



Radicado No. **5520** /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-SUBSA-GRURE 86.13

Bogotá D.C., 19 de marzo de 2020

Señores Directores de Sanidad Ejército y Armada Nacional y Jefatura de Salud Fuerza Aérea

Asunto: Linimentos para programación de consulta externa en el grupo de ESM del call centralizado DIGSA

Respetuosamente, me permito informar a los señores Directores de Sanidad Ejército, Armada y Jefe de la Jefatura de Salud de Fuerza Aérea el plan de contingencia para la programación de consulta en el servicio ambulatorio de los Establecimientos de Sanidad Militar que conforman el call center Centralizado, con el fin de dar cumplimiento a las instrucciones emitidas por esta Dirección mediante radicado No. 5443 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-SUBSA-86.13 de fecha 18 de marzo de 2020.

Establecimientos de Sanidad Militar que conforman el call center centralizado:

BOGOTA: ✓ ESM DMGEM DMGEM ODONTOLOGÍA SATÉLITE ACORE ✓ DMSOC ✓ CRH SATÉLITE ESLOG ✓ DISUR ✓ DISNORTE ✓ CEMED CEMED NORTE CEMED ODONTOLOGIA ✓ DMEFA CEOFA	MEDELLIN: ✓ ESM DMMED BUCARAMANGA: ✓ ESM BUCARAMANGA IBAGUE: ✓ ESM BASER 6 CALI: ✓ ESM DMCALI ✓ ESM EMAVI VILLAVICENCIO: ✓ ESM DMORI BARRANQUILLA: ✓ ESM BASER 2
--	---

Esta Dirección adopta el siguiente plan de contingencia para poder dar respuesta a la emergencia sanitaria por CoV-2, el cual será actualizado de acuerdo a la evolución de la pandemia, las medidas tomadas por la DIGSA están relacionadas con el principio de solidaridad y del postulado de respeto por el otro, se deberá adoptar una cultura de prevención vital y minimizar el riesgo, sin vulnerar el derecho al acceso de la prestación de los servicios de salud proporcionando la continuidad de su tratamiento médico farmacológico.

Teniendo en cuenta lo anterior y con el fin de poder dar respuesta a los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares que requieren la prestación de los servicios de salud y que se comunican a las líneas telefónicas del call center centralizado DIGSA, a partir de la fecha y con el fin de que cada Establecimiento de Sanidad Militar canalice las necesidades de salud de los usuarios que se comunican por call center, se seguirá el siguiente procedimiento:

Actualmente el call center continuará atendiendo a los usuarios que se comuniquen a las líneas telefónicas para solicitar acceso a cita médica confirmación y cancelación de las mismas, sin embargo los Dispensarios han bloqueado sus agendas por lo tanto el personal del call center para los usuarios que se comunican para solicitar acceso a los servicios de salud para reformulación de medicamentos u otros servicios diligenciará una plantilla donde se registrará la siguiente información de los usuarios así:

•	Nombre del Usuario
•	Identificación
•	Edad
•	Establecimiento de Sanidad Militar de Adscripción,
•	Teléfono de contacto actual
•	Correo electrónico actual
•	Reformulación de medicamentos
•	Otro motivo de consulta, cual _____

Plantilla información solicitud de usuarios para acceden a servicios de salud desde del call center

Una vez el agente capture la información de los usuarios los líderes de calidad de la operación (call center) cada dos horas consolidarán las planillas y las remitirán a la DIGSA para que se realicen las siguientes acciones:

1. DIGSA recibe la información (planillas) del call center se dividen por Fuerza y se envían a los líderes de agendamiento de cada DISAN y JEFSA cada dos horas durante la jornada diaria.
2. El líder de agendamiento de DISANES y JEFSA recibirá el listado, confirma recibido filtra el listado por ESM de adscripción y lo remite a los Establecimientos para la respectiva gestión.

"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 17 PBX. 3238555 Ext 1110
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co Rafael.torres@sanidadfuerzasmilitares.mil.co

3. El líder de agendamiento de DISANES y JEFSA hará seguimiento a la gestión realizada por los ESM en relación con las solicitudes de los usuarios a través del call center centralizado con el fin de garantizar que los usuarios reciban respuesta a su solicitud de acceso a los servicios de salud de manera oportuna e informará a DIGSA el avance de la misma.
4. Cada Establecimiento de Sanidad Militar de acuerdo a las estrategias implementadas internamente, priorizará el listado de usuarios que se contactan través del call center por solicitud de servicios de salud el cual será enviado a través de DISAN o JEFSA, teniendo en cuenta la caracterización de la población de cada ESM, la patología del usuario, el grupo de riesgo entre otros, así mismo tomará contacto con los usuarios registrados en la plantilla y a través de los medios que dispongan utilizando el personal que no esté realizando consulta con el fin de garantizar que se dé respuesta a las necesidades de servicios de salud requeridas por los usuarios conforme al plan de contingencia establecido.

Las Direcciones de Sanidad Ejército y Armada y la Jefatura de Salud de la Fuerza Aérea deberán notificar a los Establecimientos de Sanidad Militar sobre este lineamiento y verificar el cumplimiento a fin de garantizar la prestación de los servicios de salud a los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares priorizando la atención a la población de mayor riesgo y vulnerabilidad.

En esta Dirección seguimos trabajando por el bienestar integral de los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, seguros de que con la solidaridad y aporte de todos superaremos los desafíos de que nos impone esta compleja situación.

Con respeto,

Mayor General JAVIER ALONSO DÍAZ GÓMEZ
Director General de Sanidad Militar

Elaboró SM/SM Andrea Pinzón
Líder Agendamiento

Reviso CR. Diana Patricia Cuellar Salinas
Coordinador Grupo Red (E)

Vo. Bo CR. Rocio del Pilar Garzón Ayala
Subdirectora de Salud (E)

"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 17 PBX. 3238555 Ext 1110
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co Rafael.torres@sanidadfuerzasmilitares.mil.co