



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDANTE GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
DIRECCION GENERAL DE SANIDAD MILITAR
SUBDIRECCION DE SALUD
GRUPO RED



La seguridad
es de todos

Mindefensa

DIRECTIVA PERMANENTE No. 05¹²

Radicado N° 21475 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-SUBSA-GRURE-86.13

Bogotá D.C.,

20 de diciembre de 2019

ASUNTO:

Actualizar e implementar 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

PARA:

Dirección General de Sanidad Militar, Dirección de Sanidad Ejército, Armada y Jefatura de Salud Fuerza Aérea.

1. OBJETO Y ALCANCE

a. Finalidad

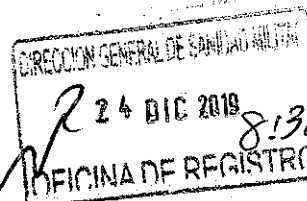
Implementar los lineamientos para estandarizar los tiempos de atención de consulta en la prestación de los servicios de salud, contemplando todos los Establecimientos de Sanidad Militar, incluyendo los diferentes niveles de complejidad en la atención, que hacen parte del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares de acuerdo al modelo de atención en salud.

b. Referencias

1. Ley 352 de 1997 "Por la cual se reestructura el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional y se dictan otras disposiciones en materia de seguridad social para las Fuerzas Militares y la Policía Nacional".

Un equipo humano al servicio de la salud"

Av. Calle 26 No 69-76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 18 PBX. 3238555 Ext 1043
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co -andrea.pinzon@sanidadfuerzasmilitares.mil.co



Julia Romero Gale
26/12 - 2019/93 26-Dic-9:30am

2. Decreto 1795 de 2000 "Por el cual se estructura el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional".
3. Acuerdo No. 002 de 2001, "Por el cual se establecen el Plan de Servicios de Sanidad Militar y policial".
4. Acuerdo 070 de 2019 "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.
5. Acuerdo 072 de 2019 "por el cual se dictan políticas generales y lineamientos para la organización del Sistema Integral de Información en Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

c. Vigencia

La presente Directiva es con carácter permanente y deroga la Directiva permanente No. 009 del 27 de diciembre de 2017 y todas las anteriores relacionadas con tiempos de consulta y manejo de agendas.

2 INFORMACIÓN

Considerando que el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares como Régimen de excepción; se enmarca en las políticas emitidas por el Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional relacionadas con la calidad en salud mediante el acuerdo No. 040 de 2004 "Por el cual se organiza el Sistema de Gestión de Calidad en el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional ..." relacionados con la calidad en salud y teniendo en cuenta entre otros el porcentaje de demanda insatisfecha, el resultado de los indicadores en salud, los lineamientos e instrucciones impartidos por el Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional y el Comité de Salud de las Fuerzas Militares, en pro de brindar servicios de salud con estándares de calidad a los usuarios y garantizar sus derechos fundamentales en especial el de la Salud, se hace necesario implementar nuevos lineamientos relacionados con el agendamiento de citas, , tiempos de consulta, que se deben cumplir de manera obligatoria en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Los tiempos emitidos en la presente directiva no deben ir en oposición con la calidad ni la eficiencia en la prestación del servicio, por parte de los profesionales de la salud del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares. La estandarización de la atención en los servicios de salud busca mejorar la oportunidad y accesibilidad de los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

3. EJECUCIÓN

a. Misión General

Implementar en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares lineamientos estandarización de los tiempos de consulta, y manejo de agendas para asignación de citas médicas.

b. Misiones Particulares

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

La Dirección General de Sanidad Militar 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.

DIRECCIONES DE SANIDAD EJÉRCITO Y ARMADA Y LA JEFATURA DE SALUD DE LA FUERZA AÉREA

- Implementar y capacitar 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.
- Las Direcciones de Sanidad Militar de las Fuerzas deberán articular sus procesos de referencia, contrarreferencia, 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.
- Asignar un funcionario de cada Dirección de Sanidad, quien será el encargado de liderar el proceso de seguimiento a los Establecimientos de Sanidad Militar y consolidación de la información, este funcionario será la persona de contacto con la Dirección General de Sanidad Militar y su respectivo enlace con los ESM a nivel nacional.
- Socializar de manera continua a los Establecimientos de Sanidad Militar y sus respectivos profesionales de la salud la presente Directiva y capacitar al personal periódicamente a fin de garantizar la adherencia a la misma.

- Verificar la aplicación y cumplimiento de lo dispuesto en esta directiva en cada uno de los Establecimientos de Sanidad Militar de acuerdo al reporte del agendamiento emitido por estos, para posterior envío a la Dirección General de Sanidad Militar de manera trimestral (15 días después del trimestre vencido).
- Asigna las responsabilidades directas a cada una de las dependencias comprometidas y determinar los recursos necesarios para el cumplimiento de la misma.
- Establecer 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).
- Realizar seguimiento y analizar el manejo de las agendas en los Establecimientos de Sanidad Militar y a su vez presentarlo en los tiempos establecidos a la Dirección General de Sanidad Militar.
- Garantizar 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.
- Verificar el grado de confiabilidad en el acceso asignado a cada funcionario, con el fin de garantizar el usuario adecuado en el sistema SALUD.SIS (creación de clave o permiso).
- 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.
- Verificar el contenido y la claridad de la información de los protocolos, una vez verificada esta información enviarla consolidada por correo al líder del proceso de agendamiento en la DIGSA, los días viernes antes de las 15:00 horas o cuando ocurra una novedad que afecte el agendamiento del call center centralizado. Así mismo deberá consolidar los protocolos de los Establecimientos que no están incluidos en el call centralizado y este deberá enviarlos a DIGSA igual que los del call centralizado.

ESTABLECIMIENTOS DE SANIDAD MILITAR

- Agendamiento de citas: 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

Un equipo humano al servicio de la salud"

Av. Calle 26 No 69-76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 18 PBX. 3238555 Ext 1043
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co -andrea.pinzon@sanidadfuerzasmilitares.mil.co

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 conozca 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..

- 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 deben estar incluidas 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.
- La asignación de citas médicas se realizara en el ESM de adscripción del usuario si se presta el servicio o en el lugar donde esté autorizado si el servicio no se presta en el ESM, al usuario comunicarse al Call Center o al ESM, se le deberá informar que debe actualizar su ESM de adscripción para poder acceder a los servicios solicitados, EXCEPTUANDO urgencias o prioritaria.
- El usuario deberá cancelar las citas con un mínimo de tres (3) horas antes de la cita médica para lo cual están dispuestos los canales de call center o página web 24 horas 7 días a la semana, de lo contrario deberá asistir a las oficinas de Atención al usuario de los Establecimientos de Sanidad en donde se le realizara un comparendo pedagógico.

c. SERVICIOS Y TIEMPOS DE CONSULTA

El subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, establece los tiempos de consulta médica para la prestación de los servicios médicos a través de los Establecimientos de Sanidad Militar.

A continuación se describe la tabla con los servicios y el tiempo de consulta que se deberá tener en cuenta al momento de la creación de las agendas y la asignación de las citas, así:

ESPECIALIDAD	TIEMPOS DE CONSULTA
Anestesiología	20 minutos
Cardiología	20 minutos
Cirugía Cardiovascular	20 minutos
Cirugía General	20 minutos
Cirugía Vascular y Angiología	20 minutos
Clínica del Dolor y Cuidados Paliativos	30 minutos
Coloproctología	20 minutos
Dermatología	20 minutos
Endocrinología	20 minutos
Fisiatría	30 minutos
Gastroenterología	20 minutos
Ginecología	20 minutos
Ginecología y Obstetricia (embarazo)	40 minutos
Medicina Aeroespacial	30 minutos
Medicina Familiar y Comunitaria	30 minutos
Medicina General	20 minutos
Medicina General consulta prioritaria	20 minutos
Medicina Hiperbárica	20 minutos
Medicina Interna	30 minutos
Neonatología	30 minutos
Neumología	20 minutos

ESPECIALIDAD	TIEMPOS DE CONSULTA
Neurología	30 minutos
Neuropsicología	45 minutos
Oftalmología	20 minutos
Ortopedia y Traumatología	20 minutos
Otorrinolaringología	20 minutos
Pediatría	30 minutos
Psiquiatría	45 minutos
Reumatología	30 minutos
RIAS (Por Enfermería)	30 minutos
RIAS (Por Medicina General)	30 minutos
Urología	20 minutos
Otras Especialidades	20 minutos

ESPECIALIDAD	TIEMPOS DE CONSULTA
Audiología	30 minutos
Consulta de enfermería	20 minutos
Nutrición y Dietética	20 minutos
Optometría	20 minutos
Psicología	45 minutos
Trabajo Social	30 minutos

ESPECIALIDAD	TIEMPOS DE CONSULTA
Exámenes de Apoyo Diagnóstico Especializados - SSFM	30 minutos
Imágenes diagnosticas	15 minutos
Otros Exámenes de Apoyo Diagnostico	20 minutos

Un equipo humano al servicio de la salud"

Av. Calle 26 No 69-76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 18 PBX. 3238555 Ext 1043
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co –andrea.pinzon@sanidadfuerzasmilitares.mil.co

ESPECIALIDAD	TIEMPOS DE CONSULTA
Terapia Física: • Patología musculo esquelético agenda grupal 3 pacientes por sesión. • Niños de 0 a 12 años agenda grupal 2 pacientes sesión • Patología Neurológica agenda individual	60 minutos
Terapia Respiratoria	30 minutos
Terapia del Lenguaje	30 minutos
Terapia Ocupacional	30 minutos
Terapia de Rehabilitación Cardíaca	30 minutos

ESPECIALIDAD	TIEMPOS DE CONSULTA
Cirugía Maxilofacial	20 minutos
Cirugía Oral	30 minutos
Endodoncia	30 minutos
Higiene oral	30 minutos
Odontología General	30 minutos
Odontopediatría SSFM	30 minutos
Ortodoncia SSFM	30 minutos
Periodoncia	30 minutos
Rehabilitación Oral	30 minutos

- Los procedimientos de cirugías se programarán de acuerdo a los criterios quirúrgicos establecidos por cada Dirección de Sanidad.

4. DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS

- a. Los reportes que sean emitidos para la Dirección General de Sanidad Militar están a cargo de la correspondiente Dirección de Sanidad (Ejército, Armada) Jefatura de Salud Fuerza Aérea) y deberán tener la firma del Director y Subdirector Científico.
- b. La Dirección General de Sanidad Militar asesorará y acompañará la implementación según Directiva.
- c. La implementación de esta Directiva es de carácter obligatorio en cada uno de los Establecimientos de Sanidad Militar y es responsabilidad de las Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud FAC la divulgación en todos los Establecimientos de Sanidad Militar del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.
- d. Las Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud FAC son las responsables del seguimiento e información a la Dirección General de Sanidad Militar sobre cualquier novedad relacionada con el cumplimiento a la presente Directiva que regirá a partir del 01 de enero de 2020.

CALL CENTER CENTRALIZADO

BOGOTÁ:

- ✓ 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
- ✓ 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)
- ✓ Centro Odontológico Fuerza Aérea - CEOFA

CALI:

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

BUCARAMANGA

- ✓ Dispensario Médico de Bucaramanga

IBAGUE

- ✓ Dispensario Médico Baser 6

MEDELLÍN

- ✓ Dispensario Médico de Medellín

BARRANQUILLA

- ✓ Dispensario Médico Baser 2

VILLAVICENCIO

- ✓ Dispensario Médico de Oriente

Con la centralización del call center 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), 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 en 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.

- c. La Dirección General de Sanidad Militar en coordinación con las Direcciones de Sanidad Ejército y Armada y la Jefatura de Salud de la Fuerza Aérea podrán integrar más Establecimientos al Call Center centralizado a fin de mejorar la accesibilidad a los usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.
- d. 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

Mayor General JAVIER ALONSO DÍAZ GÓMEZ
Director General de Sanidad Militar

DISTRIBUCIÓN

Original : DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR-SUBDIRECCION DE SALUD - GRUPO RED

Copia No 1 : DIRECCIÓN DE SANIDAD EJÉRCITO NACIONAL

Copia No 2 : DIRECCIÓN DE SANIDAD ARMADA NACIONAL

Copia No 3 : JEFATURA DE SALUD FUERZA AÉREA COLOMBIANA

AUTENTICA

Coronel ALEX VICTORIA BARRERA PALOMAR
Subdirectora de Salud

Elaboró: SMSM Andrea Pinzón
Lider Agendamiento

Revisó: CR. Diana Patricia Cuellar Salinas
Coordinadora Grupo Red (E)

Un equipo humano al servicio de la salud"

Av. Calle 26 No 69-76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 18 PBX. 3238555 Ext 1043
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co -andrea.pinzon@sanidadfuerzasmilitares.mil.co

RECIBIDO: 28-DIC/019 08:30 HRS.

~~Carlos Guellay Sánchez~~
~~Asesor Médico DGSM-MDM~~
~~R.M. 965/004~~

Recib: 26-12/09 8:38 HRS
J. Guellay

Recibi: 26-12/19 8:40 am.
J. Guellay

J. 26-12-2019. 9:26 am.