



**DIRECCIÓN GENERAL
DE SANIDAD MILITAR**
Un equipo humano al servicio de la salud

INFORME ESPACIO DE PARTICIPACIÓN

***“HABLANDO CON EL
DIRECTOR”***

01-08-2024



Al contestar cite este número

Radicado No 0124010247602/MDN-COGFM-JEMCO-DIGSA-GRAPS-ARPSO 29.25.

Bogotá D.C., 05 de septiembre de 2024

Señor Mayor General
JOSÉ ENRIQUE WALTEROS GÓMEZ
Director General de Sanidad Militar
Avenida Calle 26 No 69 – 76 Centro Empresarial Elemento Torre Tierra Piso 18
Bogotá D. C.

Asunto: Informe espacio de participación “Hablando con el Director”

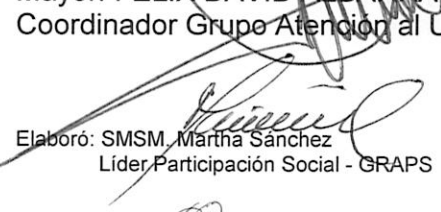
Respetuosamente, me permito enviar al Señor Mayor General, Director General de Sanidad Militar, el informe del espacio de participación “Hablando con el Director” realizado el 01 de agosto 2024 con las asociaciones de usuarios internas.

Lo anterior de acuerdo con los lineamientos establecidos en la circular: Estrategia de Participación social N° 0123012039602 del 30 de octubre de 2023

Atentamente;



Mayor. FÉLIX DAVID ALBARRACÍN DUARTE
Coordinador Grupo Atención al Usuario y Participación Social DIGSA (E).



Elaboró: SMSM, Martha Sánchez
Líder Participación Social - GRAPS



Revisó: SS Luis Antahona
Suboficial- GRAPS



INTRODUCCIÓN

La estrategia “Hablando con el Director” es un espacio de participación social liderado por el Director General de Sanidad Militar y cuyo objetivo es generar un canal de comunicación con los grupos de interés (asociaciones de usuarios y veedurías).

Para el desarrollo de este espacio se tuvo en cuenta a las asociaciones de usuarios internas, las cuales se conformaron en el mes de febrero del presente año mediante asamblea general, en ocho Establecimientos de Sanidad Militar en el territorio nacional.

El propósito de convocar a las nuevas asociaciones de usuarios fue introducirlas a la dinámica de los espacios de participación y poder conocer desde sus nuevas miradas las realidades de los Establecimientos de Sanidad Militar que representan.

La metodología de este espacio “Hablando con el Director” se centró en la escucha activa, estrategia que permitió que el Director General de Sanidad Militar y los Directores de Sanidad Ejército, Sanidad Naval y Jefatura de Salud Fuerza Aérea escucharan a cada uno de los presidentes de las asociaciones de usuarios sobre los aspectos por mejorar y prácticas a resaltar en la prestación de los servicios de salud en cada territorio.





ESPACIO HABLANDO CON EL DIRECTOR

1. GRUPOS DE INTERES CONVOCADOS

El espacio de participación se realizó el jueves 01 de agosto de 2024 a las 8:00 a.m. convocando a las asociaciones de usuarios internas. A continuación, se relacionan las asociaciones convocadas:

N.º	FUERZA	ESM	SIGLA	DEPARTAMENTO	CAPITAL	NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN	PRESIDENTE
1	EJC	DISPENSARIO MÉDICO BUCARAMANGA	DMBUG	SANTANDER	BUCARAMANGA	ASO-DMBUG	Sargento Segundo. Armando Suárez Ocaiones
2	EJC	DISPENSARIO MÉDICO CALI	DMCAL	VALLE DEL CAUCA	CALI	ASO-DMCAL	Sargento Primero. Pablo Antonio Erazo Escobar
3	EJC	DISPENSARIO MÉDICO MEDELLÍN	DMMED	ANTIOQUIA	MEDELLÍN	ASO-DISMED	Suboficial Jefe Técnico Jairo Mosquera
4	EJC	DISPENSARIO MÉDICO SUROCCIDENTE	DMSOC	BOGOTÁ D.C	BOGOTÁ D.C	ASO-REGIONAL 9	Sargento Mayor. Luis Adriano Prieto Gutiérrez
	EJC	DISPENSARIO MÉDICO GILBERTO ECHEVERRI MEJIA	DMGEM				
	EJC	BATALLÓN DE SANIDAD SL. JOSÉ MARÍA HERNÁNDEZ	CRH				
5	ARC	DISPENSARIO MEDICO DE BOGOTA	DMBOG	BOGOTÁ D.C	BOGOTÁ D.C	ASO-DMBOG-ASODPU	María Angelica Becerra Méndez
6	ARC	DISPENSARIO MEDICO BARRANQUILLA	DMBAQ	ATLANTICO	BARRANQUILLA	ASO-DMBAQ	Suboficial Jefe Técnico Ricardo Jorge González Gómez
7	ARC	HOSPITAL NAVAL DE CARTAGENA	HONAC	BOLIVAR	CARTAGENA DE INDIAS	ASOHONAC	Suboficial Jefe Jesús Toribio Trouchon Narváez
8	FAC	ESCUELA MILITAR DE AVIACION MARCO FIDEL SUAREZ	EMAVI	VALLE DEL CAUCA	CALI	Mi Salud Valle	Suboficial Jefe. Álvaro José Peña Ramírez



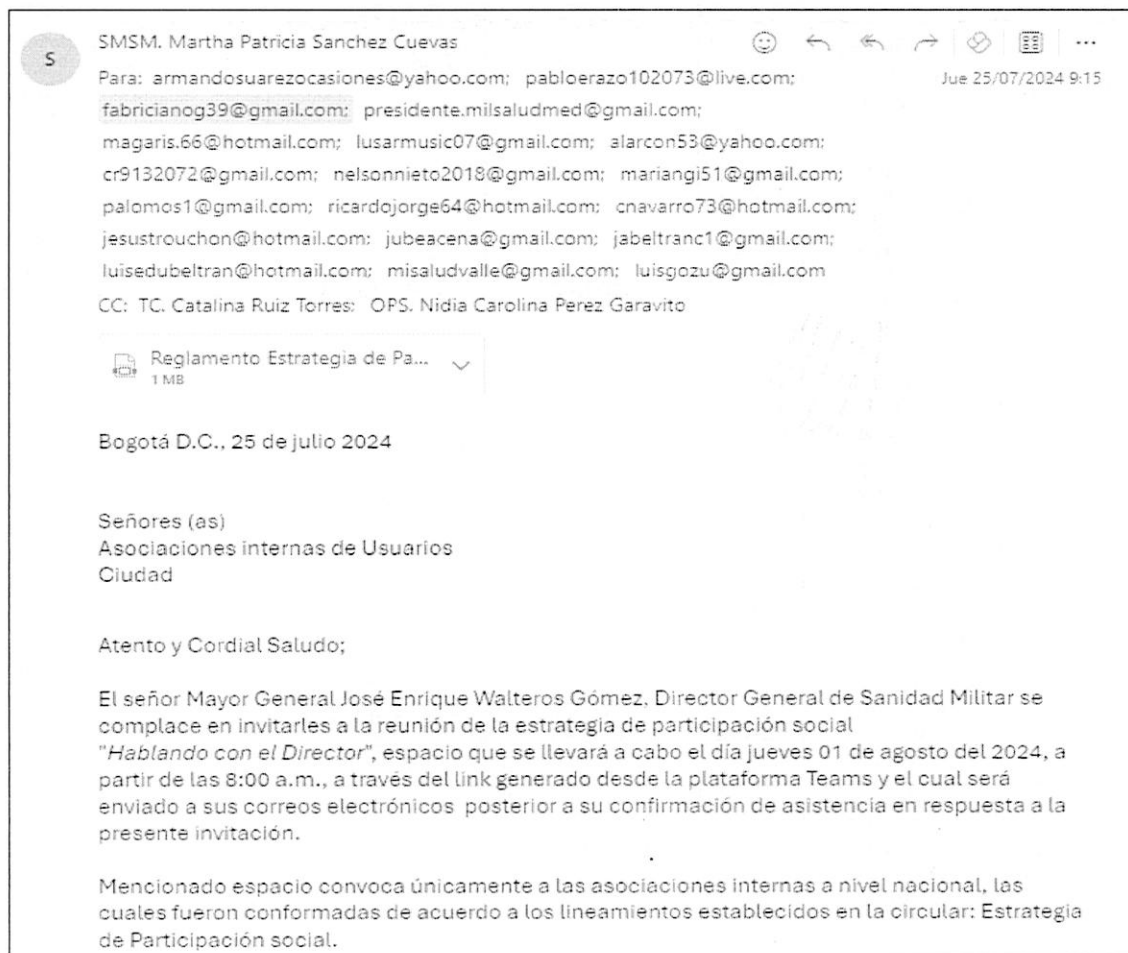


De las ocho (8) asociaciones convocadas participaron siete (7) en el espacio, el presidente de la asociación del dispensario médico de Barranquilla ARC-DMBAQ no asistió.

2. METODOLOGIA DE CONVOCATORIA Y PARTICIPACIÓN

Inicialmente se elabora el reglamento de participación en el espacio “Hablando con el Director” el cual queda formalizado bajo el número de radicado: 0124008444002 del 23 de julio 2024 y establece las condiciones de participación y los tiempos de intervención de cada presidente de asociación de usuarios.

Posteriormente las 8 asociaciones fueron convocadas mediante invitación enviada a través de correo electrónico adjuntando a su vez el reglamento mencionado anteriormente. Seguidamente se estableció comunicación telefónica a fin de confirmar el recibido del correo enviado y la asistencia al espacio. El día de la reunión antes de dar inicio se establece nuevamente comunicación telefónica con los presidentes de las asociaciones.

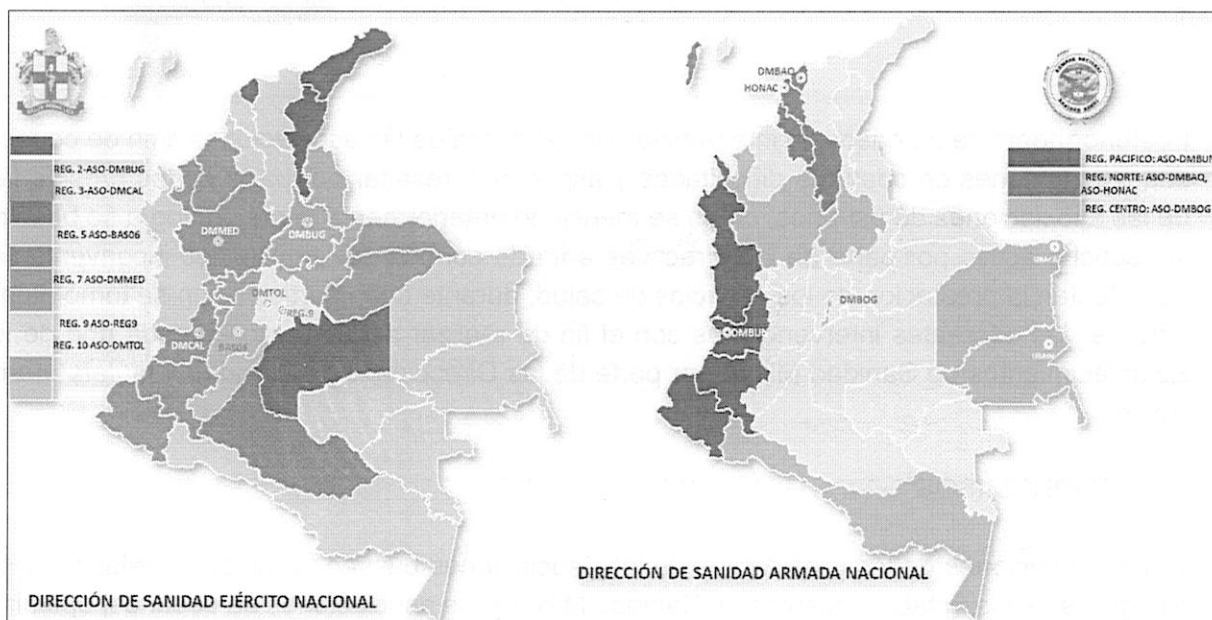




Durante el espacio de participación se realiza verificación de la asistencia constatando que se conecten al espacio siete (7) asociaciones de las ocho (8) convocadas.

3. TEMAS TRATADOS

Se da inicio con el saludo del Mayor General José Enrique Walteros Gómez Director General de Sanidad Militar, a continuación se realiza una presentación por parte de la coordinadora del grupo de atención al usuario y participación social de la Dirección General de Sanidad Militar Teniente Coronel Catalina Ruiz, en la cual se socializa el reglamento del espacio de participación a desarrollar, posteriormente explica la forma en la cual se llevó a cabo la conformación de las asociaciones internas, informa que por parte de la Dirección de Sanidad Ejército, se crearon 6 asociaciones, en la Dirección de Sanidad Armada Nacional se conformaron 3 y en la Jefatura de Salud FAC se conformaron 2 asociaciones.





Posteriormente se da paso a la intervención de cada una de las asociaciones a fin de conocer sus percepciones en cuanto a dificultades y aspectos a resaltar por parte de los presidentes de las asociaciones de usuarios, como se mencionó anteriormente la metodología se basó en la escucha activa por parte de las directivas a fin de conocer los principales inconvenientes que afectan la prestación de los servicios de salud, durante cada participación se tomó atenta nota de las diferentes intervenciones con el fin de realizar seguimiento en cada uno de los Establecimientos de Sanidad Militar por parte de las Direcciones de Sanidad y la Jefatura de Salud.

4. COMPROMISOS

Las intervenciones de los presidentes de las asociaciones buscan fortalecer la relación entre directores de los Establecimientos de Sanidad Militar y las asociaciones de usuarios, optimizar la prestación de los servicios de salud y la contratación a nivel nacional.

A continuación, se relacionan las intervenciones realizadas durante el espacio. Es importante mencionar que durante el espacio de participación se fue dando respuesta a novedades expuestas por los presidentes de las asociaciones internas y las que no fueron solucionadas serán remitidas a cada una de las Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud a fin de dar respuesta.





En la próxima reunión se presentará la gestión realizada frente a los compromisos adquiridos, los cuales deben estar en estado cerrado.

Fuerza	Asociación de usuarios Dispensario Médico de Bucaramanga-DMBUG	
Disan Ejército	Fallas en el equipo de toma de endoscopias	Desde la Dirección de Sanidad Ejército se están realizando las gestiones para que el equipo vuelva a funcionar y desde la Dirección General de Sanidad Militar se realizará el respectivo seguimiento.
	Oportunidad para acceder a citas de dermatología y urología	Con relación a la oportunidad en citas de dermatología que se realizará a finales del mes de agosto de 2024 una jornada de atención de la especialidad. De igual forma se realizará verificación de las jornadas de salud en las que se ofertaron citas de la especialidad de urología.
	Retroalimentación a las asociaciones frente a su conformación, las asociaciones del sistema de salud privado se rigen por una normatividad privada	Durante el mes de julio se realizó capacitación liderada por la Superintendencia Nacional de salud con las asociaciones de usuarios internas, los Establecimientos de Sanidad Militar en donde se conformaron las asociaciones de usuarios y las funcionarias de la DIGSA encargadas del proceso de Participación social en la que se explica la normatividad en materia de conformación de asociaciones y como esta tiene alcance para el sector público y privado y no nos exime por ser un régimen de excepción. Sin embargo, en coordinación con el área de comunicaciones estratégicas se elaborará una pieza comunicativa con el paso a paso para conformar una asociación de usuarios y la normatividad vigente que nos rige.
	No se realiza atención a los veedores por parte de los Directores de las regionales.	Durante el espacio el Director General establece comunicación con la Directora de la regional 2-Bucaramanga y le solicita la atención a los representantes de usuarios. Desde la Dirección General se enviará oficio





		a las Direcciones de Sanidad y Jefatura de salud recordando la importancia de mantener una canal de comunicación activo con los grupos de interés.
--	--	--

Disan Ejército	Asociación de usuarios Dispensario Médico de Cali DMCAL	
	Hacer un congreso o conversatorio a nivel nacional para fortalecer el trabajo como asociaciones.	En cuanto a la reunión de manera presencial con las diferentes asociaciones, se continuará con los espacios de “Hablando con el Director”, sin embargo, es importante tener en cuenta que estos espacios deben ser muy concretos y así evitar que se extiendan.
	Orientación frente a la conformación de asociaciones	Para orientar frente a la conformación de las asociaciones, es importante precisar que desde noviembre del 2023 se ha capacitado a los ESM en este tema, sin embargo, se programará la segunda capacitación dirigida a asociaciones de usuarios sobre este tema.

Disan Ejército	Asociación de usuarios de Bogotá- DMGEM -DMSOC-CRH	
	Ingreso a los cantones para el cumplimiento de citas médicas	se han realizado gestiones en algunas regiones del país para que una persona apoye el ingreso de los usuarios que se dirigen al ESM, por tanto, se extenderá esta estrategia en las demás regiones.
	Digiturnos en farmacias no están siendo utilizados	El Director General solicita a todos los ESM verificar el funcionamiento de los digiturnos en las farmacias y las Direcciones de Sanidad y Jefatura de Salud, deben enviar el reporte.
	Tiempos de espera prolongados	
	Sellos fórmulas médicas no legibles o borrosos	El Director General solicita que los directores de las regionales realicen una revisión con el personal médico para que no se presenten estos inconvenientes.
	Estado de los equipos de cómputo e impresoras	Se realizará la respectiva verificación





	Orientación para la formalización de los estatutos de la asociación	Desde el área de atención al usuario se establecerá comunicación para dar la orientación que se requiere.
--	---	---

Disan Ejército	Asociación de usuarios Dispensario Médico de Medellín DMMED	
	No impresión de las órdenes médicas, porque no se tiene impresora en el Hospital.	Se realizará la verificación a través de la Dirección de Sanidad Ejército
	Los procedimientos están suspendidos, se presenta demora en las autorizaciones, procedimientos como biopsias demoran hasta 5 meses en ser autorizados.	Se solicitará a la Dirección de Sanidad Ejército la verificación de estas situaciones.
	Cuando se generan pendientes de medicamentos, estos no son enviados al domicilio por tanto solicita verificar.	Se informará al supervisor del contratos de medicamentos esta novedad a fin de realizar seguimiento.

Disan Naval	Asociación de usuarios Dispensario Médico de Bogotá DMBOG	
	Los equipos de cómputo fisioterapia se bloquean	Se realizará la verificación
	Refiere daño en equipos médicos para toma de imágenes diagnósticas, por tanto, sugiere se autoricen para el Hospital Militar	Se están realizando las gestiones correspondientes para el mantenimiento del equipo.
	Cuando se genera pendiente de medicamentos, el operador logístico no está realizando la entrega en el domicilio, por tanto, solicita hacer una auditoria para verificar que está sucediendo con este tema. Asimismo, refiere que los tiempos de espera son muy extensos.	Se desarrollará una reunión en la cual se abordarán los temas de los pendientes y la agilidad en la atención preferencial
	Se presentan fallas en el portal de asignación de citas del Hospital Militar.	Se socializará con el Hospital Militar lo expuesto en cuanto al funcionamiento de las pantallas y asignación de citas a través del portal.
	En las pantallas de la sala de espera para la asignación de citas no se visualizan los turnos	Se enviará oficio al Director de Hospital las novedades expuestas en el espacio de participación para su respectiva verificación.





	Sugiere que las 20 terapias de los postoperatorios se autoricen para el Hospital Militar, teniendo en cuenta que se autorizan las 10 primeras para el Hospital Militar y para programar las 10 terapias restantes es muy demorada la asignación de las citas en el Establecimiento.	se realizará la verificación
	En el área de atención prioritaria se ha evidenciado que si los usuarios son de Armada no son bien atendidos, ni se presta suficiente atención, mientras que si son de Fuerza Aérea la atención es mejor. (Esto sucede cuando se encuentra FAC realizando el ingreso)	Se revisará el tema de la atención brindada en el área de atención prioritaria
Asociación de usuarios Hospital Naval de Cartagena		
Disan Naval	No se tiene servicio de imágenes diagnósticas	Los usuarios que requieren este servicio son direccionados a la red externa
	No se tienen los insumos para la realización de procedimientos y cirugía	Se realizará verificación con la Dirección de Sanidad Naval
	No se cuenta con eco cardiógrafo, se presenta insuficiencia de equipos de holter y de bandas para pruebas de esfuerzo.	Se realizará verificación con la Dirección de Sanidad Naval

Asociación de usuarios MI SALUD VALLE- EMAVI		
JEFSa	Refiere con relación al tema de integración funcional que es importante que los servicios médicos de las tres Fuerzas se articulen para brindar un mejor servicio a los usuarios.	Con relación a la integración funcional el General informa que desde de inicio del año 2024 se vienen desarrollando campañas de las especialidades que tienen poca oferta y alta demanda de atención, estas campañas se llevan a cabo a través de la coordinación entre los directores de Sanidad Armada, Sanidad Ejército y Jefatura de Salud. Solicita que desde el Grupo de atención al Usuario y Participación Social de la Dirección General de





		Sanidad Militar se envíe al señor Álvaro la información de las campañas que ha realizado la Fuerza Aérea en el año 2024 y las que tiene previstas.
	Se tenía pendiente el traslado de Éticos a un espacio en el cual se realizaron unas mejoras de infraestructura	Verificar si ya se realizó el traslado al nuevo espacio
	Sugiere que se implemente la modalidad de pago global prospectivo, en el cual se hace un contrato por un número determinado de dinero para los gastos de servicios de salud de los usuarios.	Se analizará la propuesta desde nivel central en conjunto con los directores de Sanidad Armada, Sanidad Ejército y Jefatura de Salud.
	Solicitud de espacio de reunión con el Director de la Jefatura de Sanidad de la Fuerza Aérea, el Director del ESM 2782 EMAVI, Director de la Dirección General de Sanidad Militar y la asociación de usuarios Mi salud Valle en el ESM EMAVI para que se den a conocer de manera más puntual las necesidades del ESM	
	Liga de usuarios	Verificar desde el Grupo de atención al usuario y participación social la posibilidad del desarrollo de unas reuniones con las asociaciones con tiempos de participación puntuales

Presidente Red de Veedurías / Regional Barranquilla		
EJC	Solicita un recurso adicional 2024 para la regional 1, para poder garantizar la continuidad en la prestación de los servicios.	El General informa que se realizará la verificación de la solicitud con el director de Sanidad EJC
	Manifiesta que las respuestas a los derechos de petición en ocasiones son ambiguas e imprecisas.	En cuanto a las respuestas emitidas a los derechos de petición de las diferentes áreas de las Direcciones de Sanidad y Dirección General de Sanidad Militar, el General informa que se realizará la respectiva verificación
	El call center presenta muchas fallas continuas, el tiempo de espera es muy extenso	Tiene pendiente coordinar una reunión con el personal del call center para mejorar el servicio.
	Refiere que el directorio de la regionales no está actualizado, lo cual no permite el acceso a la información	Desde el grupo de atención al usuario y participación social de la DIGSA





CONCLUSIONES

Se puede concluir que el espacio de participación “Hablando con el Director” cumplió con el objetivo de escuchar activamente a los asistentes sobre la información relevante en cada uno de los Establecimientos de Sanidad Militar que representan.

La participación de cada presidente de asociación de usuarios se consolida para dar respuesta en la próxima reunión de la estrategia de participación “Hablando con el Director.” Y como insumo para fortalecer los procesos de atención en salud en cada uno de los Establecimientos de Sanidad Militar.

