CIRCULAR

Radicado Nº 2 1 2 0 3 2 / MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-SUBSA-GROSD-AREIN -86.13

Bogotá D.C., 28 de septiembre de 2020

ASUNTO: Lineamientos para la estandarización del agendamiento de citas médicas en la red primaria 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. PROPOSITO

Emitir lineamientos para estandarizar el proceso de agendamiento en todos los Establecimientos de Sanidad Militar, que hacen parte del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares dando cumplimiento a los tiempos de consulta establecidos mediante Directiva 005/2019 o normas que la adicionen o modifiquen.

a. 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".

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.

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR
29 SEP 2020
OFICINA DE REGISTRO

b. Vigencia

El presente lineamiento es de carácter permanente hasta que sea emitida una nueva normatividad por el comando Superior.

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, teniendo en cuenta 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 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 emitir lineamientos relacionados con el agendamiento de citas, que se deben cumplir de manera obligatoria en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

3. EJECUCIÓN

a. Misión General

Emitir lineamientos en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares para la estandarización del proceso de agendamiento de citas médicas dando cumplimiento a los tiempos de consulta establecidos mediante Directiva 005/2019 o normas que la adicionen o modifiquen.

b. Misiones Particulares

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

La Dirección General de Sanidad Militar emite directrices y lineamientos para estandarizar del proceso de agendamiento de citas médicas en la prestación de los servicios de salud en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, realizando la configuración técnica del sistema de información SALUD.SIS.

DIRECCIONES DE SANIDAD EJÉRCITO, ARMADA NACIONA Y JEFATURA DE SALUD FUERZA AÉREA

- Adoptan y ejecutan el sistema de información SALUD.SIS en los ESM que están implementaos haciendo uso de este sistema de información.
- Capacitarán periódicamente al personal asistencial y administrativo sobre el manejo del sistema SALUD.SIS (todos módulos) en los Establecimientos de Sanidad Militar

en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, que se encuentren en fase productiva con el fin de medir la oportunidad en la atención en los mismos.

- Articulan los 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 en el ámbito ambulatorio.

- Asignan un funcionario,(líder de agendamiento) quien será el encargado de liderar el proceso de seguimiento a los Establecimientos de Sanidad Militar y de consolidar la información a que haya lugar, este funcionario será la persona de contacto con la Dirección General de Sanidad Militar y los Establecimientos de Sanidad Miliar centralizando las necesidades sobre este tema en los ESM .

- Socializan los lineamentos de agendamiento de manera continua a los funcionarios en los Establecimientos de Sanidad Militar y capacitan al personal que ingresa nuevo al proceso periódicamente a fin de garantizar la adherencia a los mismos.

- Realizan seguimiento y analizan la administración (manejo y apertura) de las agendas, en los Establecimientos de Sanidad Militar.

- Reciben y consolidan la información de agendamiento enviada por los ESM a través del formato de prestación de servicios y reportar a la DIGSA de manera trimestral dentro de los veinte días del trimestre vencido, (Formato socializado en mesa de trabajo de agendamiento del mes de agosto de 2020 con DISANES Y JEFSA).

  Para la vigencia 2020 se deberá recopilar la información de enero a septiembre y reportarla a DIGSA a más tardar el día 20 de enero de 2021.

- Elaboran informe con análisis y observaciones en relación a la administración de las agendas (apertura) por parte de cada ESM el cual deberá ser enviado a la Dirección General de Sanidad Militar de manera trimestral 20 días después del trimestre vencido).

- Asignan responsabilidades directas a cada una de las dependencias comprometidas y determinan los recursos necesarios para el cumplimiento de la misma.

- Elaboran informe de cumplimiento de las de citas y demanda insatisfecha con los datos reportados por cada uno de los ESM, el cual debe contener un análisis del comportamiento encontrado. Documento que deberá ser enviado a la Dirección General de Sanidad Militar de manera mensual máximo a los 20 días del mes siguiente al periodo analizado. (se debe incluir la matriz socializada en mesa de trabajo de agendamiento el día 30 de julio de 2020 (FORMATO DEMANDA INSATISFECHA).

Nota: Para el caso de los ESM que conforman el call center la Dirección General de Sanidad Militar, enviará el reporte del mes vencido reportado por el operador logístico del call center a cada Dirección de Sanidad por correo electrónico dentro de los primeros cinco días del mes siguiente con el fin de que se analice dentro del informe que se presenta a la DIGSA, y se efectué la trazabilidad de a información versus lo ofertado en los ESM que conforman el call center centralizado.

- Verifican el grado de confiabilidad en el acceso asignado a cada funcionario, con el fin de garantizar el uso adecuado en el sistema SALUD.SIS (creación de clave o permiso).

- Verifican en conjunto con el encargado líder o responsable del proceso de portafolio de servicios que el mismo este actualizado y disponible, con el fin de garantizar un agendamiento acorde con los servicios ofertados por el ESM.

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 ofertados en cada Establecimiento de Sanidad Militar.

- La administración de las agendas del personal del área de la salud con vinculación como Militar y Planta Salud se puede planear 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 y poder liberar estos cupos una vez se conozca la ejecución del mismo.

- Para la administración de agendas del personal de salud por prestación de servicios al firmar el 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, deben estar incluidas en la administración de las agendas de los profesionales a fin de medir su productividad.

- Las agendas deben crearse de conformidad con los tiempos de consulta establecidos para cada especialidad en la Directiva No.005 de 2019-

- 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 de planta 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 prejuicio de las disponibilidades que de acuerdo con la normatividad que le sea aplicable en cada caso.

- La asignación de citas médicas se realizará en el ESM de adscripción del usuario si en este se presta dicho servicio y/o en el ESM al cual sea autorizado el servicio solicitado, como medida general de educación y culturización del nuevo modelo de atención en salud, cuando un usuario se comunica al Call Center o asista al ESM, se le deberá informar que debe actualizar su ESM de adscripción para poder acceder a los servicios solicitados, EXCEPTUANDO urgencias y una situación médica que pueda ser prestada en los servicio de atención prioritaria.

- Cada ESM deberá medir la demanda insatisfecha que se presenta con los usuarios en la asignación de citas realizadas por el ESM teniendo en cuenta las siguientes causales:

  -No hay agenda disponible
  -Usuario no acepta fecha y hora del agendamiento

  La Demanda Insatisfecha parámetro solicitado por la Supersalud y Contraloría deberá ser reportada a las Direcciones de Sanidad o JEFSA según corresponda mes vencido dentro de los diez días del mes siguiente.

- El Establecimiento de Sanidad Militar deberá reportar a las Direcciones de Sanidad o Jefsa según corresponda de manera mensual mes vencido el informe de agendamiento de acuerdo a los formatos adjuntos a este lineamiento dentro de los diez días del mes siguiente.

  Para la vigencia 2020 se deberá recopilar la información de enero a septiembre y reportarla a las Direcciones de Sanidad o JEFSA a más tardar el día 30 de noviembre de 2020. Fin verificar la trazabilidad de lo ocurrido en el proceso y tomar acciones de mejorar correspondiente por parte de cada Dirección de Sanidad o JEFSA correspondiente a los ESM, evaluando las acciones de mejora que se puedan establecer.

4. OTRAS DISPOSICIONES ADMINISTRATIVAS

I. La Dirección General de Sanidad Militar asesorará y acompañará la implementación del lineamiento.

II. La implementación de este lineamiento 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 socialización en todos los Establecimientos de Sanidad Militar del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

III. 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.

V. 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 al presente lineamiento regirá a partir del 01 de octubre de 2020.

AUTENTICA:

Mayor General JAVIER ALONSO DÍAZ GÓMEZ
Director General de Sanidad Militar

DISTRIBUCION

Original	:	DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR-SUBDIRECLCION DE SALUD - GRUPO PRESTACIÓN Y OPERACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
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 ROCIO DEL PILAR GARZON AYALA
Subdirectora de Salud

Anexo: Formato de Prestación de servicios
Formato de reporte demanda insatisfecha

Elaboró: SMSM Andrea Pinzón
PS Angelica Caballero

Líder SALUD.SIS DISAN EJC
Líder Agendamiento DISAN EJC
Líder Agendamiento JEFSA
Líder Agendamiento DMEFA
Líder Agendamiento CEMED

Revisó: CR. Diana Patricia Cuellar Salinas
Coordinadora Grupo Prestación y Operación de Servicios de Salud

INSTRUCTIVO DILIGENCIAMIENTO FORMATO REPORTE PRESTACIÓN DE SERVICIOS RED PROPIA DIGSA

A continuación encontrará los ítems enunciados en cada una de las columnas a diligenciar en el formato y en los cuales debe registrar la Informacion descrita de la forma más concreta posible.

FUERZA	En este espacio diligencian la Fuerza a la que representa la persona encargada del proceso en las DISAN y JEFSA
ESM	En este espacio diligenciar el nombre del ESM que reporta la información para el caso de Disanes o Jefsa poner (DISAN EJC-DISAN ARC - JEFSA) según corresponda
CIUDAD	Enuncie el nombre de la ciudad donde está ubicado el ESM
AMBULATORIO	suma las consultas ofertadas por este servicio (medicina general y especializada, odontología general y especializada y otras especialidades)
MEDICINA ESPECIALIZADA	Enuncie el número de citas asignadas por las especialidades medicas
MEDICINA GENERAL	Enuncie el número de citas asignadas por Medicina General
ODONTOLOGÍA ESPECIAIZADA	Enuncie el número de citas asignadas por las especialidades de Odontología
ODONTOLOGÍA GENERAL	Enuncie el número de citas asignadas por Odontología General
OTRAS ESPECIALIDADES	Enuncie el número de citas asignadas por otras especialidades ejemplo: Psicología, Nutrición, Fisioterapia, Trabajo Social etc.
HOSPITALIZACIÓN	Enuncie el número de usuarios atendidos en el servicio de Hospitalización
ATENCIÓN PRIORITARIA	Enuncie el número de usuarios atendidos en el servicio de Prioritaria
TOTAL	Suma de ambulatorio, hospitalización y atención prioritaria
INASISTENCIA AMBULATORIA	Enuncie el número de usuarios que no asistieron a las citas medicas
% INASISTENCIA	Indicador (numerador número de usuarios que no asistieron, denominador total de consultas ambulatorios)

PROCEDIMIENTOS	Enuncie la suma de cirugías, procedimientos diagnósticos, procedimientos terapéuticos, laboratorios, procedimientos de enfermería e Imagenología y otras ayudas diagnosticas

CIRUGÍAS	Enuncie el número de cirugías realizadas en el ESM

PROCEDIMIENTOS DIAGNOSTICOS	Enuncie el número de procedimientos diagnósticos realizados en el ESM

PROCEDIMIENTOS TERAPEUTICOS	Enuncie el número de procedimientos terapéuticos realizados en el ESM

LABORATORIOS	Enuncie el número de laboratorios realizados en el ESM

PROCEDIMIENTOS ENFERMERIA	Enuncie el número de procedimientos de enfermería realizados en el ESM

IMAGENOLOGIA Y OTRAS AYUDAS DX	Enuncie el número de imágenes y otras ayudas DX realizadas en el ESM

CONSULTA	Suma de ambulatorio, hospitalización y atención prioritaria

PROCEDIMIENTOS	Enuncie la suma de cirugías, procedimientos diagnósticos, procedimientos terapéuticos, laboratorios, procedimientos de enfermería e Imagenología y otras ayudas diagnosticas

No. ATENCIONES EN SALUD	suma de consultas y procedimientos

PROMEDIO MES	como se reporta trimestral se debe dividir por tres meses de cada trimestre

CONSULTAS	Suma de ambulatorio, hospitalización y atención prioritaria dividido en tres cada trimestre

PROCEDIMIENTOS	suma de cirugías, procedimientos diagnósticos, procedimientos terapéuticos, laboratorios, procedimientos de enfermería e Imagenología y otras ayudas diagnosticas dividido en tres cada trimestre

ACTIVIDADES REALIZADAS	suma de consultas y procedimientos dividido en tres cada trimestre

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR
GRUPO PRESTACION Y OPERACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
ÁREA REDES INTEGRALES

Formato Reporte Prestación de Servicios Red Propia

Proceso: Administración de Red de Servicios

PRESTACIÓN DE SERVICIOS RED PROPIA

FUERZA		**ESM**		**CIUDAD**	
CONSULTAS - RED PROPIA	**1 ER TRIMESTRE**	**2 DO TRIMESTRE**	**3 ER TRIMESTRE**	**4 TO TRIMESTRE**	**TOTAL**
Ambulatorio	-	-	-		-
Medicina Especializada					
Medicina General					
Odontología Especializada					
Odontología General					
Otras Especialidades					
Hospitalización					
Atención prioritaria					
Total	-	-	-		-
Inasistencia ambulatoria					
% INASISTENCIA					

	1 ER TRIMESTRE	**2 DO TRIMESTRE**	**3 ER TRIMESTRE**	**4 TO TRIMESTRE**	**TOTAL**
Procedimientos	-	-	-		-
CIRUGIAS					
PROCEDIMIENTOS DIAGNOSTICOS					
PROCEDIMIENTOS TERAPEUTICOS					
LABORATORIOS					
PROCEDIMIENTOS ENFERMERIA					
IMAGENOLOGIA Y OTRAS AYUDAS DX					

SUSBSISTEMA DE SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES

	1 ER TRIMESTRE	**2 DO TRIMESTRE**	**3 ER TRIMESTRE**	**4 TO TRIMESTRE**	**TOTAL**
Consulta	-	-	-	-	-
Procedimientos	-	-	-	-	-
No. de Atenciones en Salud	-	-	-	-	-
Promedio / Mes					
Consulta	0	0	0	0	0
Procedimientos	0	0	0	0	0
Actividades Realizadas	0	0	0	0	0

Fuente: ESM

INSTRUCTIVO DILIGENCIAMIENTO FORMATO REPORTE DEMANDA INSATISFECHA DIGSA	
A continuación encontrará los ítems enunciados en cada una de las columnas a diligenciar en el formato y en los cuales debe registrar la información descrita de la forma más concreta posible.	
FUERZA	En este espacio diligencian la Fuerza a la que representa la persona encargada del proceso en las DISAN y JEFSA
ESM	En este espacio diligenciar el nombre del ESM que reporta la información
MES	Enuncie el nombre del mes a reportar
ESPECIALIDAD	Diligencie todas las especialidades médicas que se ofertan en el ESM para consulta externa una por casilla, ejemplo: Medicina Interna.
OFERTA	Son las citas que oferta el ESM distribuido en dos ofertadas y asignadas
CITAS OFERTADAS	Enuncie el número de citas ofertadas
CITAS ASIGNADAS	Enuncie el número de citas asignadas
DEMANDA INSATISFECHA	En este espacio va la cantidad de usuarios que no pueden acceder a las citas médicas dividida en dos falta de oportunidad y usuario no acepta la disponibilidad
POR FALTA DE OPORTUNIDAD	En este espacio va el número de usuarios que no pueden acceder a la cita médica por falta de agenda disponible en el ESM
TOTAL DEMANDA INSATISFECHA	Suma de casillas (falta de oportunidad y Usuario no acepta disponibilidad)
% DEMANDA INSATISFECHA	En esta casilla se calcula el indicador (numerador Total de demanda insatisfecha - Denominador Citas ofertadas)

MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
COMANDO GENERAL DE LAS FUERZAS MILITARES
DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR
GRUPO PRESTACION Y OPERACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
ÁREA REDES INTEGRALES

Formato Reporte Demanda Insatisfecha DIGSA

Proceso: Administración de Red de Servicios

FUERZA	ESM	MES	ESPECIALIDAD	OFERTA		DEMANDA INSATISFECHA			% DEMANDA INSATISFECHA
				CITAS OFERTADAS	CITAS ASIGNADAS	POR FALTA DE OPORTUNIDAD	USUARIO NO ACEPTA DISPONIBILIDAD	TOTAL DEMANDA INSATISFECHA	
								0	#¡DIV/0!
								0	#¡DIV/0!
								0	#¡DIV/0!
								0	#¡DIV/0!
								0	#¡DIV/0!
								0	#¡DIV/0!
								0	#¡DIV/0!
								0	#¡DIV/0!
								0	#¡DIV/0!
								0	#¡DIV/0!
								0	#¡DIV/0!
								0	#¡DIV/0!
								0	#¡DIV/0!
								0	#¡DIV/0!
								0	#¡DIV/0!
								0	#¡DIV/0!
								0	#¡DIV/0!
								0	#¡DIV/0!

Fuente información ESM