONTRATACIÓN".

1. ¿El sistema no es funcional por la falta de pagos oportunos a la red externa, ya van 6 meses del año con alta posibilidad de repetirse la historia de deuda, pero es más por la irregular ejecución presupuestal donde prima la Resolución del Gasto? Con respecto a la ejecución se tiene ejecutado el 75%. y el 94% vigencias futuras.
2. Hay muchos Establecimientos en mal estado, ¿qué plan existe en cada uno de ellos para su reparación?

Rta. / Est. 1. Está incluido en los Recursos de Inversión y una interventoría que se encuentra en pliegos definitivos.

3. En las instalaciones del Hospital de Medellín da vergüenza entrar a los baños, están fuera de servicio y vidrios espejos en mal estado, sin papel higiénico, las puertas no cierran



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; claudia.quintero@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



correctamente, aires malos, falta personal de aseo en esta área de higiene que es tan importante para la salud.

Rta. /. Se cuenta con un contrato y la ejecución va hasta el 15 de noviembre del año en curso. Hay dos operarios, donde está el de lavandería, como servicio integral, incluido el papel higiénico que está a todo costo dentro del contrato.

4. ¿Por qué no hubo contratación en el Dispensario Médico de Medellín, solo hasta mediados de mayo y a la vez, por qué nunca en este Dispensario hay cita para odontología y médico general?

El Señor Director interviene frente al tema de contratación y le pido el favor al Señor Mayor Lagos de la Gestión Administrativa del DMMED, al Coronel Oscar Hurtado Director del DMMED y al Señor Capitán de Navío John Sánchez que estén atentos a generar las respuestas que corresponden a estas preguntas referenciales a los temas de contrataciones emitidas por el Señor Hurtado Lemos.

Desde el Dispensario de Medellín exponen a detalle todos los trámites realizados para lograr la contratación con la Red Externa, exponiendo cuales a la fecha están en ejecución y cuales han sido las falencias para lograr oportunidad en la contratación, donde muchas son ajenas a la institucionalidad. .

Señor director del Ejército precisa a detalle todo lo concerniente al cumplimiento de la contratación estatal, donde hay aspectos propios, donde ha habido aspectos inoportunas que se han venido ajustando, pero también hay externos como no saber manejar la plataforma, otros los procesos no les son atractivos, y simplemente se limitan a prestar atención por el servicio de urgencias, se han venido acompañando y asesorando se han venido buscando alternativas en Medellín con entidades que cumplan con la Habilitación de los servicios. en otros sumamos la pandemia donde los picos fueron sincrónicos, la Pandemia, prestación de servicios, y la vacunación, con represamiento por profesionales aislados, se debe tener en cuenta estos aspectos.

Así las cosas, actualmente los Procesos con el Hospital Pablo Tobón Uribe, San Vicente de Paul y El León, se adjudicaron el mes pasado y son los que están en este momento en ejecución en la vigencia actual. Se dan las gracias por la explicación del Señor General por su sustentación para darle paso al Señor Gregorio para cerrar el "Bloque de Contratación" e iniciar el "Bloque Jurídico".

INTERVENCIÓN DEL SEÑOR RÍOS (GREGORIO). Hasta qué punto se está manejando la contratación y los procesos de la doble remisión, tuve una experiencia con mi esposa donde se vivió



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; claudia.quintero@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



este caso, le solicitaría mirar qué es lo que sucede, que no sea repetitivo ese continuo procedimiento. Yo me imagino que eso perjudica el presupuesto, ya que se está pagando dos o tres veces por lo mismo. Yo creo que no está bien en lo personal. Le reitero a mí me parece que es evidente el esfuerzo que hace la gente por prestar un buen servicio, no cuentan con los recursos, tenemos en los últimos años una situación concreta y es mejorar la atención al usuario.

Se le informa al Señor Gregorio, que ya se le estaba dando respuesta a su situación y eleva a los responsables revisar este caso. Así mismo, solicita que revisen otros casos y organizar el proceso de la auditoría para que las órdenes sean claras en todos los Establecimientos, qué exámenes se están enviando a la red externa, sacar el listado de los exámenes que no se puedan realizar en los ESM, que sean prioritarios y acorde a su historia clínica y seguir trabajando en pro de la salud y bienestar de sus afiliados y beneficiarios.

Se le da paso al "Bloque Jurídico y responde la Dra. Ángela Tofiño, Coordinadora de Asuntos Legales-DIGSA, para responder la pregunta:

"Se solicita la revisión de tutelas vigentes y que saquen los resultados por observaciones y se corrijan para evitar que en el futuro se repita", La Dra. Tofiño responde que es necesario tener presente que las acciones nacen en virtud de una falla que perciben nuestros usuarios en la prestación del servicio y en ese sentido y como lo ha manifestado tanto el Señor Coronel Hurtado y Ángela Rincón venimos en una mejora continua frente a los procesos de Contratación para la efectiva prestación del servicio, así como también frente a las acciones tomadas con la farmacia para la efectiva entrega de los medicamentos Entonces en ese sentido los procesos judiciales se tienen como insumo, para corregir precisamente esta situaciones que se presentan.

Nuevamente el Coronel Betancourt Llanos de ACORE pregunta "Tal vez no sea directamente del resorte del Director General de Sanidad, pero nos puede orientar: Recientemente se nombró el Consejo de Veteranos, el Viceministro de Defensa dijo que el Consejo de Veteranos Iva a asumir las funciones de los delegados del Consejo Superior de Sanidad Militar y del Comité de Sanidad, entonces teniendo en cuenta que hay una ley que respalda a ambas entidades al Consejo Superior y otra que es la ley de Veteranos, *Cuál va a ser la acción de la Dirección General de Sanidad y de las Direcciones de Sanidad de cada Fuerza, para atender los requerimientos del Consejo de Veteranos por un lado y el Consejo superior de Sanidad Militar y el Comité de Sanidad?*

Rta. por parte del señor Director General, "oficialmente esta Dirección no ha recibido esta instrucción, usted sabe que está reglamentado el Consejo Superior de Salud y el Comité de Salud, específicamente de las Fuerzas Militares. No hay ninguna restructuración, hasta ahora lo vigente es la Ley No.172, en la cámara y se ha estado trabajando en eso, orientando a los representantes,





dado que el concepto a nivel de Fuerzas Militares es que no es conveniente, en esta Ley se refiere es lo referente a la reestructuración del Comité y se están realizando las recomendaciones al respecto. Se va a hablar con el Sr Ministro sobre esta situación, toda vez, que no se ha recibido oficialmente ninguna comunicación. Cuando así suceda se estará informando oportunamente, manifiesta el sr Director.

La comunicación con el Comité de veteranos con la DIGSA, si es muy importante esa conexión, por ello, se ha tratado d que todos estos organismos del Ministerio de Defensa, como la Caja de Honor, Cremil y el Comité de Veteranos, se articule para trabajar en forma relacionada en beneficio de la reserva activa.

Se pasa al "Bloque de preguntas de Agendamiento".

1. El Call Center no es funcional no se fijan agendas entonces ocurren miles de llamadas innecesarias de los usuarios adivinando cuándo puede obtener una cita. Hoy ese servicio es pésimo e inservible.
2. Las citas con especialistas ni con médico general no hay agenda. No se atiende oportunamente al usuario dentro de los términos establecidos por la ley, eso es una violación al derecho fundamental a la salud.
3. ¿Se pide cita médica no contesta, si contesta no hay agenda, si se pregunta cuando hay agenda le contestan que no saben? ¿Qué hay que hacer?
4. ¿Por qué no hubo contratación en el Dispensario Médico de Medellín solo hasta mediados de mayo y a su vez por qué nunca en este Dispensario no hay cita para odontología y médico general?

Bloque que contiene temas del Call Center, la coronel Diana Patricia Cuéllar, Coordinadora del Grupo Operación de Servicios de Salud de la DIGSA, precisa en su respuesta que se tiene el servicio de acuerdo a las agendas propuestas por el Establecimiento de Sanidad Militar, y que teniendo en cuenta la visita realizada en el mes de febrero se encontró que se requiere realizar capacitación en este tema. Por consiguiente, en el mes de mayo se realizó una capacitación extensiva a todo el personal que lo maneja. A la fecha el Dispensario ha asignado 1249 citas por medicina general, en odontología tenemos 417 a nivel general y se ha ido trabajando de la mano con la señora Coronel Claudia Cruz en pro de mejorar este servicio.



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; claudia.quintero@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



Se viene trabajando de la mano con la Dirección de Sanidad Ejército Nacional y con la Líder de Agendamiento de DISAN EJC, mirando todas estas falencias, que se están presentando y realizar los correctivos necesarios, gracias por sus recomendaciones y preocupación y hacer realidad una comunicación efectiva que usted propone que permite visualizar y corregir las situaciones donde hay falencias.

Coronel Urbina pregunta sobre las reiteradas veces que hay que realizar una llamada para que le contesten o para que le asignen una cita y por qué no decir en el mes y no hay agenda. Mi propuesta es que las llamadas deben ser recíproca. Es inaudito que no exista una cita ahora para solicitudes específicas y la multiplicidad de direccionamiento para la asignación de citas y agendas.

Rta. / . DMMED y el Señor Director DIGSA, informan que, en el tema de Medicina interna, se está ofertando mensualmente citas. Se está haciendo un trabajo desde la Dirección General con las Fuerzas y con la Dirección de Sanidad en lo que corresponde. Si no damos abasto, nos toca revisar el tema y contratar 4 o 5 médicos y confirma que si hay suficientes odontólogos y médicos de otras especialidades Se espera que en el segundo semestre 2021 o en el 1er semestre del 2022, se pueda tener organizado todo el tema de la disponibilidad de los asistenciales. Así mismo, se va a revisar el Contrato de Call Center, pero como es un Contrato que hay que cumplir, se tendrá en cuenta las recomendaciones para las siguientes contrataciones.

Se pasa al bloque de preguntas referente al tema de "Medicamentos".

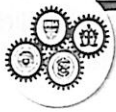
- 1. La farmacia mantiene desabastecida, cuando el paciente entra a farmacia a reclamar los medicamentos, le dicen esto no lo tenemos, este otro nos llega mañana y este otro ya se acabó, entonces le toca volver al usuario o paciente donde el médico para que vuelva y reformule nuevamente.
- 2. Hay una cláusula en el contrato de medicamentos que establece que a las 48 horas después de que el usuario reclame su medicina y no la hay se la envían a su residencia eso no se cumple.

Responde la Doctora Miriam Lucia, del grupo de medicamentos.





La ley de los medicamentos es precisa, a continuación se muestra cómo se están entregando al



SITUACION DE PENDIENTES

	TIPO DISPENSACION	PORCENTAJE DE PENDIENTES			PORCENTAJE NIVEL DE SERVICIO		
		ACUERDO FFMM	CTC - FFMM	TUTELA - FFMM	ACUERDO FFMM	CTC - FFMM	TUTELA - FFMM
6010 - DISPENSARIO MEDICO MEDELLIN	ENE	0,00	0,00	0,36	100	100	99,64
	FEB	0,00	1,76	0,00	100	98,24	100
	MAR	0,00	0,00	0,00	100	100	100
	ABR	0,02	0,00	0,00	99,98	100	100
	MAY	0,39	0,03	0,00	99,61	99,97	100
	JUN	0,42	0,00	0,00	99,58	100	100,00

usuario los medicamentos, los porcentajes de pendientes de entregas, por tutelas y el porcentaje de nivel de servicio. Desde enero a junio se tiene un comportamiento muy favorable, hay casos puntuales y prestos a resolverlos. Regularmente los que han faltado obedecen a un desabastecimiento o temas propios del paro que no permitieron que llegaran a tiempo, pero a pesar de estos factores externos el proveedor y el operador logístico han dado cumplimiento. De igual forma, se le está dando cumplimiento a las

solicitudes y realizando los respectivos correctores.

En los temas puntuales de tutelas sobre dos usuarios y que sus medicamentos fueron certificados con cartas de laboratorios, se informa que deben ser reformuladas por el Dispensarios. Actividad que ya se realizó, precisa.

La segunda pregunta trata sobre una Cláusula Contractual en la cual obligan al Operador Logístico a la entrega del medicamento por domicilios cuando no lo hay y que se encuentra en el anexo técnico No. 3 del Contrato de Medicamentos No. 106, y en ese Anexo No. 3 hay un el artículo en el numeral 11, en donde se le debe preguntar al usuario si desea que ese medicamento se les entregue a domicilios dentro de los términos de 48 horas o si viene presencial a reclamarlo y se está haciendo cumplir. Se aclara esta Clausula y se precisa para dar respuesta a esta pregunta.

El Señor Director DIGSA, informa que a partir de este año todas las quejas, peticiones, reclamos y todas las tutelas se han remitido directamente al Gerente del Operador Logístico y esto ha mejorado muchísimo este servicio, sin desconocer las novedades y problemas que se han presentado este año. En la Regional Nro. 7, sólo tenemos pendiente la entrega a 2 pacientes.

El señor General explica lo importante que es este contrato para la Dirección de ahí su trazabilidad y seguimiento permanente, que ha demostrado impacto favorable, más aún si se tiene en cuenta el histórico, con los otros operadores. Este contrato potencia mucho el Sistema de Salud, hay unos compromisos que cada Director conoce, para conocer y actuar de forma inmediata frente a este tema de medicamentos.

El Coronel Betancourt Llanos, presenta una posible observación que puede darse a la hora que un usuario al realizar la fila para solicitar medicamentos donde se le informa que no lo hay o queda en pendiente, esa persona desconoce el procedimiento, se retira y no queda registrado, frente a la



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; claudia.quintero@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



ayuda de pendientes. Se le solicita que sea preciso en el tema o identificar el caso y así realizar los correctivos pertinentes, ya que al realizar la auditoría o la Empresa Interventora deben detectar estas situaciones en el momento que se dio el caso y así también se daría claridad a los porcentajes que se tienen registrados en estos temas.

Dra. Myriam Lucia, precisa que es muy difícil identificar no hay queja puntual que permita abordar la situación, sin embargo, la auditoría no lo ha identificado.

Si ha pasado cuando la fórmula ha sido mal diligenciada lo devuelven para que el médico tratante, la revise o complementa.

El Señor General precisa, que SAMA, está muy presto y ante cualquier anomalía, inmediatamente, actúa.

Sr General genera un compromiso, para que en cada una de las farmacias coloquen el procedimiento para reclamar y sobre todo en los casos donde no hay el medicamento o quedan los pendientes, así como colocar el número telefónico con la Empresa y se ponga en contacto. El señor General recomienda que le hagan llegar directamente algún tipo de situaciones en el momento que se presente y hay el compromiso de resolverlo.

Se realiza la lectura a otra pregunta que trata sobre " Las órdenes de referencia para una autorización de Procedimientos quirúrgicos, demora mucho para recoger las firmas eso atrasa todos los procesos y no avanza con respuesta favorable para los usuarios".

La Coronel Diana Patricia Cuéllar informa a la audiencia que también se inició una capacitación con el personal del Dispensario de Medellín y se informó que cuando sucedan estas novedades o tengan inconvenientes, se pongan en contacto con la Sargento Viceprimero que es la Líder de este proceso para su solución. También se informa que hay que capacitar al personal médico porque a través de la historia clínica, pueden acceder si la especialidad que el médico remite está dentro de su portafolio de servicios, esto hace que la referencia se realice internamente y más oportuna.

Para las referencias a la red externa y el proceso autorizador y que va de la mano "autorización versus contratación", el Hospital de San Vicente de Paúl, el 24 de mayo se realizó el Contrato, también ya salió contrato monturas y lentes. para las entregas de gafas que hayan sido formulados, de esa manera también se resuelve el caso del soldado que estaba referenciado hace 20 días. Se reitera que la autorización tiene vigencia por 180 días. Para cualquier cosa se pueden poner en contacto con la Sargento Soto para resolver este tipo de situación.

Siguiendo la metodología propuesta, se continua con el bloque de preguntas sobre "La atención al usuario y la humanización de los servicios de salud".





1. La comunicación con la Dirección General por cualquier medio es deficiente, en Atención al Usuario rara vez contestan. Yo personalmente estuve tratando de comunicarme para resolver un asunto personal por teléfono, por el chat e inclusive por Peticiones, Quejas y Reclamos, nunca recibí respuesta. Me tocó buscar la solución por otros medios. Supuestamente me respondían al correo electrónico, pero yo nunca recibí ningún mensaje. Esta es una queja general de los usuarios.



2. ¿Qué plan hay para humanizar los servicios y atención del usuario por parte de los funcionarios?

3. Otro punto que inquieta y bastante, es la falta de consideración y humanidad para con el personal hospitalizado, sábanas sucias, comida fría, es decir, una gran falta de respeto para con el ser humano que tiene la necesidad de acudir a este servicio.

Para dar respuesta a estas inquietudes muy puntuales de atención al usuario tenemos al Señor Mayor Bernardo Suárez, Coordinador de Atención al Usuario y Participación Social de la Dirección General de Sanidad Militar, la Doctora Alejandra Salgado Jefe de la Oficina de Atención al usuario y Participación Social del Dispensario Médico de Medellín y por supuesto el Señor Director del DMMED Coronel Oscar Hurtado.

Interviene el Mayor Bernardo Suarez Coordinador de Atención al Usuario y Participación Social de la Dirección General de Sanidad Militar es referente a la inquietudes se han tenido algunas situaciones especiales que se han ido resolviendo y en cuanto a la comunicación hubo novedades debido a la situación actual de la pandemia, pero ya Contamos con nuestra línea de atención al usuario y los diferentes canales electrónicos que tenemos para la atención de sus inquietudes por reclamos o sugerencias que se encuentran activos y cualquier inquietud será bien recibida y resuelta por lo establecido por la ley.

Así mismo, la líder de la Oficina de Atención al Usuario del DMMED, fortalece las preguntas informando que, desde diciembre del 2020, se ha venido trabajando estos temas en articulación con el acuerdo 075 sobre la protección de los derechos y deberes que tiene el usuario, la humanización y la participación social, enfatizando en la igualdad, la equidad, la transparencia, la humanización, la autonomía, la solidaridad y la territorialidad en la atención en salud.



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; claudia.quintero@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



Esta socialización, sensibilización, promoción, divulgación y fortalecimiento del Acuerdo 075 del 17 de diciembre de 2020, se ha venido realizando mediante campañas y diferentes medios de comunicación en los diferentes escenarios del Dispensario, se formó el equipo de la cultura institucional a través de la humanización, mediante la calidad y la recepción de la prestación del servicio y el reconocimiento a la dignidad humana.

EL Señor Director DIGSA, interviene donde manifiesta que "Me parece importante que ustedes conozcan que venimos de un esfuerzo especial con los Directores de Sanidad y es de fortalecer lo que corresponde a las Oficinas de Atención al Usuario de las Direcciones de Sanidad y cada uno de sus Establecimientos de Sanidad, una de las puertas a nuestras intenciones y poder avanzar en pro del bienestar de sus usuarios".

El Coronel Betancourt Llanos, hace referencia a una queja que es repetitiva por parte de los usuarios, que tienen fichas y sólo reparten para 100 personas, cuando en su mayoría son adulto mayor.

EL Señor Director informa y solicita a los responsables para que esto no se repita ya que en algunos ESM ya se ha resuelto. El señor Director del Establecimiento, informa que una propuesta puede ser por vía internet y otra fue que organizaron unas carpas para que la gente no haga fila, sino que una vez sentados se les entrega las fichas y puedan ser atendidos. Están actualizando para poder humanizar el servicio.

Intervención por parte de la Señora Rosario Correa de montería, y Sargento Gallego de Córdoba ambos de Control Social Colombia en Montería y solicita la asignación de un médico de planta y una bacterióloga que se necesita en este Dispensario.

El Señor Director DIGSA, expresa "Que está enterado de la situación y se está resolviendo con Talento Humano de la Dirección, y se tiene claro que está afectando el servicio y muy pronto se va a solucionar".

Sr Director General de Sanidad Militar informa de ser posible pronto visitara este ESM.

Bloque temático de "Contratos HOMIL-DIGSA"

Preguntas:

1. "El HOMIC es el principal enemigo del presupuesto de salud en la provincia, porque impide normalidad en atención y servicio la transferencia de la DIGSA hace inútil el *Convenio Interadministrativo*, no debería existir, es una burla y saludo a la bandera. La provincia se ve perjudicada con esta práctica administrativa insensible. La justificación anterior es sencilla



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; claudia.quintero@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



de demostrar para Ejército, los usuarios son 545.867 y en Bogotá solamente hay 114.779 usuarios, es decir, que en provincia quedan 431.088 usuarios quienes del presupuesto escasamente reciben el 47. % para su atención, esto es insuficiente, es una atomización o pulverización presupuestal.”

Brinda la respuesta el señor Teniente Coronel Edgar Humberto Zaldúa Blanco, Supervisor Técnico del Contrato interadministrativo con el Hospital Militar Central.

El TC Zaldúa inicia su presentación hablando de los servicios de salud que presta el Hospital Militar, que son servicios de mediana y alta complejidad, es decir, enfermedades que requieren de una atención muy especializada, de esa atención que se recibe del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares en el Hospital Militar.

Por consiguiente, lo importante es ver lo complejo de las enfermedades que son remitidas desde las diferentes regiones del país para el manejo, más teniendo en cuenta que el Hospital Militar tiene un grupo técnico profesional con una experiencia absoluta en algunas áreas que precisamente a través de las remisiones al Hospital Militar garantice primero la oportunidad de esas patologías de alta complejidad, pero también la especificidad y experticia que hemos desarrollado en el Hospital Militar ha desarrollado a lo largo de estos años de funcionamiento donde el reconocimiento en los a nivel nacional e internacional en el manejo de muchas enfermedades, entonces frente a eso esas son las cifras que tenemos, Igual que las remisiones son las referencias en hospital Militar tienen precisamente el objetivo de garantizar la atención específica en ocasiones, ni siquiera se consiguen en provincia, pero también la oportunidad y la accesibilidad de los servicios de salud teniendo en cuenta las necesidad de los usuarios. Es un contrato transversal

Señor Director General, que se enviara la información muy puntual de cuánto es el porcentaje especialmente de la Regional Nro. 7. En el HOMIC y que se está atendiendo de los usuarios allá.

El Sargento mayor Raúl Mora, pregunta de un WhatsApp que llegó la semana pasada con respecto al hospital Militar Central y es el “Supuesto cobro de copago por la atención en el hospital”.

Rta. /. Es una noticia falsa. Eso no es cierto, esas noticias buscan normalmente, atacar al sistema y a veces obviamente hace mucho daño, así como usted lo está haciendo. Les agradezco a mucha gente a no difundir esos chats. No hay ninguna aplicación de cobro para el Hospital Militar, ni para ningún servicio del sistema de salud, responder el señor General de Sanidad Militar.



“Nos Vemos en la Victoria” - “Un equipo humano al servicio de la salud”

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; claudia.quintero@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



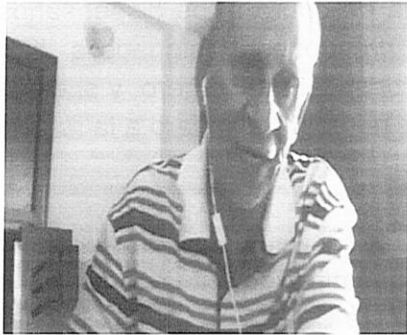
El Coronel Betancourt Llanos, interviene solicitando una aclaración, frente a la siguiente pregunta "el HOMIC debita el dinero por anticipado o le hace cuenta de cobro a los dispensarios por la cantidad de pacientes que atiende, tiene entendido que del presupuesto asignado a la regional siete, con anticipación a que llegue el dinero, ya el HOMIC descuenta el dinero, y si es así, si el HOMIC al término del año y al ya haber realizado los cruces, reintegra el dinero a la regional siete por el concepto de lo descontado o simplemente se queda así.

Responde Sr Coronel Zaldúa, la DIGSA anualmente realiza un contrato interadministrativo con el Hospital Militar Central por unos recursos que están autorizados directamente desde Ministerio de Hacienda, a través de la Ley de Presupuesto donde se determina Cuál es el valor del contrato que se hace anualmente de acuerdo a las proyecciones y al Plan Anual de Compras que se elabora cada año, entonces ese contrato con el que nosotros soportamos la prestación de los servicios de salud que el Hospital Militar presta anualmente y si no lo realiza anualmente, no se trata de retirar el presupuesto de ninguna regional y de ningún Establecimiento, porque de acuerdo a las mismas condiciones de creación del Hospital Militar, en la Ley de Presupuesto las transferencias que se realizan al Hospital Militar están soportadas anualmente; en esta ley de presupuesto están legalmente constituidas a través de un contrato interadministrativo que se celebra el primer día de cada año y que va hasta el 31 de diciembre.

El señor usuario pregunta, es decir, ¿que el presupuesto del Dispensario de Medellín no recibe ninguna afectación por cuenta de que el Hospital Militar debite antes de que llegue el presupuesto o el dinero por anticipado al Dispensario?

Dra. Alexandra Martinez Jefe de Planeación de la DIGSA, complementa y aclara la respuesta, con respecto a la transferencia del HOMIC, es una transferencia que viene directamente desde el Ministerio de Hacienda, donde da una destinación específica hacia HOMIC, sin embargo, cuando se hace la distribución del presupuesto, éste se distribuye de acuerdo al grupo etario, edad y sitio de residencia donde se encuentre, y eso da un valor correspondiente, **si** se afecta el valor de las





regionales con la participación que históricamente han mandado usuarios de esa regional al HOMIC, el convenio que se tiene con el HOMIC es para todos los usuarios que se tiene el SSFM, y de acuerdo a las estadísticas de los últimos años, este contrato se afecta con el 45% aproximadamente de usuarios que están fuera de Bogotá, esos porcentajes se deben retirar de los recursos que son asignados a cada regional, lo cuales impactan a la transferencia del HOMIC, para poder prestar esas atenciones cuando son remitidos a este centro hospitalario, es decir la rsta es, si se afectar el presupuesto que se le asigna a la regional de Medellín, con

respecto a los recursos que remiten al HOMIC .

Interviene el señor RAMON MARULANDA, refiere a reuniones anteriores que el año pasado había discusiones sobre el presupuesto que tienen para el Hospital Militar y se ha llegado a la conclusión que lo que le sacan a las regionales para la atención a los usuarios es demasiado alto, con relación a los que atiendan en la ciudad de Medellín y siendo un servicio muy deficiente". Al igual, manifiesta falta de oportunidad en la atención por odontología general.

Igualmente, el señor Cr Urbina, interviene frente al tema del HOMIC, frente a transferencias y la cantidad de usuarios que remiten de la regional al HOMIC.

Dr Lesmes de la Dirección de Sanidad del Ejército, explica a detalle la distribución de los recursos, y sin embargo, cuando vayan a Medellín le explican a fondo este tema, refiere el señor Director, al señor Cr Urbina.

Finalmente, el Señor Mayor General Director General de Sanidad Militar, se dirige a toda la audiencia y les dice: "Muchas gracias por habernos atendido esta invitación, agradezco a cada uno de los oficiales de la reserva activa, Suboficiales, a nuestros soldados, vuelvo y les repito, está es una intención desde la Dirección General, con el fin de poder establecer un diálogo especial, respetuoso, propositivo, en beneficio del sistema de Salud, con la intención de poder mejorar todos los procesos a nivel nacional y en cada una de las regiones, vamos a seguir realizando esta actividad. Agradece a quienes ofrecieron alguna ayuda en beneficio del sistema, estaremos muy atentos a trabajar, en eso las puertas como lo decía el Cr. Rincón, están siempre abiertas para la gran intención que es mejorar la atención del servicio desde una posición resolutive. Les agradezco, señores oficiales suboficiales. Un abrazo especial para todos. Y con estas iniciativas vamos a mejorar el servicio y vamos a cambiar la percepción de lo que pensamos del sistema de salud."

Conclusiones:



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; claudia.quintero@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.



Actividades a Realizar		
Descripción Actividad	Responsable: Grado Militar y/o Cargo	Fecha de Entrega

Convocatoria Próxima Reunión

Tema:			
Fecha - Hora:		Lugar:	

Convocatoria Próxima Reunión

Tema:			
Fecha - Hora:		Lugar:	


Mayor General HUGO ALEJANDRO LÓPEZ BARRETO
Director General de Sanidad Militar



"Nos Vemos en la Victoria" - "Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co; claudia.quintero@sanidadfuerzasmilitares.mil.co Somos un régimen de excepción que administra los recursos del subsistema de salud de las FFMM, conforme a la Ley 352 de 1997.

