

**FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA
COMANDO GENERAL**



Prosperidad
para todos

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

COPIAS

COPIA No. DE

Bogotá, 31 MAR 2014

DIRECTIVA TRANSITORIA 004

No. 063433 CGFM-DGSM-GAY-AU -23.2

ASUNTO: Estandarización de las herramientas de tipo pedagógico como uno de los mecanismos de control para las inasistencias a las actividades de salud programadas (citas médicas, exámenes, procedimientos y no reclamo de resultados)

PARA: DIRECCIONES DE SANIDAD EJÉRCITO-ARMADA NACIONAL-
FUERZA AEREA COLOMBIANA- ESTABLECIMIENTOS DE
SANIDAD MILITAR.

I. OBJETO Y ALCANCE

a. Finalidad

Fomentar en los usuarios y funcionarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, la cultura del uso adecuado de los servicios de salud, a través de estrategias educativas y pedagógicas que permitan fortalecer las posibles debilidades en el uso de los mismos, como es la inasistencia a las citas médicas programadas, exámenes y procedimientos, al igual que el no reclamar los resultados.

b. Referencias

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



"Fe en la Causa"
¡CON TODAS NUESTRAS FUERZAS!
Residencias Tequendama Torre Norte Carrera 10 No. 27-51 Of. 206 Tel. 3238555 Ext. 1081
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co



2. Ley 1438 de 2011 “Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones”, en su Artículo 55, establece la prohibición del cobro de cualquier tipo de multas a los cotizantes y beneficiarios de los regímenes contributivo y subsidiado, así como la población vinculada, para citas médicas programadas, por lo tanto se hace necesario el diseño e implementación de medidas pedagógicas.

Así mismo en los numerales 139.8 y 139.9 del artículo 139 de la citada Ley, establece que los usuarios deberán cumplir, entre otras, con los siguientes deberes y obligaciones “... Cumplir las citas y atender los requerimientos del personal administrativo y asistencial de salud, así como brindar las explicaciones que ellos les demanden razonablemente en ejecución del servicio al igual que suministrar la información veraz que se le solicite y mantener actualizada la información que se requiera dentro del sistema en asuntos administrativos y de salud”.

3. Acuerdo No. 050 del año 2009, emitido por el Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y de Policía Nacional (CSSMP), “Por el cual se señalan medidas pedagógicas con relación a la inasistencia de afiliados y beneficiarios a las actividades de salud en el SSMP”.
4. Directiva permanente No 25 (313638) de fecha 18 de Noviembre de 2011, por la cual se actualiza el programa de atención al usuario.
5. Oficio No. 143197 MD-CGFM-DGSM-STG-GSG-44 del 28 de Abril del 2011, la Dirección General de Sanidad Militar solicitó a las Direcciones de Sanidad de las Fuerzas, divulgar el Acuerdo 050 de 2009, y a su vez, implementar estrategias para la socialización a los usuarios que acuden a recibir los servicios de salud en cada ESM, las razones que motivaron al CSSMP, la emisión del Acuerdo.
6. Mediante oficio 318933 CGFM-DGSM-STG-GPDI-3.1 de fecha 21 de Marzo del año 2012, la Dirección General de Sanidad Militar, solicitaba a cada uno de los Directores de las Fuerzas, se adoptaran de manera prioritaria, estrategias para reducir esta problemática, al igual recomendaba algunas para que fueran desarrolladas.

c. Vigencia

A partir de la fecha de expedición de la presente Directiva.



“Fe en la Causa”

¡CON TODAS NUESTRAS FUERZAS!

Residencias Tequendama Torre Norte Carrera 10 No. 27-51 Of. 206 Tel. 3238555 Ext. 1081

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co



II. INFORMACION

Antecedentes

De acuerdo al reporte del indicador de inasistencia, se evidencian los altos índices de no cumplimiento por parte de los afiliados y beneficiarios a las citas médicas programadas, exámenes y procedimientos, el no reclamo de los resultados de los exámenes en los ESM, generan un inadecuado aprovechamiento de los recursos disponibles, afectando la oportunidad en la atención de los demás pacientes.

El comportamiento del ausentismo durante el año 2011 supero las 350.000 citas en todos los Establecimientos de Sanidad Militar a nivel Fuerzas, desencadenando una serie de consecuencias que deterioran la calidad en la prestación de los servicios, al tiempo que crea insatisfacción en los mismos usuarios, congestión de los servicios, lapsos de espera prolongado, subutilización y baja productividad de los profesionales de la salud, subutilización de la infraestructura entre otros, son las consecuencias más frecuentes.

Para el año 2012 se registraron cerca 263.000 citas incumplidas y para el año 2013 supero las 300.000 citas incumplidas, las cuales además de generar costos para el SSFM, le quita la posibilidad a otro afiliado o beneficiario que sí la requiere y adicionalmente genera pérdidas en las finanzas de la salud (datos suministrados por GPDI –área de estadística).

El Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y la Policía Nacional, aprobó el Acuerdo No. 050 de 2009, mediante el cual establece medidas pedagógicas con el fin de lograr una conciencia en el buen uso de los servicios médicos.

Así mismo, uno de los principios contemplados en la Ley 352 de 1997, hace referencia a la racionalidad en el uso de los recursos, paralelo a la prestación de un servicio eficiente, eficaz y equitativo.

En el artículo 21 de la Ley 352 de 1997, se enuncian los Deberes de los afiliados y beneficiarios, en los que se encuentra “el Cuidar y hacer uso racional de los recursos, las instalaciones y la dotación, así como de los servicios”.

Finalmente en coordinación con la oficina de atención al usuario de la Dirección General de Sanidad Militar, las Fuerzas y cada uno de los ESM, en cabeza de las responsables de atención al usuario, han venido impartiendo lineamientos, buscando generar conciencia de autoregulación y acatamiento voluntario de las normas, partiendo de la convicción y el compromiso de todos, como referentes y multiplicadores de velar por la sostenibilidad del SSFM, estrategias que han carecido de un seguimiento estandarizado para medir su efectividad e impacto.

“Fe en la Causa”

¡CON TODAS NUESTRAS FUERZAS!

Residencias Tequendama Torre Norte Carrera 10 No. 27-51 Of. 206 Tel. 3238555 Ext. 1081

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co



III. EJECUCION

a. MISION GENERAL

Estandarización de las herramientas de tipo pedagógico como uno de los mecanismos de control para las inasistencias de las citas médicas, exámenes y procedimientos, en cumplimiento al **ACUERDO No. 050** del año 2009.

b. MISIONES PARTICULARES

1. Oficina de Atención al Usuario- de la DGSM

- 1.1. Impartir lineamientos encaminados al cumplimiento del objetivo y alcance de la presente Directiva.
- 1.2. Socializar la presente Directiva a las Direcciones de Sanidad con el fin de ser difundida a los ESM.
- 1.3. Elaborar un diagnóstico base que facilite medir el impacto en el desarrollo de las estrategias implementadas (indicadores); es decir, un estudio de línea base que proporcione información cuantitativa sobre el estado actual de la inasistencia de citas, el objetivo es conocer por Establecimiento de Sanidad Militar y por Fuerza, las estadísticas del número de usuarios que incumplen las citas médicas programadas, exámenes, procedimientos y no reclamo de resultados, al igual conocer las estadísticas de las citas canceladas por la institución. Con este estudio se busca generar información sobre las posibles causas de ausentismo, al igual que las estrategias que se han venido implementando por parte de los Establecimientos para minimizar la inasistencia. Esto permite, evaluar la efectividad de las acciones tomadas, o en su defecto cambiar la estrategia.
- 1.4. Elaborar y difundir protocolos de atención al usuario para ser aplicados por los funcionarios que asignan citas, por los diferentes canales (Call Center, telefónico, presencial, personalizado, correo electrónico, Pág. Web) entre otros, con el fin de informar a los usuarios desde este primer momento la responsabilidad de cumplir las citas en las fechas indicadas, y su interiorización será verificada utilizando diferentes estrategias como: llamadas telefónicas, cliente incognito, entre otros.
- 1.5. Realizar un video institucional para que sea transmitido en todos los ESM, en el cual incluyan el tema de la inasistencia y los costos que generan.

“Fe en la Causa”

¡CON TODAS NUESTRAS FUERZAS!

Residencias Tequendama Torre Norte Carrera 10 No. 27-51 Of. 206 Tel. 3238555 Ext. 1081

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co



- 1.6 Utilizar las emisoras radiales de las Fuerzas, para que los usuarios reciban la educación respecto al cumplimiento de sus citas de varias formas de comunicación.
- 1.7 Evaluar semestralmente el impacto alcanzado con relación a las acciones pedagógicas implementadas y generar los ajustes que sean necesarios.
- 1.8 Presentar semestralmente a la Dirección General de Sanidad Militar, al Comité de salud y a los señores Directores de Sanidad y Directores de los ESM un informe consolidado sobre los principales logros y limitaciones para la implementación del Acuerdo, con base en la información suministrada por las oficinas de atención al usuario de las tres Fuerzas o por quien cumpla esta misión en el ESM.
- 1.9 Efectuar reuniones periódicas con las Oficinas de Atención al Usuario de las Fuerzas, para identificar las experiencias exitosas o las dificultades de funcionamiento, así como las alternativas de solución y los resultados esperados
- 1.10 Diseñar en coordinación con las responsables de atención al usuario de las Direcciones de Sanidad Ejército, Armada y Fuerza Aérea, material impreso como elementos de apoyo en la divulgación de Derechos y Deberes de los usuarios del SSFM, al igual que información del comparendo pedagógico.
- 1.11 Realizar una reunión trimestral con las asociaciones y veedurías de usuarios para exponer la tasa de inasistencia y los costos que se generan, con el fin de llamar la atención de los representantes de los usuarios para tener corresponsabilidad y mejorar el sentido de pertenencia

2. Direcciones de Sanidad Ejército Nacional, Armada Nacional-Fuerza Aérea Colombiana

- 2.1. Divulgar a los ESM los lineamientos para el cumplimiento del Comparendo Pedagógico descritos en la presente Directiva.
- 2.2. Realizar acompañamiento y seguimiento a la implementación de las actividades de capacitación y sensibilización adelantadas en cada Institución.
- 2.3. Evaluar y monitorear el impacto generado con la implementación de las acciones educativas, con el fin de verificar el cumplimiento de los mismos y en caso necesario tomar las medidas que sean necesarias.

- 2.4. Verificar que en todos los ESM, se divulgue a través de carteleras y en sitio visible, los costos económicos e inconvenientes, por no uso adecuado de los recursos de Salud.
- 2.5. Los Establecimientos de Sanidad Militar deberán presentar trimestralmente a cada Dirección de Sanidad, informe consolidado, sobre los principales logros y limitaciones para la implementación del Acuerdo, para que se tomen las acciones preventivas y/o correctivas a que haya lugar, y en forma semestral a La Dirección General de Sanidad Militar, sobre el impacto alcanzado con la implementación de las medidas.
- 2.6. Realizar los trámites pertinentes que permitan la posibilidad de suscribir convenios con Instituciones de Educación Formal, que sirvan como apoyo a la gestión que adelantan las Oficinas de Atención al Usuario de las Direcciones de Sanidad de las Fuerzas, en materia de formación, y sensibilización, en el uso adecuado de los recursos de salud del SSFM.
- 2.7. Utilizar las emisoras radiales de las Fuerzas, para que los usuarios reciban la educación respecto al cumplimiento de sus citas de varias formas de comunicación.
- 2.8. Las demás iniciativas que las Direcciones de Sanidad de las Fuerzas consideren apropiadas para incentivar el uso racional de los servicios médico-asistenciales, lo cual redundará en beneficio para los mismos usuarios, a la vez que hacen del SSFM, una Entidad eficiente y eficaz.

3 Establecimientos de Sanidad Militar

- 3.1 Ejecutar los lineamientos establecidos en la presente Directiva en cumplimiento al Acuerdo Pedagógico.
- 3.2 Las Oficinas de Atención al Usuario deben continuar liderando estrategias para que en coordinación con la parte asistencial y administrativa, se conozca las especialidades con mayor índice de inasistencia, al igual que las causas que motivaron su incumplimiento.
- 3.3 Adelantar la siguiente metodología para el manejo preventivo y correctivo:

3.3.1 Manejo Preventivo:

Los señores Directores de los Establecimientos de Sanidad Militar, con el apoyo de las oficinas de atención al usuario deben liderar el desarrollo de las siguientes actividades:

- 3.3.1.1 Difundir los Deberes y Derechos de los Usuarios del SSFM, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación, (contestador telefónico, portal de cada dirección, emisoras, reuniones, publicaciones, entre otros) enfatizando la corresponsabilidad (Deber del Usuario) de asistir puntualmente a las citas programadas o en caso de fuerza mayor cancelar con antelación, si el paciente solicita, con carácter previo, aplazar la cita, causará baja en el Registro (salida del registro) y se le proporcionará una nueva cita (anulando la previa) dejando constancia de tal situación como "Reprogramación por petición del paciente", esto se le informará al paciente para su conocimiento.
- 3.3.1.2 Publicar los Deberes y Derechos en todos los ESM, puntos de atención y áreas de servicio.
- 3.3.1.3 Dictar charlas ilustrativas sobre el buen uso del servicio en salas de espera en cada uno de los Establecimientos de Sanidad Militar.
- 3.3.1.4 Implementar con los funcionarios que asignan citas, por los diferentes canales (Call Center, telefónico, presencial, personalizado, correo electrónico, Pág. Web) entre otros, los protocolos de atención al usuario, diseñados con el fin de informarles a los usuarios desde el primer momento la responsabilidad de cumplir las citas en las fechas indicadas.
- 3.3.1.5 Informar al usuario sobre la disponibilidad en hora y día de la próxima cita, lo que facilita que el usuario tenga la oportunidad de elegir el día y la hora de consulta dentro de las disponibilidades de las agendas.
- 3.3.1.6 Solicitar que se actualice los datos del domicilio del paciente, e informarle que en el caso que no pueda acudir a la cita o haya ya asistido, debe contactar el área correspondiente a través de un número de teléfono que se le facilite, con el fin de asignarle nuevo día de consulta y que la hora prevista pueda ser utilizada por otro paciente.
- 3.3.1.7 Hacer entrega de folletos informativos sobre Deberes y Derechos, enfatizando en la corresponsabilidad como usuarios en el mejoramiento de los servicios.
- 3.3.1.8 Se deberá recalcar a los usuarios las consecuencias que trae consigo el no acudir a las citas médicas programadas como dejar sin servicio médico a otros usuarios.

"Fe en la Causa"

¡CON TODAS NUESTRAS FUERZAS!

Residencias Tequendama Torre Norte Carrera 10 No. 27-51 Of. 206 Tel. 3238555 Ext. 1081

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co



- 3.3.1.9 Recordar al usuario la fecha de la cita, de acuerdo a la disposición de recursos.
- 3.3.1.10 En los ESM que manejan agendamiento directamente, de ser posible, coordinar para que realicen llamadas aleatorias a los usuarios que agendaron cita para recordar y conocer si van a asistir, o asignarla a otro usuario que se encuentra en lista de espera, esto sumado al aprovechamiento de la capacidad instalada, aumenta la satisfacción de los usuarios al generarles valor agregado, y deberá ajustarse a los procedimientos establecidos dentro del protocolo diseñado.
- 3.3.1.11 Realizar una reunión trimestral con las asociaciones y veedurías de usuarios para exponer la tasa de inasistencia y los costos que se generan, con el fin de llamar la atención de los representantes de los usuarios para tener corresponsabilidad y mejorar el sentido de pertenencia
- 3.3.1.12 Mediante carteleras informativas publicadas en consulta externa se informa sobre los datos de inasistencia en cada establecimiento.

3.3.2. Manejo Correctivo

- 3.3.2.1. El coordinador de consulta externa de cada ESM, o quien haga sus veces, identificara los usuarios que solicitaron agendar citas por alguna especialidad médica, cirugías, tratamientos y medicina general, y no asistieron, ni la cancelaron con oportunidad, pasando el consolidado de inasistencias, con la información descrita en el formato adjunto "inasistencias", dicha información deberá ser suministrada al responsable de atención al usuario o quien haga sus veces, quien de manera aleatoria contactara al usuario por medio telefónico, correo electrónico o mediante comunicación escrita (ver modelo), con el fin de notificarle su inasistencia e invitarlo a asumir el cumplimiento de los deberes y derechos como usuario del SSFM.
- 3.3.2.2. Por inasistencias reiteradas y que hayan sido desatendidas las anteriores medidas, citar al usuario a un curso sobre Deberes y Derechos, el cual debe ser organizado por la Oficina de Atención al usuario o quien haga sus veces, involucrando a las diferentes áreas, que de una u otra forma tengan injerencia en el tema.

"Fe en la Causa"

¡CON TODAS NUESTRAS FUERZAS!

Residencias Tequendama Torre Norte Carrera 10 No. 27-51 Of. 206 Tel. 3238555 Ext. 1081

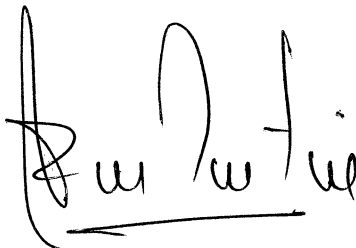
www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co



4. INSTRUCCIONES GENERALES DE COORDINACION

- 4.1. Teniendo en cuenta que algunas de las oficinas de atención y orientación al usuario o quien hace sus veces en los ESM, no cuentan con la infraestructura necesaria y presentan dificultades en la aplicación de los temas y funciones que les competen, se dispone que posterior a la presentación de los Informes trimestrales, el grupo de atención al usuario de la DGSM, adelantará un programa de capacitación y realizará trimestralmente reuniones de retroalimentación, con el fin de facilitar la unificación de criterios y estandarizar procesos y procedimientos.
- 4.2. Con el propósito de fomentar la cultura en usuarios y funcionarios del uso adecuado de los servicios de salud, se contemplará dentro del desarrollo de las etapas de humanización, el tema del comparendo pedagógico con el fin de generar conciencia frente a la responsabilidad que cada uno de los actores asume como usuario, funcionario y demás personal, para contribuir mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de salud, como régimen de excepción.

Cordialmente,



Mayor General del Aire **JULIO ROBERTO RIVERA JIMENEZ**
Director General de Sanidad Militar

AUTENTICA,

Elaboro: SMSSM, Ana Cecilia Tellez Mora
Atención al Usuario DGSM

Reviso: CR Lina Jeanette Valero Viancha
Subdirección Servicios de Salud DGSM

DISTRIBUCIÓN:

Original : Dirección General de Sanidad Militar.
Copia No.1 : Dirección de Sanidad del Ejército.
Copia No.2 : Dirección de Sanidad de la Armada.
Copia No.3 : Dirección de Sanidad de la Fuerza Aérea.

