

CUADRO GENERAL REQUERIMIENTOS USUARIOS SSFM RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2018					
N.	NOMBRES DE LOS USUARIOS QUE HACEN EL REQUERIMIENTO	PREGUNTAS RENDICIÓN DE CUENTAS	RESPUESTAS	CANAL DE RECEPCION DE LA PREGUNTA	CIUDAD
1	Señor Luis Florez	¿Por qué es tan difícil conseguir agenda? Deberían tener la planta de personal para cubrir todos los usuarios. Nunca deberían contestar que no hay agenda.	Respuesta emitida por la Dirección de Sanidad del Ejército y a su vez publicada en la página Web de la Dirección General de Sanidad Militar en el Link de Rendición de Cuentas, mediante oficio No. 3834 del 7 de junio de 2019 "Señor LUIS FLOREZ Reciba un cordial saludo, de antemano solicitarle disculpas por las falencias que se han presentado, las cuales hemos estado implementando estrategias para mejorar cada día. Igualmente invitarlo que cuando se lo presente algún inconveniente, sugerencia o felicitación puede acercarse a la oficina de atención al usuario del establecimiento donde con gusto será atendido"	PAGINA WEB	BUCARAMANGA
2	Señora Luisa Maria Cardenas	¿Por qué cuando se inicia un proceso con especialista en una ciudad no se puede continuar en otra? A mi hijo y a mí nos ordenaron gafas en Bogotá y ya estaba para autorización cuando mi esposo salió trasladado, llegamos a Medellín fuimos a continuar el proceso y la respuesta es que debía volver a hacer todo el proceso desde medicina General, igualmente mi hijo estaba para cirugía de nariz y también tuvimos que iniciar proceso, después de una año en Medellín hasta ahora logramos conseguir agenda con dichos especialistas, un año perdido. Es algo que no tiene razón de ser, no le veo sentido a que no puedan continuar con los procesos ya que se supone que todo está sistematizado.	Pese que tanto el señor Director General de Sanidad Militar como el señor Director de la Sanidad Ejército, expusieron frente al tema, la Oficina de Atención al Usuario da respuesta y a su vez fue publicada en la página Web de la Dirección General de Sanidad Militar en el Link de Rendición de Cuentas, mediante oficio No. 3834 del 7 de junio de 2019 Señora LUISA MARIA CARDENAS Reciba un cordial saludo, en cuanto a su inquietud nos permitimos recordarle que el primer paso cuando se da un traslado de ciudad es realizar el cambio de punto de atención del núcleo familiar y actualizar datos ante el GAVD con el fin de realizar la actualización de datos. Al momento de llegar se debe de iniciar proceso con medicina general donde se da a conocer al médico los tratamientos o procesos que se estaban llevando a cabo para que realice creación de historia clínica y realice las remisiones correspondientes. Esperamos haber aclarado sus inquietudes.	PAGINA WEB	MEDELLIN
3	Señor Alejandro Martinez	¿Por qué permiten el vencimiento de las citas de especialistas? Si uno se cansa de llamar todos los días y nunca hay agenda y si se ven en es por ustedes y no por culpa del usuario, haciendo que te gaste uno que volver a pedir cita con medicina General para que vuelvan a enviar las ordenes con especialistas. Es un proceso desgastan te para todos y que genera más gastos a ustedes.	Respuesta emitida por la Dirección de Sanidad del Ejército y a su vez publicada en la página Web de la Dirección General de Sanidad Militar en el Link de Rendición de Cuentas, mediante oficio No. 3834 del 7 de junio de 2019 así: "Señor ALEJANDRO MARTINEZ Reciba un cordial saludo, en cuanto a su inquietud pedimos disculpas por los inconvenientes presentados, así mismo recordarle que cuando falte 2 días para vencimiento usted puede acercarse al dispensario para que le sea renovada y/o ampliada los términos para cuando nos permitimos recordarle que el primer paso cuando se da un traslado de ciudad es realizar el cambio de punto de atención del núcleo familiar y actualizar datos ante el GAVD con el fin de realizar la actualización de datos. Al momento de llegar se debe de iniciar proceso con medicina general donde se da a conocer al médico los tratamientos o procesos que se estaban llevando a cabo para que realice creación de historia clínica y realice las remisiones correspondientes. Esperamos haber aclarado sus inquietudes.	PAGINA WEB	VILLAVICENCIO
4	Señora Mariela Fernandez	¿Porque si yo estoy afiliada como beneficiaria de mi hijo, en salud y él tiene un hijo y lo afilia me tiene que desafiliar a mí y si quiere tener a los dos debe pagar anualmente una cuota tan alta que casi llega a ser un sueldo completo?	En el Desarrollo de la Audiencia, El señor Mayor General Javier Alonso Díaz Gómez Director General De Sanidad Militar, da respuesta de acuerdo al decreto ley 1795 de septiembre del 2000 se contempla que quienes tienen derecho a ser afiliados como beneficiarios al sistema de salud de las Fuerzas Militares son el conyugue compañera o compañero permanente los hijos menores de 18 años o hasta menores de 25 años que estén estudiando e hijos mayores de 18 años con invalidez absoluta o a falta de conyugue e hijos la cobertura podrá extenderse hasta los padres que dependan económicamente del titular por otra parte, el acuerdo 049 expedido por el consejo de las fuerzas militares y policía en el 2008, el cual estipula que los cotizantes dependientes en caso de que el titular tenga hijos aplica para el régimen general y especial se edificará con las tablas de valor expedidas por el ministerio de hacienda de acuerdo al IPC acumulado.	PAGINA WEB	CALI

5	Señora Sandra Marcela Benavidez	¿Porque cuando uno tiene una cita médica los doctores ordenan unos medicamentos y en la farmacia entregan unos diferentes y no entregan la cantidad estipulada por el doctor?	Dentro del Desarrollo de la Audiencia Publica de Rendición de Cuentas, el profesional que expuso el proceso centralizado de medicamentos, hizo alusión al tema. Además indico que los casos particulares que tuvieran inconvenientes con el suministro y dispensación de medicamentos por favor se acercaran con los respectivos soportes a las oficinas de Atención al Usuario para la revision y atención de cada caso en particular.	PAGINA WEB	BUCARAMANGA
6	Señora Fernanda Corredor	¿Porque cuando se llama a pedir una cita médica siempre responden que no hay agenda?	al comienzo del desarrollo de la Rendición de Cuentas, se dejo claro que al ingreso se contaba con un STAND de Atención al Usuario para atender los casos particulares, así mismo se indicaron los canales para su recepción, para las personas de feura de Bogotá, como el caso de Quenosa. Sin embargo la Dirección de Sanidad del Ejército el día 03/05/2019 emite respuesta en los siguientes términos: "Señora FERNANDA CORREDOR Reciba un cordial saludo, una vez revisado su requerimiento y de acuerdo a los datos suministrados fue imposible definir la situación en particular toda vez que cada ciudad maneja el agendamiento de manera diferente. Sin embargo puede acercarse a la oficina de atención al ciudadano del dispensario médico donde usted es atendida y le brindarán la información correspondiente.	PAGINA WEB	TUNJA
7	Señor Mauricio Siza: VEEDURIA NACIONAL DE SALUD POLICIAL Y MILITAR "PENSIHUILA",	"como hicieron o con que intereses se aprobó la ley reforma a la salud de las FFMM. Un esperpento que va en contra de la voluntad el detrimento a la calidad de vida, la salud y bienestar económico de quienes aportan para mantener a los que supuestamente le deben servir y no servirse del puesto. Demostrando un irrespeto por quienes se sacrificaron y sacrifican por defenderlos	Respuesta emitida dentro del Desarrollo de la Audiencia Pública por el grupo Legal de la Dirección General de Sanidad Militar. "A la fecha no se ha aprobado ninguna Ley que reforme al Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional"	FACEBOOK	NEIVA
8	Señora Clara Cecilia Londoño Jaramillo	En que cambio el Call Center para mejorar la atención de los usuarios	Durante el desarrollo de la Rendición de Cuentas tanto el señor Director General de Sanidad Militar como los directores de cada Sanidad, expusieron las bondades del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares indicando entre otras ; 1. Se amplió capacidad de agentes de 70 en 2018 a 105 , actualmente hay 120 agentes por una adición que se realizó para mejorar aún más el servicio. se trata de establecer comunicación con la señora pero informan esta fuera del país. es de anotarse que la persona que hace esta pregunta no es usuaria del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares. 2. Se mejoró la apertura de las agendas por parte de los Establecimientos de Sanidad a fin de que el call center agende mayor cantidad de citas. 3. Mayor cobertura se adicionaron nuevas ciudades (Medellín, Bucaramanga, Ibagué) información que ha sido conocida de primera mano por la Subdirección de Servicios de Salud y para este caso la Dra hace parte de la Subdirección de los Servicios de Salud.	FACEBOOK	Bogotá
9	Señora Diana Paola Bohórquez Mejía	¿Los médicos por qué no tienen conocimiento de que medicamentos hay en farmacia? Esto evitaría que uno como usuario pierda el tiempo haciendo fila por medicamentos que no hay. No debería suceder eso, la farmacia debería tener siempre los medicamentos.	Dentro del Desarrollo de la Audiencia Publica de Rendición de Cuentas, el profesional que expuso el proceso centralizado de medicamentos, hizo alusión al tema. Además se indico que los casos particulares que tuvieran inconvenientes con el suministro y dispensación de medicamentos por favor se acercaran con los respectivos soportes a las oficinas de Atención al Usuario para la revision y atención de cada caso en particular.	FACEBOOK	Sin Dato

10	Señora Diana Paola Bohórquez Mejía	Teniendo en cuenta la inquietud tan puntual ¿Por qué urgencias del Hospital Militar de Medellín se encuentra tan escaso de recursos para atender los usuarios? No hay ni sábanas en las camillas.	teniendo en cuenta la especificidad en la pregunta de la usuaria se procede a revisar los datos de contacto registrados en el Grupo de Afiliación y Validación de derechos, al establecer contacto con la señora no se logró comunicación alguna, por consiguiente se procede a dar respuesta mediante oficio No. 3834 de fecha junio 7 de 2019, el cual se encuentra en el link de rendición de cuentas. DIANA PAOLA BOHORQUEZ Reciba un cordial saludo, nos permitimos aclararle que ningún establecimiento de sanidad militar, presta el servicio de urgencias, sino el servicio de prioritaria; si requiere una atención de mayor complejidad es remitido a la red externa. En cuanto a su inquietud la tendremos en cuenta.	FACEBOOK	Medellín
11	Señor Jaimes Pirajan Rivas	Que está pasando con la contratación del municipio de la plata Huila, desde noviembre del año pasado no hay servicio.	Durante el Desarrollo de la Rendición de Cuentas Señor director General de Sanidad Militar, expone las estrategias que se vienen adelantando para mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud, donde es prioridad la oportuna contratación de los servicios en cada uno de los ESM. Así mismo solicita al señor Director de la Sanidad Ejército prestar atención al tema planteado por el señor usuario. con el fin de realizar seguimiento al caso, se consulta en la página pero no registra dato alguno con este nombre.	FACEBOOK	Neiva
12	Señora Nazlly Yiseth Romero Ruiz	Quiero saber cuál fue la inversión que realizó Sanidad Militar frente a la promoción de la salud mental y trastornos del comportamiento	Respuesta emitida por la señora Capitan Diana Osorio durante la exposición el día de la Rendición de Cuentas. Se corrobora con la Usuaría y queda satisfecha con la respuesta. Considera que la presentación fue clara.	TWITTER	Bogotá
13	Señor Esteban Armando Zabala	Cuanto personal de salud entre Profesionales de Enfermería, Médicos Generales, Odontólogos y Psicólogos tiene el SSFF a disposición en consultas para nosotros los usuarios ?	La Coronel Médico Lina María Mateus Barbosa, Jefe Salud Fuerza Aérea Colombiana contesta a la pregunta en la Fuerza Aérea Colombiana actualmente son 88 Médicos Generales de los cuales 64 están laborando en los Establecimientos de Sanidad, sin embargo más allá de la pregunta de cuantos son, es realmente que hacen los médicos generales, en lo que se está tratando de visualizar y demostrar a la audiencia y también de acuerdo a los lineamientos de la Ley Estatutaria De Salud y de la Dirección General de Sanidad, de acuerdo a lo dicho por la Sra. Capitán Giovanna Bresciani de la Armada, cuál es la importancia del médico general, la cual se va a tratar de volver a mantener, ya que la gente tiende a pensar que el médico general no es resolutivo y no sirve, que solamente las especialidades son las que resuelven todos los problemas, lo cual no es cierto, el nuevo modelo de atención integral en salud tiende en hacer entender a toda la ciudadanía colombiana que la vía mejor de acceso a los servicios de salud es a través del médico general, es obvio que se necesita las especialidades médicas, también se tiene que ser resolutivos desde el punto de vista de la medicina general, la idea es crear conciencia de que el médico general es el que más nos apoya y al que mejor remuneración se debe darle y el mejor empoderamiento para el con el fin de fortalecer la prevención de la enfermedad y el cuidado de la salud.	TWITTER	sin Dato
14	Señora AnaCeneth Paladines Gomez	Cuál es el seguimiento que se hace desde Sanidad Militar hacia las quejas presentadas frente a la disposición de algún funcionario y cómo se fortalece la humanización del servicio.	Respuesta emitida el día de la Rendición de Cuentas por la funcionaria que expuso la temática de Atención al Usuario, así: desde el momento que el usuario realiza su requerimiento desde cualquier canal de recepción ya sea presencial, web, vía telefónica, correspondencia, correo o chat y SUPERSALUD, sistema integrado de PQR se inicia con un proceso de trazabilidad donde se tipifica el requerimiento según la solicitud o problemática que interponga el usuario en petición, queja, reclamo o sugerencia, paso a seguir si no se puede dar respuesta de fondo, de inmediato se le informa al usuario que su requerimiento es dirigido al área correspondiente para la solución. Normalmente los requerimientos se responden en periodos inferiores a 15 días, según términos establecidos en el procedimiento administrativo y para casos de Supersalud por debajo de 5 días para los que no son riesgo de vida y 2 días para casos de riesgo de vida. Seguimiento que se realiza para cada caso por un código que permite identificar el caso y su evolución de trazabilidad. Para asegurar la respuesta en los tiempos establecidos se emplea la metodología de semaforización que hace un seguimiento a los requerimientos	TWITTER	BOGOTA

15	Anónimo	Porque no hay un telefono para pedir citas en el batallon ayacucho ya que hay personas muy mayores que no pueden dirigirse allí o mujeres embarazadas con riesgo ...necesitamos es una linea telefonica de atención urgente en dispensario manizales batallon ayacucho	La Oficina de Atención al Usuario de la Dirección de Sanidad del Ejército el día 03-05-2019, en los siguientes términos "Reciba un cordial saludo, así mismo nos permitimos informarle que el Dispensario de la ciudad de Manizales, a partir de día 10 de junio de 2019; realizara agendamiento de manera personalizada en el horario de lunes a viernes de 7am a 10 am y en el horario de 10:30 a 12 se realizara de manera telefónica al número 3218937861 Recuerde que puede dar a conocer sus inconformidades en la oficina de servicio al ciudadano del dispensario donde el Trabajador Social estará presto a colaborarle"	Redes Sociales	Manizales
16	Señor Jonathan Quesada Florez	Buenas tardes señorita y señores es para saber cómo puedo tener acceso para obtener la información de mi junta médica es q el correo qdi esta bloqueado es si me podían colaborar sobre mi situación de mi junta médica mi nuevo correo es jonathanquesadaflorez53@mail.com	La Oficina de Atención al Usuario de la Dirección de Sanidad del Ejército el día 03-05-2019, en los siguientes términos "Señor JONATHAN QUESADA FLOREZ Recuerde que el proceso de junta médica laboral es de manera presencial, por lo cual se puede acercar a la divisionaria más cercana a su lugar de residencia con su documento de identidad en original. así mismo puede enviar la solicitud al correo electrónico pqrmelabl2018@gmail.com, con copia de su documento de identidad para brindarle la información básica de su proceso".	Redes Sociales	Bogotá
17	Anónimo	Que acciones fueron implementadas por la dirección de sanidad de fuerza aérea para minimizar las remisiones a la red externa	Respuesta emitida por la Jefatura de salud de la fuerza aérea colombiana, el día de la Rendición de Cuentas en la Intervención que realizo la señora Coronel Médico Lina María Mateus dentro de su intervención y después de dar respuesta al señor Armandi Zabala relaciona que antes de pretender minimizar las remisiones a la Red Externa y aplicando la Normatividad vigente (Ley 1751 y 1753 del 2015) a ese respecto en donde claramente se menciona que los usuarios tienen derecho a recibir una atención en salud oportuna y eficiente en este sentido las acciones realizadas van encaminadas al fortalecimiento de los servicios de salud primarios en los ESM del país, agendamiento accesible por medio de los Call Center, aumento de la capacidad técnico científica instalada del ESM FAC-ARC- Respecto a lo de minimización de remisiones a la red externa les informamos que lo que hace la Jefatura de Salud FAC es re direccionar pertinentemente por medio del proceso autorizador a las diferentes IPS de Colombia que prestaran los servicios medico asistenciales a nuestros usuarios en integridad al cuidado de sus patologías.	Redes Sociales	Sin Dato
18	Anónimo	Cuál fue la razón para cerrar el punto autorizador del hospital militar?	Tema tocado por el señor Director General de Sanidad Militar durante el desarrollo de la Rendición de Cuentas. Sin embargo la Dirección de Sanidad del Ejército se pronuncio sobre el tema el día 03/05/2019 de la siguiente manera " Nos permitimos informarle que la descentralización del punto autorizador en el Hospital Militar se dio para dar más cobertura a nuestros usuarios; por tal razón en cada uno de nuestros establecimientos de sanidad militar de la ciudad de Bogotá, usted puede de manera personal autorizar sus órdenes. Así mismo está habilitado el correo electrónico autorizacionesdisanejc@gmail.com, donde también puede enviarlas con copia de su cédula y carnet y en 72 horas hábiles se dará respuesta a su correo". información que ha sido publicada a través de diferentes canales.	Redes Sociales	Sin Dato
19	Señora Angie Perez	Pregunta realizada por Angie Pérez, ¿Cuáles son las estrategias a corto mediano y largo plazo para cubrir el déficit que tiene el subsistema teniendo en cuenta que las aplicadas hasta el momento no han obtenido el resultado esperado?	El señor Mayor General Javier Alonso Díaz Gómez Director General De Sanidad, da respuesta es un tema el cual desde el año pasado se viene trabajando desde la Dirección General de Sanidad, con cada una de las DISANES, se viene realizando una actividad gradual constante y permanente, mediante el modelo integral en salud, el cual este año se está organizando un plan piloto en la ciudad de Bogotá con el fin de mejorar la red interna para que nuestros usuarios accedan a nuestros establecimientos de Sanidad Militar y así mejorar también la red externa en el Hospital Militar y en las diferentes entidades hospitalarias en Bogotá, para esto tener unas mejores estadísticas, al tener estas estadísticas se va a ser más resolutivos vamos y se mejora la atención en cada uno de los establecimientos de sanidad, lo cual está en cada uno de los establecimientos de sanidad dar de una forma más humanizada la atención y mostrar todo nuestro portafolio en la red primaria y lograr una mejor economía en todo nuestro sistema de salud.	FORMATO	Sin Dato

20	Señor Hernando López	Pregunta realizada por el Señor Hernando López, ¿En el departamento de Boyacá donde sanidad militar presta los servicios a los usuarios y beneficiarios tienen los mismos servicios de salud que en Bogotá?	El Señor Brigadier General Marco Vinicio Mayorga Niño da respuesta a la pregunta el departamento de Boyacá ha tenido un tratamiento especial, en el cual se han hecho varias reuniones con los usuarios y los veedores, donde ellos han presentado unas iniciativas, como lo es la construcción de un Hospital y varias opiniones más que en forma común hemos intentado poner en práctica, Boyacá tiene una capacidad media alta de solución y de complejidad de tratamientos eventual mente el departamento cuando no puede cubrir se remite a Bogotá, en donde los usuarios en ningún momento pierden el servicio, de igual forma se recibían quejas por la remisión a Bogotá, donde evidenciamos la situación de la red externa del departamento y si a su vez no la puede asumir lo hará la de Bogotá, integralmente para garantizar el servicio a los usuarios.	FORMATO	BOYACÁ
21	Sargento Primero Alberto Pereira	Pregunta la cual realiza El Sargento Primero Alberto Pereira, Veedor de Salud aquí se encuentran dos preguntas, 1. ¿Se requiere nombrar dos o tres funcionarios en la Farmacia del Cantón Norte para evitar que el paciente tenga que esperar la entrega de medicamentos? 2. ¿Se requiere apoyo médico familiarista en el Cantón Norte ya que actualmente solo cuenta con una Doctora?	Teniente Coronel Diana Patricia Cuellar Salinas, responde actualmente el operador Audifarma Medex dentro de la parte contractual que quedo establecida solo tenía un químico, un regente y dos auxiliares de farmacia, sin embargo esa farmacia es de 24 horas, personal que no alcanza de acuerdo a lo que contractualmente se exigió en los pliegos para dar cumplimiento, donde Audifarma ha puesto unos supernumerarios para cubrir sobre todo las horas de la noche en las cuales se tiene atención prioritaria, donde se da claridad respecto a que en la nueva estructuración de proceso de medicamentos se asegura a que se incrementara el volumen de atención en las farmacias con mayor número de auxiliares, ese proceso ya inicia en esta vigencia lo cual se ira a incrementar a 10 funcionarios en la farmacia, con el mensajero además que en este proceso también se contemplaron que el usuario pueda tener algunas farmacias externas, para que no sea solo en esta farmacia, si no que pueda tener una red más amplia para que pueda ser mucho mejor atendido, que tenga un digiturno que se pueda medir el tiempo en las ventanillas, ya que actualmente en este contrato no se encuentra contemplado, se están haciendo unos ajustes con todos los supervisores de las fuerzas, para orientar estas debilidades que se tuvieron en este presente contrato para fortalecer y que se pueda prestar un mejor servicio en cada uno de los establecimientos de Sanidad Militar a través de ese operador logístico. La segunda respuesta es dada por El Señor Brigadier General Marco Vinicio Mayorga Niño, en cuanto al médico familiarista ,encontramos que es una especialidad nueva, la cual en este momento la oferta de profesionales es corta hay tres profesionales que se están formando en este momento en el Hospital Militar de igual forma tenemos la disposición para ir ampliando el servicio, esto es gradual es una disciplina nueva y una disciplina que viene a aliviar los problemas de la prevención y problemas que pueden mejorar ahorro en costos y mejoría en el servicio pero es gradual la implementación de este tipo de profesión.	FORMATO	BOGOTA
22	SP. @ Medardo Torrez Martinez	Obs. Y Recomendacionse hace necesario contruir un nuevo hospital militar para que se presente el servicio realmente al personal militar retirado y su familia que tiene mas grandes necesidades por su avanzada edad, que seria un segundo lugar donde atenderian urgencias y hospitalizacion y un lugar mas adcequible quee no requiera subir escaleras. Punto muy urgente por ser nosotros de avanzada edad, necesitamos contar con un Hospital Geriatrico y una atencion especial a este tipo de poblacion.	se emite respuesta desde la Dirección de Sanidad del Ejército Nacional mediante Oficio No. 20193230943331 de fecha 20/05/2019. respuesta que fue publicada a través de la Pag WEB, MEDIANTE OFICIO No. 3834 de 07/06/2019	FORMATO	Sin Dato
23	Señor Raúl Fredy Holguín Vasquez	El señor Raúl Fredy Holguín Vásquez, desde la ciudad de Arauca realiza la siguiente pregunta a través de las redes, acá en Arauca no contamos con el servicio de especialistas en salud y sumado a esto, con el hospital que cuenta la ciudad la atención y los servicios son precarios, la pregunta es la siguiente ¿podemos contar con la colaboración para la asignación de los especialistas?	El Señor Brigadier General Marco Vinicio Mayorga Gaviño Director de Sanidad del Ejercito Nacional, quien responde es evidente el atraso que se tiene a nivel nacional no solamente en la Sanidad Militar, si no en la Sanidad del país, se muestra en el nivel de atención que hay en los territorios totalmente atrasados en cuanto a los servicios de sanidad, en Arauca en este momento el Jefe del Dispensario está realizando un análisis estadístico de las recurrencias de las especialidades con el fin de apoyar esa región con jornadas de especialistas.	VIDEO	ARAUCA

24	Señora Carolina Pinilla	Carolina Pinilla desde la ciudad de Bogotá, realiza la siguiente pregunta mediante redes sociales lo siguiente, basado en el comportamiento de las enfermedades durante el año anterior quiere saber ¿cómo se proyecta la atención de salud en los usuarios en los diferentes niveles de atención buscando economía y un buen resultado en la atención en salud?	La Capitán de Navío Giovanna Bresciani Otero Directora de Sanidad Naval, da respuesta las Direcciones de Sanidad de las diferentes fuerzas , a través de los lineamientos de la Dirección General de Sanidad Militar están trabajando en el nuevo modelo de atención, el cual nos va a poder permitir generar una práctica adecuada según la planeación basada en la identificación epidemiológica de cada uno de los establecimientos, el reconocimiento del comportamiento de la enfermedad y la individualización de cada uno de los pacientes para poder realizar lo siguiente : 1. La programación de las brigadas de salud, 2. El traslado del personal de acuerdo a los equipos interdisciplinarios, para poder generar una buena cobertura frente a la ausencia o las debilidades que se tengan frente a los servicios de salud, todo esto se basa dentro del nuevo proceso o la nueva forma de ver la salud, para que dentro de un nuevo modelo se pueda eliminar ese concepto asistencialista y convertirlo en una educación del usuario, en el autocuidado, el seguimiento y el control del paciente y por ende trabajar conjuntamente los dos actores dentro de este escenario salud.	VIDEO	BOGOTA
25	Dany Copera	Dany Copera realiza la siguiente pregunta la cual hace por medio de las redes sociales desde la Ciudad de Bogotá ¿Cuántos médicos generales contrataron en los establecimientos de Sanidad Militar?	La Coronel Medico Lina Maria Mateus Barbosa, Jefe Salud Fuerza Aérea Colombiana contesta a la pregunta en la Fuerza Aérea Colombiana actualmente son 88 Médicos Generales de los cuales 64 están laborando en los Establecimientos de Sanidad, sin embargo más allá de la pregunta de cuantos son, es realmente que hacen los médicos generales, en lo que se está tratando de visualizar y demostrar a la audiencia y también de acuerdo a los lineamientos de la Ley Estatutaria De Salud y de la Dirección General de Sanidad, de acuerdo a lo dicho por la Sra. Capitán Giovanna Bresciani de la Armada, cuál es la importancia del médico general, la cual se va a tratar de volver a mantener, ya que la gente tiende a pensar que el médico general no es resolutivo y no sirve, que solamente las especialidades son las que resuelven todos los problemas, lo cual no es cierto, el nuevo modelo de atención integral en salud tiende en hacer entender a toda la ciudadanía colombiana que la vía mejor de acceso a los servicios de salud es a través del médico general, es obvio que se necesita las especialidades médicas, también se tiene que ser resolutivos desde el punto de vista de la medicina general, la idea es crear conciencia de que el médico general es el que más nos apoya y al que mejor remuneración se debe darle y el mejor empoderamiento para el con el fin de fortalecer la prevención de la enfermedad y el cuidado de la salud.	VIDEO	BOGOTA
26	Anónimo	¿Por qué la Dirección de Sanidad Militar no cumple con jurisprudencia que aplica a la salud en las fuerzas militares?	Da respuesta, El señor Mayor General Javier Alonso Díaz Gómez Director General De Sanidad, la Dirección si cumple con la jurisprudencia constantemente, los jueces y magistrados nos dan órdenes a la prestación del servicio en los diferentes establecimientos de sanidad y en forma permanente se cumple inmediatamente, hay ordenes que llegan para hacer cumplimiento de dos horas la cual es una prioridad darle ese cumplimiento, como también se reciben unas dentro del tiempo de 5 horas, no es fácil pero inmediatamente se está notificando y en un 100% se está cumpliendo con todas las órdenes que se nos implica la parte de la jurisprudencia, cumpliendo bajo el marco de la normatividad para el régimen especial que nos acata.	FORMATO	BOGOTA

27	Señor Cesar Riaño	Pregunta el señor Cesar Riaño, '¿Por qué no se le ha autorizado cirugía de cataratas al SP(RA) Crisanto Riaño Herrera a pesar de tener orden urgente de octubre de 2018 y nunca antes haber requerido alguna cirugía desde su ingreso al Sistema de Salud de Fuerzas Militares en febrero de 1960?	Se emite respuesta por parte del señor CT Juan Andres Acevedo Fontecha Jefe del Establecimiento de Santa Marta, donde mediante oficio 0240 del 10 de abril de 2019 dirigido al mismo usuario, le solicitan presentarse de manera urgente en el área de referencia del Establecimiento, para que solicite la orden de servicio por la especialidad de Oftalmología, toda vez que le fue asignada cita para el día 24 de Abril de 2019 a las 3:30 pm en la Clínica Carriazo de la Ciudad de Barranquilla. Se realiza trazabilidad y el usuario asistió a la cita médica asignada para continuar con su procedimiento de acuerdo al dictamen médico.	Redes Sociales	Santa Marta
28	Señora Hilda Castiblanco /VEEDORA ASUSALUD	Disponibilidad de Vacunas de influenza, no hay existencias, medicamentos, falta de oportunidad para la atención en autorizaciones, oportunidad para la toma de ecografías, no se han realizado brigadas de salud, imposible cancelar una cita por la comunicación	emite respuesta laJefatura de Salud de la Fuerza Aerea, donde da respuesta de fondo a cada una de las variables, información que fue allegada a la usuaria a través del aplicativo de la pág WEB de la Institución y a su vez corroborado telefonicamente con la señora usuria, soportes que se encuentran disponibles en la Oficina de Atención al Usuario de la DIGSA. respuesta que fue publicada a través de la Pag WEB, MEDIANTE OFICIO No. 3834 de 07/06/2019	FORMATO	BOGOTA
29	TS © Hector Eduardo Velandia Sanchez / 3208306878 /EDUARDO.VELANDIA@HOTMAIL.COM	Teniendo en cuenta los avances tecnologicos por que no es viable hacer los tramites incluso, renovacion carné via pagina web? Los tramites administratvoos de autorizaciones en el HMG tiene un logica que las personas deban desplazarse hasta su dispensario solo porun sello, considerando la tercera edad, ya no cuentan con condiciones y les afecta economicamente.	el día 23 de abril se realiza comunicación con el TS© Hector Eduardo Velandia Sanchez , donde funcionaria de atención al usuario le explica lo que la Dirección de Sanidad viene adelantando pára mejorar los trámites y servicios con los usuarios utilizando la plataforma de la página web y a través del correo para enviar soportes.	FORMATO	BOGOTA
30	Regulo Espejo Velandia / 3009549	Por que siempre hay escases de medicamentos ? Por que no contamos con suficientes medicos especialistas? Por que el call center es tan deficiente, dejando a los usuarios hasta 40 minutos esperando ?	EL día 23 de Abril se establecio comunicación telefonica con Sra. Gloria Tapasco esposa del Señor Regulo Espejo Velandia y se le informa que para fortalcer este canal de asignación de citas : (1. Se amplió capacidad de agentes de 70 en 2018 a 105 , actualmente hay 120 agentes por una adición que se realizó para mejorar aún más el servicio 2. Se mejoró la apertura de las agendas por parte de los Establecimientos de Sanidad a fin de que el call center agende mayor cantidad de citas. 3. Mayor cobertura se adicionaron nuevas ciudades (Medellin, Bucaramanga, Ibagué)	FORMATO	BOGOTA
31	Capitan (R) Fabio Cuello	El no cumplimiento de citas, ya lo tienen que con una disculp, pero que hace la sanidad para no perder ese tiempo y ese funcionario, una de las principales causas podría ser el tiempo esta perder la cita y la fecha que dan la misma y soluciones hay muchas y no deben ser del paciente.	El 23 de abril se habla telefonicamente con el Capitan Fabio Cuello, quien refiere que en difernte escenario ha escuchado que la problemática en salud esta relacionada con la inasistencia de citas por parte de los usuarios para lo cual no esta de acuerdo. Y regunta si es así que es así que estan haciendo para minimizar estas cifras. T eniendo en cuenta la experiencia y conocimiento en sanidad voluntariamente se une a la implementacion de estrategias para contrarestar esta variable, primero se debe conocer por que los usuarios no estan cumpliendo las citas, se pone a disposición de la DIGSA para apoyar y mejorar.	FORMATO	Bogotá
32	Sr. Guillermo Carrillo APROBISOR / 3163728225	Sugerencia: solicito el mejoramiento de atencion en el servicio. Se contrate una mejor empresa de medicamentos que cumpla con la entrega de los mismos y se le aplique sanciones de acuerdo a contrato y clausulas. Se espera que la presente Direccion mejore el sistema de salud FFMM y Policía no mas espera.	Respuesta por parte del Señor Director donde se le informa que tal como se ha comentado en las reuniones de usuarios, se han venido recogiendo todas las buenas prácticas de otras instituciones, al igual todas los reuquerimientos de los usuarios han sido tenidos en cuenta por parte de los comites estructuradores, para la nueva contratación del año 2019. todo buscando hacer de este proveso lo suficientemente robusto que permita entregar los medicamentos a los usuarios en forma completa y oportuna.	FORMATO	BOGOTA

33	Sra Maricelia Ramirez / 3124466137	Por que cuando el usuario llama a pedir una cita medica siempre es que no hay agenda,, que no hay programacion desde el 4 de marzo estoy llamando para pedir una ecografia de tiroides y no ha sido posible. Por que en la farmacia no le entregan el medicamento que el medico le ordena al paciente, otra irregularidad que se llama despues de las 8 de la mañana y no contestan le colocan una grabacion y lo dejan esperando	Al inicio de la reunión se informo acerca de la disposición de un stand de Atención al Usuario para recepcionar y gestionar los casos particulares para dar atención inmediata segun correspondiera, asi mismo se socializaron los diferentes canales para atender las inquietudes de los usuarios, sin embargo el día 23 de Abril se realiza llamada a la Sra Maricelia Ramirez, pero el numero de celular el cual la señora escribio en el formato no es el correspondiente debido a que contesta un señor corroborando que no conocia a la sra antes mencionada al igual con estos datos no fue factible ubicar más datos de contacto.	FORMATO	sin Dato
----	------------------------------------	--	---	---------	----------

Mayor General JAVIER ALONSO DÍAZ GÓMEZ
Director General de Sanidad Militar

Elabora: SMSM Ang. Pérez
Grupo Atención al Usuario

Vo Bo: CT. Ronald Philla
Coordinador Grupo Ayudantía (E)