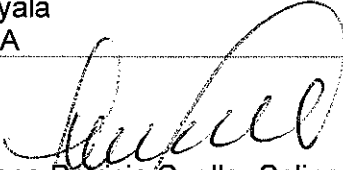
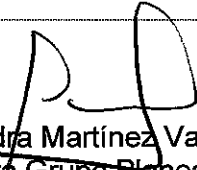
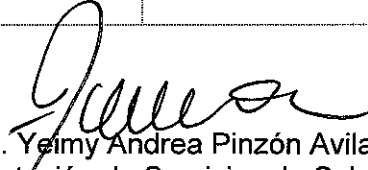


	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN DE SALUD GRUPO PRESTACION Y OPERACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Procedimiento Agendamiento DIGSA
		MDN-COGFM-PROPRES-DIGSA-PT.95.1-14 Proceso Prestación y Operación de Servicios de Salud

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción de los cambios
1	Junio 2021	Versión Inicial. NOTA PROASIG - PROPLAES: 1. Este documento fue revisado por PROASIG, cumple con los requisitos establecidos en el formato establecido por el Sistema Integrado de Gestión SIG, para aprobarlo en la SVE; PROPLAES libera el documento. 2. Dada la reestructuración de la DIGSA, se ajustaron las políticas de operación para el control de la información documentada de los procesos para el SIG. 3. La información registrada en el documento es responsabilidad del proceso que lo emite.

CONTROL DE APROBACIÓN

Aprobó:	 CR. Rocío del Pilar Garzón Ayala Subdirector de Salud DIGSA	
Revisó:	 PS. Angelica Maria Caballero Toro Grupo Operación y Prestación de Servicios de Salud DIGSA- AREIN Gestor de Calidad	 CR. Diana Patricia Cuellar Salinas Coordinadora Grupo Operación y Prestación de Servicios de Salud DIGSA
	 SMSM. Edna del Pilar Martínez Páez Grupo Planeación Estratégica DIGSA Líder Área Sistemas Integrados de Gestión ARSIG	 PD. Alexandra Martínez Vargas Coordinadora Grupo Planeación Estratégica DIGSA Representante de la Dirección
Elaboró:	 SMSM. Yaimy Andrea Pinzón Avila Grupo Operación y Prestación de Servicios de Salud DIGSA-AREIN	

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN DE SALUD GRUPO PRESTACION Y OPERACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Procedimiento Agendamiento DIGSA
		MDN-COGFM-PROPRES-DIGSA-PT.95.1-14
		Proceso Prestación y Operación de Servicios de Salud

1. Presentación

El procedimiento de agendamiento surge de necesidad de administrar las agendas de los profesionales de la salud que prestan los servicios en la red interna del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares. Se establece como la forma organizada y unificada que adopta la institución en lo que respecta al flujo en agendamiento de pacientes, buscando la calidad de los servicios de salud que se brinda en la red propia a nivel nacional, en todos los niveles de atención. Optimizando la capacidad instalada propia de cada Establecimiento de Sanidad Militar en cuanto a infraestructura, personal, encaminados a brindar servicios con atributos de alta calidad.

2. Objetivo

Documentar y definir políticas para la aplicación para la operativización del sistema de agendamiento, alineados al Modelo de Atención Integral en Salud y Normatividad vigente.

3. Alcance

Inicia desde la creación de los lineamientos para el Agendamiento de citas médicas en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares con el seguimiento, análisis del manejo de las agendas en los Establecimientos de Sanidad Militar y termina en la asignación de cita médica en los Establecimientos de Sanidad Militar.

4. Definiciones

Administración de Agendas:	Actualización del agendamiento de los profesionales de la salud, incluye las novedades institucionales (reuniones entre otros) y personales (medicas entre otras), que afectan la prestación de los servicios de salud.
Agendamiento:	El agendamiento de citas deberá estar abierto permanentemente, para lo cual se deberán adoptar los mecanismos pertinentes, así como las condiciones y factores establecidos para la prestación del servicio de salud ofrecidos en cada Establecimiento de Sanidad Militar, para el caso del personal Militar y planta se puede realizar la apertura de las agendas con anterioridad dado que el plan de vacaciones se elabora desde el año inmediatamente anterior así como el plan de bienestar para este personal de no ser así se puede dejar estos espacios pendiente por agendar para liberar una vez se conozco este plan, y para el caso del personal por prestación de servicios a la firma del contrato se deberá establecer el tiempo en que se realizara la prestación durante la vigencia del contrato.
Agendas de profesionales de la salud:	Registro sistemático de los horarios de los profesionales para la atención medicas desde consulta externa en cada uno de los Establecimientos de Sanidad Militar.
Boleta de Cita:	Documento de notificación de asignación de cita médica donde se indica fecha hora, especialidad y profesional con el que se tiene la cita médica.
Calibración:	Procedimiento interno que se realiza con el operador del Call Center para alinear los criterios establecidos por la DIGSA con monitoreos realizados por el área de calidad del proveedor del Call Center con el fin brindar el servicio esperado al cliente; identificando aspectos positivos, oportunidades de mejora y sugerencias

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN DE SALUD GRUPO PRESTACION Y OPERACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Procedimiento Agendamiento DIGSA
		MDN-COGFM-PROPRES-DIGSA-PT.95.1-14
		Proceso Prestación y Operación de Servicios de Salud

	del servicio mediante la escucha de llamadas.
Call Center:	Es un centro de trabajo donde se realizan o reciben llamadas, además de gestiones de datos y contactos para el caso del SSFM se gestionan citas médicas para acceder a los servicios de salud de consulta externa.
Cita Médicas:	Es la valoración y orientación brindada por un médico en ejercicio de su profesión a los problemas relacionados con la salud. La valoración es realizada según los principios de la ética médica y las disposiciones de práctica clínica vigentes en el país, y comprende anamnesis, toma de signos vitales, examen físico, análisis, definición de impresión diagnóstica, plan de tratamiento. La consulta puede ser programada o de urgencia según la temporalidad; general o especializada, según la complejidad; intramural o extramural según el sitio de realización.
Consulta medica:	Valoración y orientación realizada por un profesional de salud (diferente al médico, odontólogo o psicólogo), autorizado por las normas de talento humano para ejercer su profesión. Consta de: anamnesis, evaluación general del estado de salud, incluyendo en caso de ser necesario, la aplicación de pruebas, así como la definición de un plan de manejo.
Consulta odontológica:	Valoración y orientación brindada por un odontólogo a las situaciones relacionadas con la salud oral. Comprende anamnesis, examen clínico, análisis, definición de impresión diagnóstica, plan de tratamiento. La consulta puede ser programada o de urgencia según la temporalidad; general o especializada, según la complejidad; intramural o extramural según el sitio de realización.
Establecimiento de Sanidad Militar:	Es el encargado de la prestación de servicios de salud a todos los usuarios del SSFM de acuerdo a su portafolio de servicios, solucionando la demanda de servicios ambulatorios remitidos de otro ESM o de la red externa, ejecuta actividades de vigilancia epidemiológica, promoción y prevención, observación y/o aislamiento de pacientes, encaminadas a satisfacer la demanda propia de cada especialidad, será punto de recepción, evaluación y estabilización en atención de urgencias o consulta prioritaria.
Interconsulta:	Es la solicitud elevada por el profesional, ESM o institución de Salud contratada responsable de la atención del usuario a otros profesionales, ESM o instituciones de salud contratadas, para que emitan juicios y orientaciones sobre la conducta a seguir con un paciente basados en la evidencia clínica, sin que estos profesionales o instituciones asuman la responsabilidad directa de su manejo.
Orden de Servicio:	Es la solicitud de realización de actividades de apoyo diagnóstico y/o tratamiento entre una institución y otra. Para lo anterior pueden referirse: personas, elementos o muestras biológicas y productos del ambiente.
Protocolo:	Descripción del proceso específico de manejo de agendas en el ESM (edades, recomendaciones específicas de la especialidad, preparaciones).
Red de prestación de servicios:	Es el conjunto articulado de prestadores de servicios de salud, ubicados en un espacio geográfico, que trabajan de manera organizada y coordinada en un proceso de integración funcional orientado por los principios de complementariedad, subsidiariedad y los lineamientos del proceso de referencia y contrarreferencia establecidos por la entidad responsable del pago, que busca garantizar la calidad de la atención en salud y ofrecer una respuesta adecuada a las necesidades de la población en condiciones de accesibilidad, continuidad, oportunidad, integralidad y eficiencia en el uso de los recursos.
Remisión:	Procedimiento por el cual un profesional de la salud transfiere la atención en salud de un usuario del SSMP, a otro profesional, ESM o Institución Contratada, con la consiguiente transferencia de responsabilidad sobre el cuidado del mismo.

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN DE SALUD GRUPO PRESTACION Y OPERACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Procedimiento Agendamiento DIGSA
		MDN-COGFM-PROPRES-DIGSA-PT.95.1-14
		Proceso Prestación y Operación de Servicios de Salud

SALUD.SIS:	Sistema de información para automatizar la información generada en los procesos asistenciales, administrativos y financieros que cumplan con los estándares de calidad y funcionalidad requeridos por la DIGSA, DISANES, ESM del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.
------------	--

5. Acrónimos

CSSMP: Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional
DIGSA: Dirección General de Sanidad Militar.
DISAN: Dirección de Sanidad
EBAS: Equipos Básicos de Atención.
ESM: Establecimiento de Sanidad Militar.
EFSA: Jefatura de Sanidad Fuerza Aérea
SSFM: Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

6. Proveedor – entrada (insumo) para el desarrollo del procedimiento

Proveedor	Entrada – Insumo
Ministerio de la Protección Social	Ley Estatutaria 1751 del 16 de febrero 2015 “Tiene por objeto garantizar el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección.”
Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional	Acuerdo 070 de Agosto 2019 del CSSMP “Por el cual se establece el modelo de atención integral en salud para el sistema de salud de las fuerzas militares y de la policía nacional”.
Dirección General de Sanidad Militar	Directiva tiempos de consulta 005 de 2019, “Por la cual se actualizan e implementan lineamientos para la estandarización de los tiempos de consulta en la prestación de los servicios de salud y manejo de agendas para asignación de citas médicas en la red interna del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares”
Dirección General de Sanidad Militar	Circular No. 12832 de 2020 “Lineamientos para la estandarización del agendamiento de citas médicas en la red primaria del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.”

7. Políticas de Operación

Dirección General de Sanidad Militar	7.1	Emite directrices y lineamientos para para estandarizar los tiempos de atención de consulta en la prestación de los servicios de salud en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, con los tiempos establecidos se realiza la configuración del sistema de información SALUD.SIS y los demás sistemas que se utilizan para asignación de citas médicas. Así mismo los lineamientos para el manejo de las agendas para la asignación de citas médicas.
	7.2	Realiza contrato centralizado para call center a los ESM que determina cada Dirección de Sanidad Militar o Jefatura de Salud de FAC y supervisa el contrato.

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN DE SALUD GRUPO PRESTACION Y OPERACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Procedimiento Agendamiento DIGSA
		MDN-COGFM-PROPRES-DIGSA-PT.95.1-14
		Proceso Prestación y Operación de Servicios de Salud

	7.3	Realiza la supervisión al contrato de call center centralizado.
	7.4	Recibe informes de las Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud en relación al cumplimiento de los lineamientos emitidos para el proceso de agendamiento en todos los ESM a nivel nacional.
	7.5	Realiza seguimiento al cumplimiento de los lineamientos emitidos en relación al agendamiento.
	7.6	Emite información en relación al número de citas asignadas y la demanda insatisfecha a los entes de control interno y externo.
Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud de la Fuerza Aérea	7.7	Implementa y capacita periódicamente al personal asistencial y administrativo sobre el manejo del sistema SALUD.SIS (todos módulos) en todos los Establecimientos de Sanidad Militar en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, con el fin de medir la oportunidad en la atención médica en los Establecimientos de Sanidad Militar.
	7.8	Articula sus procesos de referencia, contrarreferencias, autorizaciones y agendamiento; para mejorar la oportunidad en el otorgamiento, cumplimiento y tiempos de espera para la atención de las citas médicas en consulta externa.
	7.9	Establecer la orientación e información al usuario para la prestación de los servicios de salud en los Establecimientos de Sanidad Militar del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares. (Oportunidad de las citas médicas y tiempo de espera).
	7.10	Realiza el seguimiento y análisis del manejo de las agendas en los Establecimientos de Sanidad Militar y lo presentan a la Dirección General de Sanidad Militar.
	7.11	Programa y realiza la capacitación de los funcionarios encargados del agendamiento en cada ESM en el uso del software de SALUD.SIS (modulo agendamiento) y en las políticas emitidas sobre el proceso.
Establecimientos de Sanidad Militar	7.12	Cumple con el agendamiento abierto permanentemente, para lo cual se deberán adoptar los mecanismos pertinentes, así como las condiciones y factores establecidos para la prestación del servicio de salud ofrecidos en cada Establecimiento de Sanidad Militar, para el caso del personal Militar y planta se puede realizar la apertura de las agendas con anterioridad dado que el plan de vacaciones se elabora desde el año inmediatamente anterior así como el plan de bienestar para este personal de no ser así se puede dejar estos espacios pendiente por agendar para liberar una vez se conozco este plan, y para el caso del personal por prestación de servicios a la firma del contrato se deberá establecer el tiempo en que se realizara la prestación durante la vigencia del contrato.
	7.13	Incluye en el proceso de agendamiento a todo el personal profesional de medicina y odontología (general y especializada), psicología, terapia física, terapia respiratoria, terapia de lenguaje, terapia ocupacional, optometría, radiología, medios diagnósticos- terapéuticos, actividades de promoción y prevención salud operacional, todas las actividades de salud operacional, grupales y fichas médicas.

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN DE SALUD GRUPO PRESTACION Y OPERACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Procedimiento Agendamiento DIGSA
		MDN-COGFM-PROPRES-DIGSA-PT.95.1-14
		Proceso Prestación y Operación de Servicios de Salud

	7.14	Vela por el cumplimiento del personal de oficiales del cuerpo administrativo del área de la salud, del tiempo asistencial y/o administrativo de acuerdo a los criterios de administración del personal que establezcan la administración de cada Fuerza; el personal civil regido por el Decreto 1214/90 o Ley 100/93 y el personal de servicio social obligatorio debe cumplir con las funciones de acuerdo a la naturaleza del cargo, el personal contratado por prestación de servicios (PS) debe cumplir con el número de actividades contratadas o su equivalente si la contratación se hace por horas, dando en todo momento cumplimiento al tiempo mínimo para cada consulta y sin perjuicio de las disponibilidades que de acuerdo con la normatividad que le sea aplicable en cada caso.
	7.15	Realiza el agendamiento de las citas médicas a los usuarios del SSFM de acuerdo a los criterios establecidos en Modelo de atención en salud y manual de autorizaciones del SSFM.

8. Descripción de Actividades y puntos de control

Descripción	Registro(s)
1. Documentar y definir los lineamientos relacionados con agendamiento de citas médicas que le aplican al Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares. Responsable: Líder Agendamiento DIGSA	Lineamiento revisado.
2. Actualizar los lineamientos del proceso de agendamiento y socializarlos con las Direcciones de Sanidad y JEFSa, en concordancia con las necesidades analizadas con las DISAN - JEFSa y la normatividad legal vigente. Responsable: Líder Agendamiento DIGSA	Lineamiento firmado y socialización a las Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud de la FAC.
3. Conocer lo lineamientos emitidos por la DIGSA y socializarlos a los encargados del proceso en cada uno de los ESM Responsable: Líder Agendamiento DISANES Y JEFSa	- Actas de socialización con los ESM. - Oficios radicados y enviados a los ESM.
4. Conocer lo lineamientos emitidos por la DIGSA en relación al proceso de agendamiento y aplicarlos en la operación del ESM. Responsable: Jefe de consulta externa o quien haga sus veces en cada ESM	Acta de recibido del cargo donde especifique el procedimiento y la normatividad.
5. Programar las agendas de los profesionales de la salud Responsable: Jefe de Establecimiento, subdirector científico, jefe de consulta externa y líder de agendamiento o quien haga sus veces en cada ESM	Programación de agendas de los profesionales de la salud que laboran en el ESM.

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN DE SALUD GRUPO PRESTACIÓN Y OPERACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Procedimiento Agendamiento DIGSA MDN-COGFM-PROPRES-DIGSA-PT.95.1-14
		Proceso Prestación y Operación de Servicios de Salud

Descripción	Registro(s)
6. Crear agendas de los profesionales de la salud en herramienta tecnológica SALUD.SIS o Sistema de información que maneje cada ESM Responsable: Jefe de agendamiento o quien haga sus veces en cada ESM Punto de Control.	Agendas cargadas en SALUD.SIS o en la herramienta tecnológica utilizada por el ESM solo en los casos donde no está implementado SALUD.SIS.
7. Administrar las agendas según corresponda (actualizar, editar, bloquear) por necesidades del ESM o por las novedades presentadas con los profesionales de salud. Responsable: Jefe de agendamiento o quien haga sus veces en cada ESM	Agendas actualizadas de acuerdo a las novedades presentadas durante la vigencia de las agendas.
8. Asignar cita médica al usuario puertas de entrada Medicina general, odontología general, rías por medicina general, rías por enfermería y ginecobstetricia a solicitud del usuario como puertas de entrada. Responsable: Central ce citas o quien haga sus veces en cada ESM y operador de call center según corresponda. (ESM que conforman el Call Center centralizado DIGSA).	Cita asignada (boleta de cita).
9. Asignar cita médica al usuario de especialistas siempre que el usuario cuente con una remisión medica de la red interna o externa con la autorización (automática o manual) realizada en la herramienta tecnológica SALUD.SIS la cual debe estar vigente. Responsable: Central ce citas o quien haga sus veces en cada ESM u operador de call center según corresponda. (ESM que conforman el Call Center centralizado DIGSA) Punto de Control.	Cita asignada (boleta de cita).
10. Realiza planeamiento de contrato de Call Center para cada vigencia en conjunto con las Direcciones de Sanidad en las que se establecen los ESM que harán uso del servicio y determinar los recursos que se requieren. Responsable: Líder Agendamiento DIGSA Punto de Control.	Acta de reunión con las Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud para planear la operación del Call Center cada vigencia.
11. Solicitar en el plan de necesidades los recursos para la contratación del call center discriminados por Fuerza. Responsable: Líder Agendamiento DIGSA	Plan de necesidades del Grupo de Prestación de Servicios de Salud.

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN DE SALUD GRUPO PRESTACION Y OPERACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Procedimiento Agendamiento DIGSA
		MDN-COGFM-PROPRES-DIGSA-PT.95.1-14
		Proceso Prestación y Operación de Servicios de Salud

Descripción	Registro(s)
12. Solicitar el nombramiento de Comité realizar para el proceso contractual del call center Responsable: Líder Agendamiento DIGSA	Acto administrativo con el nombramiento comité estructurador, y comité evaluador del proceso contractual.
13. Elaborar y entregar al comité la necesidad de la contratación del call center, cantidad de agentes, canales, líneas, líderes de calidad, supervisores, de conformidad con el acuerdo marco de servicios BPO de Colombia Compra eficiente. Responsable: Líder Agendamiento DIGSA	Necesidad del servicio a contratar
14. Realizar la supervisión del contrato de Call Center de acuerdo a la normatividad vigente. Responsable: Líder Agendamiento DIGSA	Informes de supervisión
15. Realizar mesa de trabajo con operador logístico del call center a fin de concertar políticas de operación del call center Responsable: Líder Agendamiento DIGSA	Acta de inicio de la operación del Call Center.
16. Informar al call center periodicidad y tipos de reportes que se requieren del call center, tales como llamadas recibidas, citas asignadas y demanda insatisfecha Responsable: Líder Agendamiento DIGSA	Acta de reunión
17. Realizar junto con el operador logístico calibración del proceso de agendamiento a través de escucha de llamadas en vivo a la operación a fin de encontrar acciones de mejora. Responsable: Líder Agendamiento DIGSA	Actas de calibración de la operación del Call Center.
18. Realizar mesas de trabajo con el operador logístico del call center con o sin la participación de las Direcciones de Sanidad o ESM cuando se requiera aclarar o revisar un tema propio de la operación. Responsable: Líder Agendamiento DIGSA.	Actas de reunión con operador logístico del Call Center.
19. Elaborar y actualizar protocolo de agendamiento para la operación del call center con la periodicidad que se requiera y enviarlos a la Direcciones de Sanidad o Jefatura de Salud según corresponda. Responsable: Líder de agendamiento del ESM.	Protocolo de agendamiento del ESM.

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN DE SALUD GRUPO PRESTACIÓN Y OPERACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Procedimiento Agendamiento DIGSA
		MDN-COGFM-PROPRES-DIGSA-PT.95.1-14
		Proceso Prestación y Operación de Servicios de Salud

Descripción	Registro(s)
20. Recibir y revisar los protocolos de los ESM y enviarlos a DIGSA. Responsable: Líder Agendamiento DISANES Y JEFSA.	Protocolo de agendamiento del ESM.
21. Recibir protocolos y socializarlos al operador del Call Center de manera inmediata. Responsable: Líder agendamiento DIGSA	Protocolo de agendamiento del ESM.
22. Participar activamente en chat de Whatsapp entre operador del call center Disanes y Jefsa y los ESM con el fin de dar respuesta oportuna a las inquietudes o dificultades que se presenten en la gestión de citas médicas a los usuarios del SSFM Responsable: Líder Agendamiento DIGSA, líderes de agendamiento DISANES Y JEFSA, líderes de agendamiento ESM, supervisores y líderes de calidad del Call Center.	Respuesta oportuna al requerimiento realizado por el chat.
23. Recibir informe de demanda insatisfecha por parte del operador logístico y socializarlo a las Direcciones de Sanidad y Jefsa durante los primeros dos días hábiles del mes. Responsable: Líder Agendamiento DIGSA.	Informes demanda insatisfecha generado por el Operador Logístico del Call Center.
24. Realizar mesas de trabajo con las Direcciones de Sanidad, Jefatura de Salud y operador logístico del call center con el fin de hacer seguimiento a las políticas de operación del proceso de agendamiento. Responsable: Líder Agendamiento DIGSA.	Planeación anual de mesas de trabajo enviado mediante oficio a las Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud.
25. Asistir y participar activamente en mesas de trabajo con las Direcciones de Sanidad, Jefatura de Salud y operador logístico del call center con el fin de hacer seguimiento a las políticas de operación del proceso de agendamiento. Responsable: Líder Agendamiento DISANES Y JEFSA.	Actas de Reunión de mesas de trabajo de agendamiento.
26. Elaborar informes de agendamiento de acuerdo a lo establecido en la circular de agendamiento No. 12832 del 2020 y enviar información a Dirección de Sanidad o Jefatura de Salud según corresponda Responsable: Líder Agendamiento ESM.	Informes de agendamiento del ESM
27. Recibir la información de los ESM consolida y elaborar informes de agendamiento de acuerdo a lo establecido en la circular de agendamiento No. 12832 del 2020 y enviar información a DIGSA. Responsable: Líder Agendamiento DISANES Y JEFSA.	Informes de agendamiento DISAN Y JEFSA

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN DE SALUD GRUPO PRESTACION Y OPERACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Procedimiento Agendamiento DIGSA
		MDN-COGFM-PROPRES-DIGSA-PT.95.1-14
		Proceso Prestación y Operación de Servicios de Salud

Descripción	Registro(s)
28. Recibir informes de agendamiento de acuerdo a lo establecido en la circular de agendamiento No. 12832 del 2020. Responsable: Líder Agendamiento DIGSA.	Informes de agendamiento
29. Elaborar retroalimentación de los informes de agendamiento a las Direcciones de Sanidad con las observaciones que requieran para mejorar la calidad del dato Responsable: Líder de agendamiento DIGSA	Informes de retroalimentación enviado a las Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud de la Fuerza Aérea.
30. Realizar seguimiento a la apertura de agendas en los ESM de acuerdo a la normatividad vigente. Responsable: Líder Agendamiento DISANES Y JEFSA Punto de Control.	Seguimiento
31. Realizar seguimiento aleatorio a la apertura de agendas en los ESM de acuerdo a la normatividad vigente. Responsable: Líder Agendamiento DIGSA,	Seguimiento
32. Realizar ajustes al módulo Agendamiento de acuerdo a los requerimientos y /o solicitudes por las DISANES, JEFSA Responsable : Líder APS DIGSA Punto de Control.	Ajustes realizados en el Modulo Agendamiento en SALUD.SIS

Puntos de control

Actividad donde se controla:	6. Crear agendas de los profesionales de la salud en herramienta tecnológica SALUD.SIS o Sistema de información que maneje cada ESM
Como se controla:	Disponibilidad de citas modulo agendamiento SALUD.SIS
Criterio de aceptación	Agendas cargadas en SALUD.SIS o la plataforma que use el ESM si aún no tiene implementado SALUD.SIS
Acción a tomar (si no cumple criterio de aceptación):	Informe de incumplimiento o acta de reunión de mesa de trabajo donde se evidencia socialización del incumplimiento.
Registro de la acción tomada:	Informe o acta de mesa de trabajo
Responsable del control:	Jefe del ESM Líder Agendamiento- Direcciones de Sanidad Jefatura de salud

Actividad donde se controla:	9. Asignar cita médica al usuario de especialistas siempre que el usuario cuente con una remisión medica de la red interna o externa con la autorización (automática o manual) realizada en la herramienta tecnológica SALUD.SIS la cual debe estar vigente.
Como se controla:	Verificando citas asignada modulo Agendamiento SALUD.SIS
Criterio de aceptación	Cita asignada modulo Agendamiento SALUD.SIS

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN DE SALUD GRUPO PRESTACION Y OPERACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Procedimiento Agendamiento DIGSA
		MDN-COGFM-PROPRES-DIGSA-PT.95.1-14
		Proceso Prestación y Operación de Servicios de Salud

Acción a tomar (si no cumple criterio de aceptación):	Informe de Incumplimiento
Registro de la acción tomada:	Informe de asignación de citas médicas de la herramienta SALUD.SIS
Responsable del control:	Líder Agendamiento ESM – Líder Agendamiento Direcciones de Sanidad Jefatura de salud Líder agendamiento-DIGSA

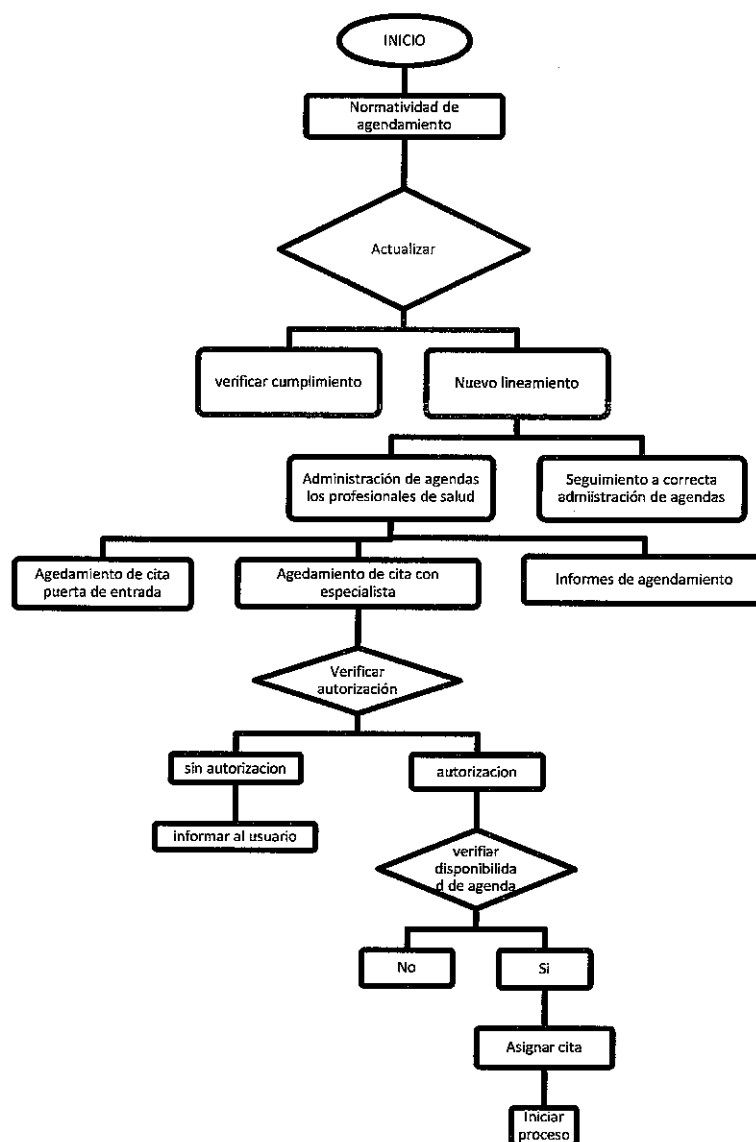
Actividad donde se controla:	10. Realiza planeamiento de contrato de Call Center para cada vigencia en conjunto con las Direcciones de Sanidad en las que se establecen los ESM que harán uso del servicio y determinar los recursos que se requieren.
Como se controla:	Revisión en la plataforma Colombia Compra Eficiente
Criterio de aceptación	Contrato
Acción a tomar (si no cumple criterio de aceptación):	Llamado de atención mediante oficio al responsable de realizar el proceso.
Registro de la acción tomada:	Oficio radicado.
Responsable del control:	Coordinador Grupo Prestación de Servicios de Salud

Actividad donde se controla:	30. Realizar seguimiento a la apertura de agendas en los ESM de acuerdo a la normatividad vigente.
Como se controla:	Informe de manejo y administración de agendas
Criterio de aceptación	Informe analizado
Acción a tomar (si no cumple criterio de aceptación):	Informe de incumplimiento por parte de DISAN al ESM
Registro de la acción tomada:	Numero de radicado del Informe
Responsable del control:	Líder Agendamiento- Direcciones de Sanidad, Jefatura de salud

Actividad donde se controla:	32. Realizar ajustes al módulo Agendamiento de acuerdo a los requerimientos y /o solicitudes por las DISANES, JEFSA
Como se controla:	Verificando los ajustes realizados en el módulo Agendamiento en la herramienta SALUD.SIS
Criterio de aceptación	Aprobación de los ajustes realizados al módulo Agendamiento en SALUD.SIS
Acción a tomar (si no cumple criterio de aceptación):	Enviar tiquet a la mesa de ayuda solicitando nuevamente la revisión de los ajustes realizados.
Registro de la acción tomada:	Correo electrónico enviado
Responsable del control:	Líder Agendamiento en la Dirección General de Sanidad Militar.

	MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR SUBDIRECCIÓN DE SALUD GRUPO PRESTACION Y OPERACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Procedimiento Agendamiento DIGSA
		MDN-COGFM-PROPRES-DIGSA-PT.95.1-14
		Proceso Prestación y Operación de Servicios de Salud

9. Flujograma Procedimiento Agendamiento



+

10. Documentos y registros relacionados

10.1	Boleta de cita generada por SALUD.SIS o el sistema de Información que se utilice en el ESM donde no este implementado SALUD.SIS.
10.2	Formato Reportes de módulo de agendamiento de la herramienta SALUD.SIS
10.3	Formato Reporte Demanda insatisfecha DIGSA
10.4	Formato Prestación de Servicios DIGSA

Fin