



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR
SUBDIRECCIÓN DE SALUD
GRUPO RED



La seguridad
es de todos

Mindefensa

CIRCULAR

Radicado No. **00 495** /MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-SUBSA-GRURE-86.13

Bogotá D.C., 17 de Enero 2020

Para: DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO.
DIRECCIÓN DE SANIDAD ARMADA.
JEFATURA SALUD FUERZA AÉREA COLOMBIANA

Objetivo: Asegurar la disponibilidad, actualización y optimización de los Procesos para el Soporte y Mantenimiento del Sistema de Información en Salud, a través de la Prestación de los Servicios de forma oportuna y eficaz, en apoyo al cumplimiento de la Misión de la Entidad, igualmente asegurar los Procedimientos de la Gestión de Usuarios en el Sistema de Información.

Asunto: Lineamientos proceso de Agendamiento a través de Call Center vigencia 2020

Alcance: Inicia con la orden de compra del call center de la Dirección General de Sanidad y finaliza cuando se ejecute la orden de compra No. 43822

Ejecución:

Se realizó la contratación del centro de contacto con la firma Américas BPS a través de Colombia Compra Eficiente, para agendamiento de conformidad con lo acordado entre esta Dirección y las Direcciones de Sanidad para los Establecimientos de Sanidad Militar el cual empezó la operación el día 28 de diciembre de 2019; así:

BOGOTÁ: teléfono 7 94 42 22

- ✓ Dispensario Médico Sur Occidente – DMSOC
- ✓ Dispensario Médico Sur – DISUR
- ✓ Centro de Rehabilitación – CRH
Satélite Escuela Logística
- ✓ Dispensario Médico Norte – DISNORTE
- ✓ Dispensario Médico Gilberto Echeverry Mejía DMGEM
Satélite Consultorio Odontológico DGMEM
Satélite ACORE

"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1041
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co andrea.pinzon@sanidadfuerzasmilitares.mil.co

- ✓ Centro de Medicina Naval (ESM – Conjunto)
Satélite Centro de Medicina Naval Odontología
Satélite Centro de Medicina Naval Norte
- ✓ Dispensario Médico Fuerza Aérea – DMEFA (ESM – Conjunto)
Satélite Centro Odontológico Fuerza Aérea - CEOFA

CALI: teléfono 3 69 08 31

- ✓ Dispensario Médico de Cali DMCAL
- ✓ Escuela Militar de Aviación EMAVI

✓
BUCARAMANGA teléfono 6 91 07 41

- ✓ Dispensario Médico de Bucaramanga

IBAGUE teléfono 2 76 01 31

- ✓ Dispensario Médico Baser 6

MEDELLÍN teléfono 2 04 00 51

- ✓ Dispensario Médico de Medellín

VILLAVICENCIO teléfono POR DEFINIR a partir del 27 de enero de 2020

- ✓ Dispensario Médico de Oriente

BARRANQUILLA teléfono POR DEFINIR a partir del 27 de enero de 2020

- ✓ Dispensario Médico BASER 2
- ✓ Dispensario Médico BATALLON DE INGENIEROS No. 2

Con la contratación de este servicio la Dirección General de Sanidad Militar busca mejorar la prestación del servicio de asignación de citas así:

- a. Eliminar las barreras de acceso y oportunidad a través de la unificación de conceptos, de manera que exista claridad en el uso del servicio de agendamiento por cada ESM involucrado en este proceso, el cual debe ser monitoreado permanentemente por cada Dirección de Sanidad.
- ✓ Integrar el proceso de asignación de citas a un único centro de contacto CALL CENTER (central telefónica) los Establecimientos de Sanidad Militar: Dispensario Médico Gilberto Echeverry Mejía-DMGEM, y sus satélites (CONSULTORIO ODONTOLOGICO y ACORE),

"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1041
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co //andrea.pinzon@sanidadfuerzasmilitares.mil.co

Dispensario Médico Sur Occidente-DMSOC, Centro de Rehabilitación-CRH y Satélite Escuela Logística-ESLOG, Dispensario Norte-DISNORTE, Dispensario Médico Sur-DISUR, Centro de Medicina Naval (ESM Conjunto) y sus satélites CEMED Odontología, CEMED Norte, Dispensario Médico Fuerza Aérea- DMEFA, Centro Odontológico Fuerza Aérea-CEOFA, en la ciudad de Bogotá, Dispensario Médico de Cali-DMCAL y Escuela Militar de Aviación-EMAVI en la ciudad de Cali, Dispensario Médico de Medellín, Dispensario Médico de Bucaramanga y Dispensario Médico Baser 6 en la ciudad de Ibagué, Dispensario Médico BASER 2, Dispensario Médico BATALLON DE INGENIEROS No. 2 en la ciudad de Barranquilla y Dispensario Médico de Oriente en la ciudad de Villavicencio.

- b. Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios en términos de acceso y oportunidad de los servicios de salud ofrecidos en los mencionados Establecimientos de Sanidad Militar.

Los lineamientos establecidos por esta Dirección deben ser socializados por cada Dirección de Sanidad con los Establecimientos de Sanidad Militar involucrados y dar estricto cumplimiento a sus obligaciones dentro del proceso así:

DIRECCIONES DE SANIDAD (EJC- ARC Y JEFSA)

1. Asignar un funcionario para manejo de agendamiento en cada Dirección de Sanidad y JEFSa con el fin de liderar el proceso de agendamiento de los ESM y transmitir, canalizar y hacer seguimiento a las políticas impartidas por esta Dirección al respecto.
2. Verificar el cumplimiento del procedimiento de Agendamiento en los Establecimientos de Sanidad Militar.
3. Garantizar la capacitación de los funcionarios encargados del agendamiento en cada ESM en el uso del software de SALUD.SIS (módulo agendamiento) y en las políticas emitidas sobre el proceso.
4. Verificar el grado de confiabilidad en el acceso asignado a cada funcionario, con el fin de garantizar el usuario adecuado en el sistema (creación de clave o permiso).
5. Verificar en conjunto con el proceso de portafolio que el mismo este actualizado y disponible, con el fin de garantizar un agendamiento real en la operación del CALL CENTER.
6. Verificar el contenido y la claridad de la información de los protocolos, una vez validada esta información enviarla consolidada al correo Andrea.pinzon@sanidadfuerzasmilitares.mil.co los días viernes antes de las 16:00 horas o cuando ocurra una novedad que afecte el agendamiento del call center centralizado.
7. Asistir a la mesa de trabajo mensual de 8:00 a 9:30 hrs, en las instalaciones de la Dirección General piso 18 SUBSA, donde se revisará el informe presentado por el call center, se realizará seguimiento a las agendas abiertas e indicadores de oportunidad, así como se tratará los diferentes aspectos relacionados con la prestación del servicio de agendamiento

"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1041
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co //andrea.pinzon@sanidadfuerzasmilitares.mil.co

por parte del call center; a esta mesa de trabajo podrá asistir el personal de los ESM que se requiera según la necesidad de la mesa para tratar asuntos puntuales, lo cual quedara plasmado en el acta anterior y cada Disan realizara la convocatoria.

✓ ENERO	30 DE 2020
✓ FEBRERO	27 DE 2020
✓ MARZO	26 DE 2020
✓ ABRIL	30 DE 2020
✓ MAYO	28 DE 2020
✓ JUNIO	25 DE 2020
✓ JULIO	30 DE 2020
✓ AGOSTO	27 DE 2020
✓ SEPTIEMBRE	24 DE 2020
✓ OCTUBRE	29 DE 2020
✓ NOVIEMBRE	26 DE 2020
✓ DICIEMBRE	17 DE 2020

ESTABLECIMIENTOS DE SANIDAD MILITAR

1. Dar cumplimiento a lo establecido en la Directiva permanente No. 05 del 20 de diciembre 2019.
2. Cada Establecimiento de Sanidad deberá garantizar agenda abierta permanente.
3. Actualizar diariamente toda la información necesaria para la programación del agendamiento por el CALL CENTER (Portafolio de servicios – capacidad instalada, apertura de agendas entre otros).
4. Reasignación de citas o citas extra: Estará a cargo de cada ESM en caso que exista alguna novedad y ordenada por el Director de cada uno de los ESM, y se debe notificar al usuario con la debida antelación, al siguiente grupo de usuarios: derechos de petición y tutelas, de acuerdo a lo ordenado por la Dirección General, el cual no puede superar el 5% de la oferta total de agendamiento, lo anterior con el fin de garantizar el acceso de las citas médicas a todos los usuarios. Las citas extras como su denominación lo dice son extras y no tiene por qué afectar el agendamiento, motivo por el cual no pueden ser agendadas por el call center, su optimización y buen uso son responsabilidad del Establecimiento de Sanidad Militar.
5. Elaborar protocolo de agendamiento con la información veraz, clara y enviarla al correo de la funcionaria encargada de agendamiento en Dirección de Sanidad o Jefsa los días viernes antes de las 14:00 horas con las novedades que se presenten o cuando ocurra una novedad que afecte el agendamiento del call center centralizado, de no enviar protocolos actualizados y con instrucciones claras en relación al agendamiento será responsabilidad del ESM cualquier error que se llegara a presentar.

6. Administrar y controlar que el agendamiento de citas se realice a través del CALL CENTER únicamente. Es decir, evitar el agendamiento de citas VIP que pueden dar interpretación en tráfico de influencias y otros manejos administrativos que afectan la equidad en la prestación de los servicios.
7. Verificar y exigir al máximo el debido cumplimiento de horarios de consulta a cada profesional involucrado en el portafolio de servicios, se debe administrar la agenda de cada profesional con la debida anticipación incluyendo las novedades administrativas de personal (permisos, licencias, vacaciones, días feriados, etc).
8. Reemplazar las ausencias injustificadas y no planeadas de profesionales y reasignar citas cuando se requiera.
9. Emisión de agendas por servicio es responsabilidad de cada ESM la administración de las agendas (apertura de las agendas el bloqueo y desbloqueo de las mismas).

INSTRUCCIONES GENERALES DE COORDINACIÓN

1. La Dirección General de Sanidad Militar coordinará y canalizará las solicitudes al operador logístico Conalcenter - Américas BPS con el fin de resolver los inconvenientes que se presenten en relación a la operación del mismo y será el canal de comunicación entre la DISAN , JEFSA y los Establecimientos de Sanidad Militar con la firma contratista.
2. Las Direcciones de Sanidad y JEFSA coordinarán con los Establecimientos de Sanidad Militar, el apoyo y capacitación necesaria para dar continuidad a la implementación del CALL CENTER en los ESM de la ciudad de Bogotá, Cali, Medellín, Ibagué, Bucaramanga, Villavicencio y Barranquilla.
3. Los Directores de los diferentes Establecimientos de Sanidad Militar (EJC-ARC FAC) serán los únicos responsables de los cambios, actualizaciones o modificaciones al Agendamiento de los Establecimientos de Sanidad Militar.
4. Los Directores de los ESM (EJC-ARC-FAC) coordinan que la oferta real del Establecimiento de Sanidad Militar sea cargada en SALUD.SIS y que se informe al CALL CENTER. Dejando un porcentaje de citas para agendamiento personalizado en cada ESM, para asignar citas relacionadas con derechos de petición y/o tutelas, el cual no puede superar el 5% de la oferta total
5. Comunicaciones entre los ESM y CALL CENTER: Se tomara como comunicación legal el medio magnético (correo electrónico), oficios escritos y en casos de urgencia las comunicaciones telefónicas que en todo caso serán canalizadas por la Dirección General de Sanidad Militar Subdirección de Salud Grupo Red – SMSM YEIMY ANDREA PINZON correo Andrea.pinzon@sanidadfuerzasmilitares.mil.co.

Por lo anterior y con el fin de optimizar al máximo los recursos se recuerda el cumplimiento de las órdenes dadas en relación al agendamiento así: *"El agendamiento de citas deberá estar*

"Un equipo humano al servicio de la salud"

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1041
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co // andrea.pinzon@sanidadfuerzasmilitares.mil.co

abierto permanentemente, para lo cual se deberán adoptar los mecanismos pertinentes, así como a las condiciones y factores establecidos para la prestación del servicio de salud ofrecidos en cada Establecimiento de Sanidad Militar. El concepto de agendas abiertas controladas no se ajusta a esta premisa, ya que finalmente son agendas cerradas. 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 debe ser incluido en las agendas de programación de actividades asistenciales.

El personal de oficiales del cuerpo administrativo del área de la salud, debe cumplir con el 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”.

Los Establecimientos de Sanidad Militar a través de las oficinas de atención al usuario deben utilizar estrategias de concientización al usuario de cancelar las citas en el caso estrictamente necesario y se debe gestionar con los Comando de Fuerza la autorización de los permisos para asistir a las citas médicas teniendo en cuenta el impacto que genera la cancelación e inasistencia de citas médicas por costos y pérdida de oportunidad de citas para otro usuario del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Con respeto,

Mayor General JAVIER ALONSO DÍAZ GÓMEZ
Director General de Sanidad Militar

Elaboro: SMSM. Yeimy Andrea Pinzon Avila
Lider Agendamiento

Elaboro: PS. Angelica Maria Caballero
Lider Administración de Personal

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

Vo.Bo.: CR. Alex Victoria Barrera Palomar
Subdirectora de Salud

“Un equipo humano al servicio de la salud”

Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 4 PBX. 3238555 Ext 1041
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co //andrea.pinzon@sanidadfuerzasmilitares.mil.co