



Prototipo de un aplicativo para el manejo del sistema de referencia y contrareferencia en los establecimientos de sanidad militar de Bogotá del Ejército Nacional

Edwin Alejandro Moreno Herrán
Nidya Patricia Pineda López

Trabajo de grado para optar al título profesional:
Curso de Información Militar (CIM)

Escuela Superior de Guerra “General Rafael Reyes Prieto”
Bogotá D.C., Colombia

2013

355.45
M673

FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA
ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA



PROTOTIPO DE UN APLICATIVO PARA EL MANEJO DEL SISTEMA DE
PROTOTIPO DE UN APLICATIVO PARA EL MANEJO DEL SISTEMA DE
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE
SANIDAD MILITAR DE BOGOTÁ DEL EJÉRCITO NACIONAL

MAYOR EDWIN ALEJANDRO MORENO HERRÁN
MAYOR NIDYA PATRICIA PINEDA LÓPEZ

MAYOR EDWIN ALEJANDRO MORENO HERRÁN
MAYOR NIDYA PATRICIA PINEDA LÓPEZ

Director Metodológico
Teniente Coronel Sofía Villarreal Pieruccini

CURSO DE INFORMACIÓN MILITAR 2013
BOGOTÁ

CURSO DE INFORMACIÓN MILITAR 2013
BOGOTÁ

2013

FUERZAS MILITARES DE COLOMBIA
ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA



**PROTOTIPO DE UN APLICATIVO PARA EL MANEJO DEL SISTEMA DE
REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE
SANIDAD MILITAR DE BOGOTÁ DEL EJÉRCITO NACIONAL**

Firma del presidente del jurado

MAYOR EDWIN ALEJANDRO MORENO HERRÁN
MAYOR NIDYA PATRICIA PINEDA LÓPEZ

Firma del jurado

Trabajo de Investigación

Firma del jurado

Director Metodológico
Teniente Coronel Sofía Villarreal Pieruccini

CURSO DE INFORMACIÓN MILITAR 2013

BOGOTÁ

2013

8.	CONCLUSIONES	CONTENIDO	39
9.	RECOMENDACIONES		42
10.	CRONOGRAMA		43
	BIBLIOGRAFIA		48
	INTRODUCCION		8
1.	PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN		9
1.1	DESCRIPCIÓN		9
1.2	PROBLEMA		10
2.	OBJETIVOS		11
2.1	OBJETIVO GENERAL		11
2.2	OBJETIVO ESPECÍFICOS		11
3.	JUSTIFICACION		12
4.	MARCO DE REFERENCIA		13
4.1	MARCO DE ANTECEDENTES		13
4.2	MARCO CONTEXTUAL		14
4.3	MARCO LEGAL NORMATIVO		14
4.4	MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL		18
5.	METODO		25
5.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN		25
6.	DISEÑO PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO AUTORIZADOR DEL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SANIDAD MILITAR DE BOGOTA DEL EJÉRCITO NACIONAL.		26
7.	PROPUESTA PROTOTIPO DE UN APLICATIVO PARA EL MANEJO DEL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SANIDAD MILITAR DE BOGOTA DEL EJÉRCITO NACIONAL		28

8.	CONCLUSIONES	LISTA DE TABLAS	39
9.	RECOMENDACIONES		42
10.	CRONOGRAMA		43
	BIBLIOGRAFIA		45

LISTA DE TABLAS

	pág.
TABLA 1. CRONOGRAMA PROYECTO	43
FIGURA 2. ACCESO MENU OPCIONES	29
FIGURA 3. SOLICITUD AUTORIZACIONES	30
FIGURA 4. BUSQUEDA CODIGOS CIR 10-CUPS	31
FIGURA 5. BUSQUEDA SERVICIO	32
FIGURA 6. OPCIONES DE SELECCION	32
FIGURA 7. PROCESO AUTORIZACION	33
FIGURA 8. AUTORIZACIONES AUDITOR	34
FIGURA 9. MENU OPCIONES	34
FIGURA 10. AUTORIZACIONES PENDIENTES	35
FIGURA 11. AUTORIZAR SOLICITUD	36
FIGURA 12. IMPRESION AUTORIZACION	37

LISTA DE FIGURAS

	pág.
FIGURA 1. INGRESO AL SISTEMA	29
FIGURA 2. ACCESO MENÚ OPCIONES	29
FIGURA 3. SOLICITUD AUTORIZACIONES	30
FIGURA 4. BÚSQUEDA CÓDIGOS CIE 10-CUPS	31
FIGURA 5. BÚSQUEDA SERVICIO	32
FIGURA 6. OPCIONES DE SELECCIÓN	32
FIGURA 7. PROCESO AUTORIZACIÓN	33
FIGURA 8. AUTORIZACIONES AUDITOR	34
FIGURA 9. MENÚ OPCIONES	34
FIGURA 10. AUTORIZACIONES PENDIENTES	35
FIGURA 11. AUTORIZAR SOLICITUD	36
FIGURA 12. IMPRESIÓN AUTORIZACIÓN	37

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

La creciente demanda de la atención en salud de los usuarios y beneficiarios del subsistema de salud del Ejército Nacional, aumento del pie de fuerza de la institución por motivos del conflicto armado, la evidente transición epidemiológica, la necesidad de mejorar la calidad en los servicios de atención en salud que se ofrecen a la población y la insuficiente capacidad instalada de los Establecimientos de Sanidad Militar, han hecho del proceso de Referencia y Contrareferencia uno de los pilares administrativo- asistenciales de suma importancia, con el fin de garantizar la continuidad de los diferentes procesos de atención en salud y capacidad de respuesta acorde a las necesidades de los usuarios.

Sin embargo con el procedimiento actual para la autorización de órdenes de servicio del proceso Referencia y Contrareferencia con que cuenta la Dirección de Sanidad Ejército, aunado a los problemas de coordinación, no ha logrado plenamente la funcionalidad del sistema, convirtiéndose en un obstáculo para acceder en forma oportuna a la continuidad en la prestación de los diferentes servicios de salud, lo cual genera barreras de acceso a los servicios asistenciales.

Por lo tanto el proceso de funcionamiento actual de Referencia y Contrareferencia, genera la necesidad de desarrollar un sistema informático que permita agilizar el proceso de autorizaciones en los Establecimientos de Sanidad Militar de Bogotá del Ejército Nacional, con el fin de ofrecer al usuario atención médica integral, ágil y oportuna.

El propósito de este proyecto de investigación es presentar un prototipo de un aplicativo, generado por la necesidad del funcionamiento actual para el manejo del Sistema de Referencia y Contrareferencia en los Establecimientos de Sanidad Militar de Bogotá del Ejército Nacional.

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN

En la actualidad el Sistema de Referencia y Contrareferencia no cuenta con características de accesibilidad, oportunidad, agilidad y eficiencia, que permitan garantizar un adecuado manejo del proceso de remisiones en Bogotá en los Establecimientos de Sanidad Militar del Ejército Nacional.

Los usuarios del Subsistema de Salud del Ejército Nacional, se ven obligados a un sin número de trámites administrativos para lograr la autorización de los servicios de salud en los diferentes niveles de atención y complejidad que requieren tanto en la red propia como en la externa.

Desde 1934 en la Dirección de Sanidad Ejército el Sistema de Referencia y Contrareferencia no ha sufrido cambios tecnológicos significativos que le permitan agilidad en los diferentes procesos administrativo-asistenciales.

El procedimiento actual para la autorización de órdenes de servicio del proceso Referencia y Contrareferencia no permite agilidad y mejoramiento en los diferentes procesos administrativos que se generan dentro del sistema causando insatisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios de salud al interior de la institución.

El presente proyecto propone un instrumento tecnológico con el fin de proveer las herramientas necesarias, mejorar y agilizar el Sistema de Referencia y Contrareferencia existente actualmente, brindando un servicio con calidad y pertinencia de acuerdo al nivel de complejidad requerido, así como la optimización de los recursos disponibles con mayor efectividad y economía.

PROBLEMA

¿Qué aspectos se pueden mejorar del actual Sistema de Referencia y Contrareferencia de los Establecimientos de Sanidad Militar de Bogotá del Ejército Nacional, con el fin de mejorar la prestación de los servicios de salud al interior de la institución?

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los puntos críticos del proceso actual de Referencia y Contrareferencia en los Establecimientos de Sanidad Militar de Bogotá del Ejército Nacional.
- Desarrollar un prototipo de aplicativo informático para el manejo del proceso de Referencia y Contrareferencia en los Establecimientos de Sanidad Militar de Bogotá del Ejército Nacional.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Desarrollar un sistema informático que agilice el proceso de Referencia y Contrareferencia en los Establecimientos de Sanidad Militar de Bogotá del Ejército Nacional.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los puntos críticos del proceso actual de Referencia y Contrareferencia en los Establecimientos de Sanidad Militar de Bogotá del Ejército Nacional.
- Desarrollar un prototipo de aplicativo informático para el manejo del proceso de Referencia y Contrareferencia en los Establecimientos de Sanidad Militar de Bogotá del Ejército Nacional.

3. JUSTIFICACION

El Sistema de Referencia y Contrareferencia es el mecanismo mediante el cual el subsistema de salud del Ejército Nacional busca garantizar la continuidad de los diferentes procesos de atención en salud con capacidad de respuesta acorde a las necesidades de los usuarios realizados en los Establecimientos de Sanidad Militar de Bogotá, a través de la red propia o contratada en los diferentes niveles de atención y con las características de oportunidad, eficiencia, eficacia, pertinencia y universalidad dentro del modelo de atención básica en salud.

El proceso actual para la autorización de órdenes de servicio del proceso Referencia y Contrareferencia de Bogotá no permite agilidad y mejoramiento en los diferentes procesos administrativos que se generan dentro del sistema causando insatisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios de salud al interior de la institución.

El desarrollar un sistema informático permitiría agilizar el proceso de Referencia y Contrareferencia en los Establecimientos de Sanidad Militar de Bogotá del Ejército Nacional, así como contar con mecanismos claros y estandarizados para el proceso de autorización, satisfacción de los usuarios, optimización de los recursos disponibles en la red propia, administración del talento humano, además de garantizar la seguridad de la información y al mismo tiempo proporcionar datos estadísticos en tiempo real para el planeamiento y toma de decisiones en salud.

4. MARCO DE REFERENCIA

4.1 MARCO DE ANTECEDENTES

Desde 1934 en la Dirección de Sanidad Ejército el Sistema de Referencia y Contrareferencia no ha sufrido cambios tecnológicos significativos que le permitan agilidad en los diferentes procesos administrativos, lo cual genera insatisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios de salud al interior de la institución.

Posterior al establecimiento del acuerdo No 004/1997, el proceso de Referencia y Contrareferencia era operado por cada Establecimiento de Sanidad Militar (ESM) en donde el auditor sellaba la remisión y direccionaba de acuerdo a la solicitud del paciente, está se registraba para su control en una base de datos creada por el mismo ESM¹.

En el año 2009 en la búsqueda de un cambio que mejorará el proceso de Referencia y Contrareferencia, la Dirección General de Sanidad Militar diseñó una herramienta que facilitará la prestación de los servicios de salud la cual fué puesta en funcionamiento en el Hospital Militar Central como punto centralizador de las autorizaciones y con puntos de apoyo en los Establecimientos de Sanidad Militar del cantón norte, cantón sur, Centro de Rehabilitación y Dispensario Médico Gilberto Echeverry Mejía, sin embargo se pudo observar que este mecanismo no era suficiente para el cumplimiento de los objetivos del proceso.

Adicionalmente la Dirección de Sanidad Ejército debería realizar seguimiento directo sobre la prestación de los servicios y adecuada utilización de los niveles de

¹DIRECCION DE SANIDAD EJÉRCITO. Directiva permanente 0017 directrices y lineamientos para el cumplimiento y ejecución del proceso de referencia y contrareferencia a nivel nacional. Bogotá 9 abril 2012.3 p.

complejidad, ya sea en los mismos ESM o el Hospital Militar Central, lo cual dificultaba un adecuado control por parte de esta.

A partir del año 2011 de acuerdo a lo ordenado por la Dirección General de Sanidad Militar, se ordenó que el proceso autorizador de las fuerzas en el Hospital Militar Central, retornará a cada una de las Direcciones de Sanidad de las tres fuerzas, con el fin de que cada una conociera y controlará lo que se remitía a ese centro hospitalario; momento desde el cual el proceso de autorizaciones se encuentra en cada Establecimiento de Sanidad Militar en Bogotá y un punto centralizado a cargo directamente de la Dirección de Sanidad Ejército, con una serie de inconvenientes administrativo-asistenciales tanto para los usuarios como para el personal de salud encargado de estos procesos, limitando el acceso y con un sin número de barreras en la prestación oportuna de la salud.

4.2 MARCO CONTEXTUAL

El marco del presente proyecto se contextualiza al interior del Ejército Nacional, en los Establecimientos de Sanidad Militar de la ciudad de Bogotá, a través de la Dirección de Sanidad Ejército y en el marco de la prestación de los servicios de salud al interior del Subsistema de Salud.

4.3 MARCO LEGAL NORMATIVO

- Constitución Política de la República de Colombia – artículo 49 señaló la potestad del Estado para reglamentar y organizar los niveles de atención en la prestación de los servicios de salud, de conformidad con los principios de universalidad, eficiencia y solidaridad. Los artículos 334 y 365 de la carta política, establecieron la facultad del Estado para mantener la regulación, control y vigilancia del servicio de salud.

- La Ley 10 de 1990 por medio de la cual se reorganizó el Sistema Nacional de Salud (SNS), redefinió el servicio público de salud, estableciendo que la prestación de los servicios, en todos los niveles, estaba a cargo de la Nación, con carácter gratuito en sus servicios básicos para todos los habitantes del territorio nacional y administrado en asocio con las entidades territoriales, los entes descentralizados y las personas privadas autorizadas para tal efecto.
- Resolución 9275 de 1993. Por la cual se adopta el manual de normalización.
- El Decreto reglamentario 1760 de 1990. Por el cual se establecieron y definieron los niveles de atención, tipo de servicio y grado de complejidad definió como nivel de atención la responsabilidad del ente territorial en la organización de los servicios de salud, a través de una o varias entidades que prestan servicios; estableció que estos se organizaran de acuerdo con su complejidad en servicios, departamentos, unidades, secciones y grupos. Estos comprenden el conjunto de recurso humano, tecnológico y material, organizados para solucionar problemas de salud y apoyar o complementar dicha solución.
- Decreto No 1761 de 1990. Por el cual se reglamentan los servicios de urgencias.
- Acuerdo No 004 de mayo 15 de 1997. Se adoptan los regímenes de
- Decreto 2759 del 11 de diciembre de 1991. Por el cual se organiza y establece el régimen de Referencia y Contrareferencia.
- **La Ley 60 de 1993.** Amplió la disponibilidad de recursos tanto del situado fiscal como de las participaciones de los municipios y abrió la posibilidad, posteriormente ratificada en la ley 100 del mismo año, de otorgar subsidios a la demanda de servicios de salud. Además de otras determinaciones de competencia de los entes territoriales, la ley específicamente señaló la competencia de los departamentos y los distritos para garantizar la operación

de la red de servicios así como del sistema de Referencia y Contrareferencia de pacientes entre todos los niveles de atención.

- **La Ley 100 de 1993.** Mediante el cual se establece el Sistema General de Seguridad Social.
- **Resolución 9279 de 1993.** Por la cual se adopta el manual de normalización del competente traslado para la red nacional de urgencias. Norma que garantiza un servicio de ambulancias que cumplan con las condiciones técnico-sanitarias, de higiene y dotación que garanticen un adecuado traslado de los pacientes.
- **Circular externa No. 014 de 1995** Expedida por la Superintendencia Nacional de Salud. La cual trata sobre la atención de urgencias.
- **Ley 352 de enero 17 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
- **Acuerdo No 002 de Abril 27 de 1997.** Se adoptan los regímenes de Referencia y Contrareferencia en el Sistema de Salud de la Fuerzas Militares y la Policía Nacional, siendo de obligatorio cumplimiento con la finalidad de facilitar la atención oportuna e integral del usuario del SSMP, el acceso universal de dichos usuarios al nivel de tecnología que se requiera y propender por una racional utilización de los recursos institucionales.
- **Acuerdo No. 007 del 30 de mayo de 1997,** Por el cual se establecen políticas y parámetros para la prestación directa de servicios o contratación de instituciones prestadoras de servicios de salud y profesionales habilitados, en

- el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares y el Subsistema de la Policía Nacional.
- **Acuerdo No. 011 del 10 de julio de 1.997**, Por el cual se trazan las políticas, reglas, directrices y orientaciones para la administración del SSMP en forma descentralizada y desconcentrada en las Fuerzas Militares y la Policía Nacional y se define y regula la integración funcional de las entidades que prestan los servicios de salud en los Subsistemas.
- **Decreto No 1795 del 14 de septiembre de 2000**, por el cual se estructura el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.
- **Ley 715 de 2001 capítulo IV, artículo 54**. La red de servicios se organiza por grados entre sí mediante un sistema de referencia y Contrareferencia. Provee las normas técnicas y administrativas con el fin de prestar Servicios de Salud al usuario acorde con sus necesidades, atendiendo los requerimientos de eficiencia y oportunidad.
- **Acuerdo No 002 de Abril 27 de 2001**. Da como condición indispensable de acceso a los servicios contenidos en el Plan de Servicios de Sanidad Militar, el tránsito obligatorio a través de la consulta de Medicina General, Odontología General y primer nivel de otras áreas de salud.
- **Acuerdo No. 005 del 27 de abril de 2001**. Por el cual se establece la política general sobre la conformación de la red prestadora de servicios de salud en el SSMP
- **Directiva permanente 251 del 31 de diciembre de 2009** Por el cual se implementa el proceso de Referencia y Contrareferencia.

- **Resolución 3374 de 2000** Por el cual se reglamentan los datos básicos que deben reportar los prestadores de servicios de salud y las entidades administradoras de planes de beneficios sobre los servicios de salud prestados.
- **Oficio No 312193 de 2009** de la Dirección General de Sanidad Militar con el cual emite y da alcance a la Directiva No 251 de 2009 mediante el manual de Referencia y Contrareferencia para el Subsistema de salud de las Fuerzas Militares.
- **Circular No 315301 de Diciembre 29 de 2011** del Jefe de Estado Mayor conjunto de las FFMM “Ordenamiento para mejoramiento funcional del SSFM”.

4.4 MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

El régimen de Referencia y Contrareferencia, es el conjunto de normas técnicas y administrativas que permiten prestar adecuadamente al usuario, los servicios de salud, según el nivel de atención y grado de complejidad de los Establecimientos de Sanidad Militar o de la Policía Nacional o a través de instituciones de salud contratadas, con la debida oportunidad y eficacia².

Se entiende por **Referencia** al envío de usuarios del SSMP o elementos de ayuda diagnóstica por parte de un Establecimiento de Sanidad Militar o de la Policía Nacional, a otro de mayor nivel de atención y grado de complejidad o el envío de usuarios del SSMP a instituciones de salud o grupos profesionales habilitados contratados, para la atención o complementación diagnóstica, que de acuerdo con

²CONSEJO SUPERIOR DE SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES Y DE LA POLICIA NACIONAL. Acuerdo No. 004, Por el cual se adoptan los regímenes de Referencia y Contrareferencia en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares y el Subsistema de Salud de la Policía Nacional. Mayo 15 de 1997. p. 1.

el nivel de atención o grado de complejidad den respuesta a las necesidades de salud³.

Contrareferencia: es la respuesta que los Establecimientos de Sanidad Militar o de la Policía Nacional o las instituciones de salud contratados, receptoras de la referencia, dan al Establecimiento de Sanidad que ordena la referencia. La respuesta puede ser la contrarremisión del usuario al Establecimiento de Sanidad Militar o de la Policía Nacional al cual pertenece por circunscripción, con las debidas indicaciones a seguir o simplemente, la información sobre la atención recibida por el usuario en la institución receptora o el resultado de las solicitudes de ayuda diagnóstica⁴.

Autorizaciones: Es el mecanismo de control que posee el SSFM para garantizar la eficiencia y uso racional de los recursos de acuerdo con los criterios técnicos y administrativos que permiten modular la frecuencia de uso de cada una de las actividades⁵.

MODALIDAD DE SOLICITUD DE SERVICIOS

Dentro del Régimen de Referencia y Contrareferencia se pueden presentar diferentes solicitudes de servicios así:

- **Remisión:** Procedimiento por el cual un profesional de la salud transfiere la atención en salud de un usuario del SSMP, a otro profesional, ESM o

³ Ibid., p. 1.

⁴ Ibid., p. 2.

⁵ DIRECCION DE SANIDAD EJÉRCITO. Op. cit., p. 4.

Institución Contratada, con la siguiente transferencia de responsabilidad sobre el cuidado del mismo⁶.

- **Interconsulta:** Es la solicitud elevada por el profesional, Establecimiento de Sanidad o institución de salud contratada, responsable de la atención del usuario a otros profesionales, Establecimientos de Sanidad o instituciones de salud contratadas, para que emitan juicios y orientaciones sobre la conducta a seguir con determinados usuarios, sin que estos profesionales o instituciones asuman la responsabilidad directa de su manejo.
- **Orden de Servicio:** Es la solicitud de realización de actividades de apoyo diagnóstico y/o tratamiento entre una institución y otra. Para lo anterior pueden referirse: personas, elementos o muestras biológicas y productos del ambiente⁷.
- **Apoyo Tecnológico:** Es el requerimiento temporal de recursos humanos, de dotación o insumos, de un Establecimiento de Sanidad Militar o de la Policía Nacional a otro, para contribuir a la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios, de conformidad con el principio de solidaridad, evitando así el desplazamiento de usuarios⁸.
- **Contra remisión o Contrareferencia:** Respuesta del médico tratante con las indicaciones a seguir, la información sobre la atención recibida por el usuario

⁶ DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR. Manual de referencia y contra referencia para el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares DGSM 2009 [en línea] Bogotá: La Entidad [citado 10 mayo 2013]. Disponible en Internet:
[URL:www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/?idcategoria=1246](http://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/?idcategoria=1246) 8 p.

⁷ Ibid., p. 9.

⁸ Ibid., p. 9.

en la institución receptora, o el resultado de las solicitudes de ayuda diagnóstica⁹.

DEFINICION NIVELES DE ATENCION Y GRADOS DE COMPLEJIDAD.

En la atención en salud existen unos niveles y grados de complejidad de acuerdo al tipo de enfermedad o patología, para lo cual es importante tener claramente definido su concepto, así:

- **Nivel de Atención:** Se entiende por nivel de atención, el grupo de Establecimientos de Sanidad, bajo cuya estructura y organización se clasifican las actividades que pueden realizar, para satisfacer las necesidades de los usuarios que demandan su atención, de acuerdo con las políticas definidas en la misión institucional de cada fuerza¹⁰.
- **Grado de Complejidad:** Se denomina grado de complejidad, las diferentes características que al interior de cada nivel de atención, puedan identificarse de acuerdo con la diferenciación de sus recursos humanos, locativos y tecnológicos¹¹.

DESARROLLO DE LOS NIVELES DE ATENCIÓN PARA ELSSMP.

NIVEL I DE ATENCIÓN

Nivel IA: Consultorio, Enfermería y Punto de Atención.

⁹Ibid., p. 21

¹⁰Ibid., p. 21

¹¹Ibid., p. 21

- **Básica.** Presta servicios de salud a los segmentos poblacionales asignados a su jurisdicción, personal adicional, temporal y agregado. Soluciona la demanda de servicios ambulatorios; si es el caso, apoya a unidades móviles o Batallones de combate terrestre atiende y clasifica pacientes para remisión a Establecimientos de Sanidad Militar o de la Policía Nacional o a instituciones contratadas de mayor complejidad, ejecuta actividades básicas de promoción y prevención, observación y aislamiento de pacientes con o sin internación y vigilancia epidemiológica¹².

Nivel I B: Dispensarios o Unidades Especializadas: Presta servicios de salud a los segmentos poblacionales, asignados a su jurisdicción, personal adicional, temporal o agregado. Soluciona la demanda de servicios ambulatorios, propia y remitida de otros niveles de atención, brinda atención médico-odontológica general y especializada de acuerdo con la necesidad y demanda del área de influencia respectiva y/o con énfasis en la especialidad que maneje, bien sea médica, odontológica, quirúrgica, materno infantil o paramédica. Clasifica pacientes para remisión a Establecimientos de Sanidad Militar o de la Policía Nacional o a las instituciones de salud contratadas de mayor complejidad, ejecuta actividades básicas de vigilancia epidemiológica, promoción y prevención, observación y/o aislamiento de pacientes, encaminadas a satisfacer la demanda propia de cada especialidad. Desarrolla actividades docente-asistenciales correspondientes a pregrado y será punto de recepción, evaluación y estabilización en atención de urgencias¹³.

NIVEL II DE ATENCIÓN: Hospital Regional FF.MM: Soluciona la demanda de servicios ambulatorios, atención de especialidades básicas con o sin internación,

¹²CONSEJO SUPERIOR DE SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES Y DE LA POLICIA NACIONAL. Op. cit., p. 6.

¹³ Ibid., p. 6.

atiende a los segmentos poblacionales asignados a su jurisdicción, personal adicional, temporal y agregado. Clasifica pacientes por remisión a Establecimientos de Sanidad de mayor complejidad o a las instituciones de salud contratadas, recibe pacientes remitidos de niveles inferiores, ejecuta actividades básicas de vigilancia epidemiológica, promoción y prevención, observación, reanimación, rehidratación y aislamiento de pacientes, con o sin internación. Es punto de recepción, evaluación y estabilización en atención de urgencias y realiza procedimientos médicos y quirúrgicos programados o prioritarios de las especialidades básicas.

Especialidades II Nivel de atención¹⁴:

- Ortopedia
- Pediatría
- Medicina interna
- Cirugía General
- Oftalmología
- Otorrinolaringología
- Programación de promoción y prevención
- Nutrición
- Terapia Física
- Terapia Ocupacional
- Fonoaudiología
- Psicología

NIVEL III DE ATENCIÓN: Hospital de Referencia. Solución a la demanda de servicios ambulatorios y hospitalarios, atiende los segmentos poblacionales asignados a su jurisdicción, personal adicional, temporal y agregado. Clasifica

¹⁴ DIRECCION DE SANIDAD EJERCITO.Op.cit.,p.6.

pacientes para remisión a Establecimientos de Sanidad de nivel IV o a las instituciones de salud contratadas, ejecuta actividades básicas de vigilancia epidemiológica, promoción y prevención, observación y aislamiento de pacientes, con o sin internación. Desarrolla actividades docente-asistenciales correspondientes a pre y postgrado y será punto de recepción, evaluación y estabilización en atención de urgencias y realiza procedimientos médicos y quirúrgicos programados o de urgencias, de especialidades básicas y subespecialidades¹⁵.

En cuanto a las patologías catastróficas o de alto costo se encuentran enmarcadas dentro del nivel IV de atención, como se definen a continuación:

5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

NIVEL IV DE ATENCIÓN: Patologías de Tipo Catastrófico. Son patologías de tipo catastrófico, aquellas que representan una altacomplejidad en su manejo, alto costo, baja ocurrencia y alto costo efectividad en su tratamiento. Se consideran de este nivel los siguientes procedimientos:

- Trasplante de órganos
- Diálisis
- Cirugía del sistema nervioso central
- Cirugía cardiaca
- Reemplazos articulares
- Manejo del gran quemado
- Manejo de trauma mayor
- Manejo de pacientes infectados por VIH/ Sida
- Quimioterapia y radioterapia para el cáncer
- Manejos de paciente en unidad de cuidados intensivos

¹⁵CONSEJO SUPERIOR DE SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES Y DE LA POLICIA NACIONAL. Op. cit., p. 6.

- Tratamiento quirúrgico de enfermedades congénitas¹⁶

El proceso de autorización se encuentra en cada Establecimiento de Sanidad Militar y se realiza a través de un punto de autorización en cada uno de ellos donde un auditor revisa los derechos de los usuarios y la pertinencia de las solicitudes para poder ser autorizadas en la red propia o contratada y un punto alternativo de autorizaciones a cargo de la Dirección de Sanidad Ejército.

Establecimientos de Sanidad Militar de la ciudad de Bogotá:

5. MÉTODO

5.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

CUALITATIVA

Debido a que se tienen en cuenta las características y la descripción detallada de cada una de las variables contempladas en el prototipo propuesto a partir de la utilización de datos no cuantitativos y el desarrollo como tal del trabajo de investigación.

¹⁶ Ibid., p.7.

6. DISEÑO PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DEL PROCESO AUTORIZADOR DEL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SANIDAD MILITAR DE BOGOTA DEL EJÉRCITO NACIONAL.

Inicialmente se describirá la forma como actualmente opera el sistema de autorizaciones del Sistema de Referencia y Contrareferencia en los Establecimientos de Sanidad Militar de la ciudad de Bogotá:

- El médico general o especialista genera la orden de remisión, interconsulta o ayuda diagnóstica en medio física.
- Con la orden generada en el Establecimiento de Sanidad Militar u Hospital Militar Central, el usuario realiza el trámite administrativo en la oficina encargada de autorizaciones de cada ESM o en el punto autorizador de la Dirección de Sanidad Ejército, para que le sea asignado un código de autorización.
- En la oficina encargada de autorizaciones se realiza la validación de derechos, estado vigente de afiliación mediante el GAV- CENAF(Grupo de Afiliación y Validación - Centro Nacional de Afiliaciones Dirección General de Sanidad Militar), auditoria médica correspondiente de la hoja de referencia: orden original, diligenciada en su totalidad, código CIE 10 ó códigos CUPS, pertinencia de la orden de acuerdo a quien la expide, nivel de complejidad, nombre y sello del médico solicitante, así como vigencia de la orden.
- Verificada la información y cumplidos los requisitos los auditores del proceso autorizador registran la información correspondiente a los registros individuales de prestación de servicios (RIPS) en la base de datos del grupo de afiliación y validación de derechos de la Dirección General de Sanidad Militar, donde se

7 genera el número de autorización para que el usuario pueda solicitar la cita telefónicamente por CALL CENTER.

- Cuando en el proceso de verificación de la documentación para la respectiva autorización se encuentra alguna novedad (remisión, interconsulta u orden de ayuda diagnóstica con fecha vencida, no diligenciamiento completo de los datos por parte del médico, entre otros) no se le puede autorizar y el paciente debe reiniciar el proceso con el médico tratante, situación que puede durar entre 1 y 30 días, lo cual implica demora, barreras de acceso e insatisfacción para una oportuna atención en salud.
- Actualmente el proceso de verificación para la autorización respectiva del proceso de Referencia y Contrareferencia que sea originada en cualquier ESM de Bogotá u Hospital Militar Central se está demorando entre 4 a 6 horas para acceder a que le sean revisados los documentos y le den el código de autorización o en caso contrario deberá seguir el proceso descrito en el numeral anterior.

Esta tramitología administrativa ha generado insatisfacción en los usuarios, los cuales en ocasiones han llevado a la agresión física y verbal por parte de los usuarios al personal de salud encargado del proceso de autorizaciones.

7. PROPUESTA PROTOTIPO DE UN APLICATIVO PARA EL MANEJO DEL SISTEMA DE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE SANIDAD MILITAR DE BOGOTÁ DEL EJÉRCITO NACIONAL

Para ingresar al sistema como Gestor o Transcriptor deberá digitar el usuario y la contraseña. Teniendo el diagnóstico realizado con la identificación de los puntos críticos del Sistema actual de Referencia y Contrareferencia en los Establecimientos de Sanidad Militar de Bogotá del Ejército Nacional, donde en promedio se atienden 800 usuarios al día, con tiempo de espera de aproximadamente para la revisión de la documentación de 4 a 6 horas en el punto autorizador de la Dirección de Sanidad Ejército, se ha desarrollado una propuesta que permita integrar sinérgicamente cada uno de los pasos establecidos en el proceso de autorizaciones actuales con un prototipo de aplicativo a fin de mejorar y disminuir los tiempos actuales de autorización y optimizandola red de prestación de servicios, garantizando una atención en salud sin barreras de acceso y con altos nivelesde satisfacción.

Una vez digitado correctamente el usuario y la contraseña se accederá al menú de opciones. En la actualidad los Establecimientos de Sanidad Militar de Bogotá, cuentan con un programa informático denominado IRON , el cual permite en tiempo real capturar la información generada durante la consulta, lo cual se entrelazaría con el prototipo propuesto, de modo que si el paciente requiere orden de interconsulta ó remisión se realizará digitalmente y quedará automáticamente en el sistema garantizando el completo y correcto diligenciamiento de la hoja de referencia, si no el sistema no permitirá guardar ningún cambio de la atención prestada y a su vez cargada y disponible para el punto autorizador ESM o Disan, de modo que el paciente no tendrá la necesidad de tener en forma física la remisión para el proceso autorizador y podrá ser autorizada en cualquier punto sin realizar desplazamientos innecesarios por la ubicación del servicio a requerir.

- SOLICITAR AUTORIZACIÓN
- BUSCAR AUTORIZACIONES

GESTOR AUTORIZACIONES

En la opción solicitar autorización se digitarán los datos que correspondan a la

Figura 1. Ingreso al sistema

se nos mostrará la siguiente ventana

Para ingresar al sistema como Gestor o Transcriptor deberá digitar el usuario y la

contraseña asignados

Por favor ingrese su nombre de usuario y contraseña si no posee uno solicítelo su administrador del sistema.

Usuario:
Contraseña:
ESM: | Seleccione E.SM.
INGRESAR

EJERCITO NACIONAL - AUTORIZACIONES

Figura 2. Acceso menú opciones

Una vez digitado correctamente accederemos al menú de opciones

OPCIONES - GESTOR

SOLICITAR AUTORIZACION

BUSCAR AUTORIZACION

SALIR

EJERCITO NACIONAL - AUTORIZACIONES

Las opciones disponibles para el Gestor son:

- SOLICITAR AUTORIZACIÓN
- BUSCAR AUTORIZACIONES

Figura 4. Búsqueda códigos CIE 10-CUPS

En la opción solicitar autorización se digitarán los datos que correspondan a la autorización que se está tramitando, hacemos clic en el icono correspondiente y se nos mostrará la siguiente ventana:

Figura 3. Solicitud autorizaciones

Informacion Paciente
Nombres: PEDRO MIGUEL VARGAS PARRA Tipo: Titular Retirado - Grado: No especifica Fecha de Nacimiento: 1955-12-12 Genero: M

Autorizacion

Prestador Id: Nombres: ESM: HOMIC 1 --
Id Paciente: 11298596 Nombre: PEDRO Apellido: VARGAS Teléfono:
Diagnóstico CIE10: Buscar CIE10 - 5113
Cups de remisión: Buscar CUPS +
Servicio al que se remite: Buscar Servicio
Código del Prestador al que se remite: Buscar Código IPS Red:
Tipo de atención: Seleccione el Tipo de Atención Cual:
Nivel de atención: Seleccione el Nivel de Atención Cual:
Tipo de Transporte: PROPIOS MEDIOS Cual:
Fecha de generación de la remisión 2013-07-09 10:09:21 Autorizado:
Datos Clinicos Relevantes:
Guardar Autorizacion

EJERCITO NACIONAL - AUTORIZACIONES

Con el fin de garantizar que todos los códigos sean digitados de manera correcta, estos primero deberán ser buscados haciendo clic en el botón correspondiente, se nos abrirá un cuadro de diálogo para realizar una búsqueda, esto cumple para la búsqueda de CIE-10, CUPS, SERVICIO, IPS como ve en la siguiente imagen.

Figura 4. Búsqueda códigos CIE 10-CUPS

Buscar CIE-10

Buscar Servicio



Buscar CUPS de remisión

Todas las opciones son de selección como se puede ver en las siguientes imágenes lo cual facilita y agiliza el proceso de autorizaciones

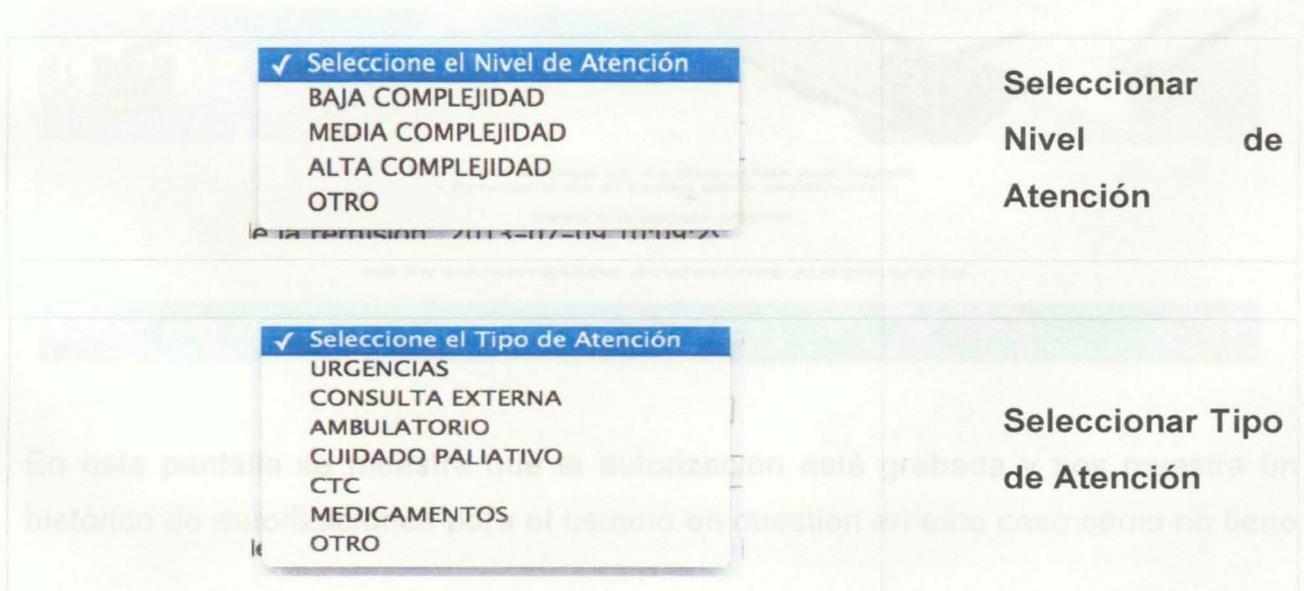


Figura 5. Búsqueda servicio



Todas las opciones son de selección como se puede ver en las siguientes imágenes lo cual facilita y agiliza el proceso de autorizaciones

Figura 6. Opciones de selección



ninguna autorización muestra al mes de, no se encontraron remisiones

Seleccione el Tipo de Transporte TRASLADO ACUATICO BASICO DE PACIENTES PRIMARIO TRASLADO ACUATICO BASICO DE PACIENTES SECUNDARIO TRASLADO AEREO BASICO DE PACIENTES PRIMARIO TRASLADO AEREO BASICO DE PACIENTES SECUNDARIO TRASLADO TERRESTRE BASICO DE PACIENTES PRIMARIO TRASLADO TERRESTRE BASICO DE PACIENTES SECUNDARIO TRASLADO ACUATICO MEDICALIZADO DE PACIENTES PRIMARIO TRASLADO ACUATICO MEDICALIZADO DE PACIENTES SECUNDARIO TRASLADO AEREO MEDICALIZADO DE PACIENTES PRIMARIO TRASLADO AEREO MEDICALIZADO DE PACIENTES SECUNDARIO TRASLADO TERRESTRE MEDICALIZADO DE PACIENTES PRIMARIO TRASLADO TERRESTRE MEDICALIZADO DE PACIENTES SECUNDARIO EVACUACION AEROMEDICA <input checked="" type="checkbox"/> PROPIOS MEDIOS	Seleccionar Tipo de Transporte																																																										
<table border="1"> <tr> <td colspan="2"> Julio 2013 </td> </tr> <tr> <td>Sem</td> <td>Lun</td> <td>Mar</td> <td>Mie</td> <td>Jue</td> <td>Vie</td> <td>Sab</td> <td>Dom</td> </tr> <tr> <td>27</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> <td>6</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>28</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> <td>11</td> <td>12</td> <td>13</td> <td>14</td> </tr> <tr> <td>29</td> <td>15</td> <td>16</td> <td>17</td> <td>18</td> <td>19</td> <td>20</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>30</td> <td>22</td> <td>23</td> <td>24</td> <td>25</td> <td>26</td> <td>27</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>31</td> <td>29</td> <td>30</td> <td>31</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="8">Hoy es: Mar. 9. Jul 2013</td> </tr> </table>	Julio 2013		Sem	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom	27	1	2	3	4	5	6	7	28	8	9	10	11	12	13	14	29	15	16	17	18	19	20	21	30	22	23	24	25	26	27	28	31	29	30	31					Hoy es: Mar. 9. Jul 2013								Selector de Fechas
Julio 2013																																																											
Sem	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom																																																				
27	1	2	3	4	5	6	7																																																				
28	8	9	10	11	12	13	14																																																				
29	15	16	17	18	19	20	21																																																				
30	22	23	24	25	26	27	28																																																				
31	29	30	31																																																								
Hoy es: Mar. 9. Jul 2013																																																											

Una vez terminados de digitar los datos se presiona el botón guardar, el sistema evalúa que los datos requeridos hayan sido digitados y procede a grabar la información en la base de datos, obteniendo como respuesta una pantalla como la siguiente:

Figura 7. Proceso autorización



En esta pantalla se muestra que la autorización está grabada y nos muestra un histórico de autorizaciones para el usuario en cuestión en este caso como no tiene

ninguna autorización muestra el mensaje, no se encontraron remisiones autorizadas.

* VER PENDIENTES POR AUTORIZAR

AUDITOR – AUTORIZACIONES

* BUSCAR AUTORIZACION

Figura 8. Autorizaciones auditor

La opción ver pendientes por autorizar nos muestra una pantalla como la siguiente. Para ingresar al sistema como Gestor o Transcriptor deberá digitar el usuario y la contraseña asignados



Una vez digitado correctamente accederemos al menú de opciones

Figura 9. Menú opciones



Encontramos dos opciones:

- VER PENDIENTES POR AUTORIZAR
- BUSCAR AUTORIZACIÓN

Figura 11. Autorizar solicitud

La opción ver pendientes por autorizar nos muestra una pantalla como la siguiente:

Figura 10. Autorizaciones pendientes

Id paciente	Nombres Paciente	Dx Remisión	CUP Remisión	Fecha Remisión	Codigo IPS	Accion
11298596	PEDRO VARGAS	A012	123400	2013-07-09 10:09:29	110011693801 - HOMIC - HOSPITAL MILITAR CENTRAL	
827010	JOSE JULIO	I64X	903703	2013-02-26 06:59:35	110011693801 - HOMIC - HOSPITAL MILITAR CENTRAL	
51737617	MARTHA PADILLA	E039	886012	2013-02-25 17:16:15	110011693801 - HOMIC - HOSPITAL MILITAR CENTRAL	
1143239990	BREINER PRADA	B279	890302	2013-02-25 17:13:19	110011693801 - HOMIC - HOSPITAL MILITAR CENTRAL	
1143239990	BREINER PRADA	B279	906216	2013-02-25 17:12:07	110011693801 - HOMIC - HOSPITAL MILITAR CENTRAL	
19221706	MIGUEL CASAS	C61X	903810	2013-02-25 17:05:20	110011693801 - HOMIC - HOSPITAL MILITAR CENTRAL	
1144136060	JUAN GIRALDO	I359	881235	2013-02-25 17:05:09	110011693801 - HOMIC - HOSPITAL MILITAR CENTRAL	

Total de Registros: 7

Con esto se puede saber si es viable transferir la autorización del usuario a ese Establecimiento de Sanidad Militar o si es necesario el cambio de

En la cual se puede ver un listado con las autorizaciones pendientes por revisar, con esto el auditor puede verificar que su trabajo está completo, éstas autorizaciones sólo desaparecerán de la lista una vez se hayan atendido, ya sea que se autoricen o no.

Para autorizar una solicitud se debe hacer clic en el icono de detalle

Una vez seleccionado el procedimiento que se quiere autorizar se mostrará el detalle de la solicitud y se debe dar la opción de si se autoriza o no, de igual manera se puede determinar en el caso que no haya insumo para el procedimiento, tal como se ve en la siguiente pantalla:

Figura 11. Autorizar solicitud

Autorización

Establecimiento que remite: 6938 Prestador que remite: 1 - W

Id Paciente: 11298596 - PEDRO VARGAS

Teléfono: Celular:

Diagnóstico CIE10: A012 - FIEBRE PARATIFOIDEA B

CUPS de remisión: 123400 - REPARACION O SUTURA DE IRIDODIALISIS SOD

Servicio al que se remite: OPTOMETRIA

Tipo de atención: CONSULTA EXTERNA Cual:

Nivel de atención: BAJA COMPLEJIDAD Cual:

Tipo de Transporte : PROPIOS MEDIOS Cual:

Código del Prestador al que se remite : 110011693801 - HOMIC - HOSPITAL MIL Red: RED CONTRATADA **NO SE CUENTA CON INSUMOS O CONTRATO NO DISPONIBLE**

Fecha de generación de la remisión 2013-07-09 10:09:21

Datos Clínicos Relevantes:

ESTA ES UNA DESCRIPCIÓN Y DATOS RELEVANTES DEL PACIENTE Y EL POR QUÉ DE LA NECESIDAD DE LA AUTORIZACIÓN, ES MUY IMPORTANTE PARA EL AUDITOR CONOCER ESTOS DATOS

OBSERVACIONES DEL AUDITOR

Seleccione una Frase Predeterminada

CONSECUTIVO CNAF:

Autoriza No autoriza

Guardar

Firma Digitalizada del Autorizador
Consecutivo interno

Consecutivo CENAF

Con esto se puede saber si es viable tramitar la autorización del usuario a ese Establecimiento de Sanidad Militar o de ser necesario cambiarlo de Establecimiento a uno que si tenga en el momento disponibilidad de insumos para el procedimiento o especialidad requerida o con la entidad que se tenga contrato vigente.

Para eso se debe crear una tabla con los centros de atención con los cuales se tiene convenio así como los servicios prestados, al estar esta tabla actualizada nos permitirá conocer de primera mano con quién podemos realizar el servicio.

Una vez finalizado el proceso se da clic en guardar y nos da la opción para imprimir la autorización, con lo que se da mucha agilidad al momento de generarlas, un ejemplo del formato se puede ver a continuación.

Figura 12. Impresión autorización

		NOMBRE DE LA CLINICA O ESTABLECIMIENTO			
Fecha y Hora: 2013-07-09 10:42:33		No. Ref. 13471-2013		Cod. GAVD: 23232	
Grado Severidad: CONSULTA EXTERNA		Servicio: REPARACION O SUTURA DE HEMODIALISIS SOD			
ORIGEN DE LA REFERENCIA			DETALLE DE LA REFERENCIA		
NOMBRE E.S.M. HOSPITAL MILITAR CENTRAL		CODIGO 6938	NOMBRE E.S.M. / I.P.S. 110011693801 - HOMIC - HOSPITAL MILITAR CENTRAL		
NIVEL DE ATENCION 1 - BAJA COMPLEJIDAD	SERV. SOLICITADO 2 - CONSULTA EXTERNA	ESPECIALIDAD OPTOMETRIA	COD.	CITA OTORGADA	CONS No.
DATOS REMISION					
CUP REMISION. 123400 REPARACION O SUTURA DE HEMODIALISIS SOD					
DX. PRINCIPAL A012 - FIEBRE PARATIFOIDEA B			SERV. AUTORIZADO 2 - CONSULTA EXTERNA		
IDENTIFICACION DEL USUARIO					
NOMBRE COMPLETO DEL USUARIO PEDRO MIGUEL VARGAS PARRA		DOC. DE IDENTIDAD CC 11298596	SEXO M	FECHA NAC. 1955-12-12	
CENTRO DE CIRCUNSCRIPCION DEL USUARIO		COD. 5016	CITA OTORGADA		CONS No.
TIPO USUARIO Titular Retirado	GRADO No especifica	FUERZA EJC			
ANAMNESIS (ANTECEDENTES): ESTA ES UNA DESCRIPCION Y DATOS RELEVANTES DEL PACIENTE Y EL POR QUE DE LA NECESIDAD DE LA AUTORIZACION, ES MUY IMPORTANTE PARA EL AUDITOR CONOCER ESTOS DATOS					
PROFESIONAL QUE SOLICITA LA REFERENCIA			RESPONSABLE AUTORIZACION		
NOMBRE: -W					
PROFESION:					
CODIGO TARJETA PROFESIONAL / DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 1					
<small>En concordancia con el literal 5.3. del manual de autorizaciones, se autoriza esta atención para el HOMIC de acuerdo a su nivel de atención. Concluida la misma se contrarreferirá al paciente con el formato correspondiente al ESM, donde se continuara el seguimiento. Teniendo en cuenta esta instrucción agradecemos por parte del medico referente del HOMIC el diligenciamiento de la misma para su inclusión en la H.C. y manejo indicado.</small> <small>De igual forma se solicita respetuosamente la justificación clara, en aquellos casos en los que se requiera la continuidad en el control por parte de una especialidad, que previamente hubiera sido remitida por parte de los especialistas de los ESM de la FAC.</small>			DEMO AUDITOR C.C. 71008160		

Firma Digitalizada del Autorizador
Consecutivo interno

Consecutivo CENAF

Para implementar el prototipo informático se requiere que en los Establecimientos de Sanidad Militar los consultorios cuenten con un computador conectado al aplicativo IRON y así mismo el punto autorizador este en conectividad con IRON.

Teniendo en cuenta estos parámetros los Establecimientos de Sanidad Militar de Bogotá del Ejército Nacional cuentan con estos requerimientos para incorporar la propuesta realizada en este proyecto, lo cual se convierte en una fortaleza.

Una vez implementada la herramienta informática propuesta se deberá realizar capacitación a todo el personal asistencial involucrado en los procesos de atención en salud de los Establecimientos de Sanidad Militar de Bogotá y proceso autorizador de la Dirección de Sanidad Ejército.

- Seguridad: El sistema al estar protegido dentro de un estándar de ingreso por medio de usuario y contraseña, hace que solo las personas autorizadas puedan intervenir en el proceso autorizador.
- Confiable de la información: Al finalizar el proceso autorizador el sistema genera un consecutivo propio y el autorizador obtiene un segundo consecutivo por parte del GENAF - GAAY, con lo que solo se deberá atender la solicitud que lleva estos dos datos, los cuales son verificables en cualquier momento.
- Reducción del error humano: Debido a que las opciones son de selección en una lista, el error de digitación se reduce ya que los códigos están predefinidos y no hay lugar a errores de escritura o la confusión de letras por números como el cero (0) y la letra O.
- Control de autorizaciones: Los prestadores pueden desde su propio consultorio hacer la solicitud de una autorización, la cual será procesada y

8. CONCLUSIONES

El sistematizar el proceso de autorizaciones del Sistema de Referencia y Contrareferencia de los Establecimientos de Sanidad Militar de Bogotá permitirá contribuir a que este proceso sea más eficiente en el cumplimiento de las políticas en salud, así como disminuir el tiempo de respuesta para las autorizaciones que se generen en los diferentes niveles de atención, tanto en la red propia como en la red contratada, así:

- **Mayor agilidad en el proceso:** todo el trámite de autorización se maneja en línea y en tiempo real, lo que permitiría realizar el proceso completo en una media de 45 minutos, esto claro con toda la documentación completa (4 a 6 horas actualmente).
- **Seguridad:** El sistema al estar protegido dentro de un estándar de ingreso por medio de usuario y contraseña, hace que solo las personas autorizadas puedan intervenir en el proceso autorizador.
- **Confiabilidad de la información:** Al finalizar el proceso autorizador el sistema genera un consecutivo propio y el autorizador obtiene un segundo consecutivo por parte del CENAF, GAAV, con lo que solo se deberá atender la solicitud que lleve estos dos datos, los cuales son verificables en cualquier momento.
- **Reducción del error humano:** Debido a que las opciones son de selección en una lista, el error de digitación se reduce ya que los códigos están predefinidos y no hay lugar a errores de ortografía o la confusión de letras por números como el cero (0) y la letra O.
- **Control de autorizaciones:** Los prestadores podrán desde su propio consultorio hacer la solicitud de una autorización, la cual será procesada y

luego estará disponible para ser impresa y entregada al usuario solicitante, estos pasos quedaran consignados en la base de datos con fecha hora y usuario que intervino en el proceso, por lo que se podrá establecer no solo el tiempo requerido, sino que la persona que finalmente autoriza es la que corresponde.

- **Flujo de trabajo:** A los usuarios de tipo auditores se les habilita un panel donde pueden observar cuales autorizaciones están pendientes de revisión y solo son retiradas de la pantalla una vez completan el proceso, por lo que se tiene siempre a la vista el trabajo pendiente por realizar permitiendo priorizarlo y evacuarlo en el menor tiempo posible, afectando esto en forma positiva al usuario final quien recibe una respuesta de forma más ágil y rápida.
- **Comodidad para el usuario:** Una vez terminado el proceso autorizador, se podrá entregar el comprobante impreso de la misma al usuario, así como la posibilidad de enviarle una copia digital al correo electrónico de la persona, logrando con esto que el usuario no deba estar en las instalaciones esperando por el documento innecesariamente, pudiendo imprimirlo desde la comodidad de su casa.
- **Estadísticas de uso:** El sistema permite el obtener estadística de todos y cada uno de los parámetros que intervienen en autorizaciones, tales como el servicio, las unidades, códigos y diagnósticos más utilizados, podríamos saber también cual es el Establecimiento de Sanidad Militar que más genera autorizaciones o cual es el servicio que más demanda tiene, el profesional que más remite, entre otros, así como mejor aprovechamiento de los recursos existentes
- **Control de Gastos:** El sistema tendrá un apartado donde se consignaran los datos básicos del contrato o convenio con lo que se puede saber antes de

autorizar un procedimiento si se tiene vigente dicho convenio o si es necesario trasladar la autorización a otra entidad con la que se tenga contrato.

Se recomienda implementar el prototipo informático, ya que se plantea como una

Al implementar el prototipo propuesto de un aplicativo para el manejo del Sistema de Referencia y Contrareferencia en los Establecimientos de Sanidad Militar de Bogotá del Ejército Nacional, se podrá contribuir al mejoramiento y agilidad de los diferentes procesos administrativos dentro del sistema, generando satisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios de salud al interior de la institución, así como la optimización de los recursos disponibles con mayor efectividad y economía en la red propia, administración del talento humano, además de garantizar la seguridad de la información y al mismo tiempo proporcionar datos estadísticos en tiempo real para el planeamiento y toma de decisiones en salud.

9. RECOMENDACIONES

Se recomienda implementar el prototipo informático, ya que se plantea como una propuesta de solución a la actual problemática en el proceso de autorizaciones de la referencia y Contrareferencia a nivel de Bogotá en los Establecimientos de Sanidad Militar.

	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Costo Total	Responsable
Realizar capacitación a todo el personal asistencial involucrado en los procesos de atención en salud de los Establecimientos de Sanidad Militar de Bogotá y proceso autorizador de la Dirección de Sanidad Ejército cuando se implemente el prototipo informático.		X					Edwin moreno Patricia Pineda
Revisión de la información recolectada		X					Edwin moreno Patricia Pineda
Procedimiento reforma al sistema de Referencia y Contrareferencia de los Establecimientos de Sanidad Militar del E.C.			X				Edwin moreno Patricia Pineda
Desarrollo del prototipo de aplicativo informático para el manejo del sistema de Referencia y Contrareferencia de los Establecimientos de Sanidad Militar del E.C.			X	X			Edwin moreno Patricia Pineda
Desarrollo del formato para referencia y				X			Edwin Moreno Patricia Pineda

10. CRONOGRAMA

Tabla 1. Cronograma proyecto

Fase	Mes					Costo Total	Responsable
	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto		
Ficha de inscripción del proyecto	x						Edwin moreno Patricia Pineda
Anteproyecto	x						Edwin moreno Patricia Pineda
Recolección de la información		X					Edwin moreno Patricia Pineda
Análisis de la información recolectada		X					Edwin moreno Patricia Pineda
Planteamiento reforma al sistema de Referencia y Contrareferencia de los Establecimientos de Sanidad Militar del EJC.			x				Edwin moreno Patricia Pineda
Desarrollo del prototipo de aplicativo informático para el manejo del sistema de Referencia y Contrareferencia de los Establecimientos de Sanidad Militar del EJC.			x	x	x		Edwin moreno Patricia Pineda
Desarrollo del formato para referencia y				x			Edwin Moreno Patricia Pineda

Contrareferencia de los Establecimientos de Sanidad Militar del EJC.							
Entrega prototipo informático y desarrollo formato sistema de Referencia y Contrareferencia para los Establecimientos de Sanidad Militar de Bogotá del EJC.						\$2'500.000,00	Edwin Moreno Patricia Pineda

Fuente. Los Autores

BIBLIOGRAFIA

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 10. (10, enero, 1990).Por la cual se reorganiza el Sistema Nacional de Salud y se dictan otras disposiciones. Bogotá: El Congreso, 1990. 23 p.

COLOMBIA. MINISTERIO DE SALUD. La reforma de la seguridad social en salud. Antecedentes y resultados. Tomo 1. Ed. Carrera 7° Ltda.

CONSEJO SUPERIOR DE SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES Y DE LA POLICIA NACIONAL. Acuerdo No. 004, Por el cual se adoptan los regímenes de Referencia y Contrareferencia en el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares y el Subsistema de Salud de la Policía Nacional. Mayo 15 de 1997.

DIRECCION DE SANIDAD EJÉRCITO. Directiva permanente 0017 directrices y lineamientos para el cumplimiento y ejecución del proceso de referencia y CONTRAREFERENCIA a nivel nacional. Bogotá 9 abril 2012.

DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR. Manual de referencia y CONTRAREFERENCIA para el Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares DGSM 2009 [en línea] Bogotá: La Empresa [citado 10 mayo 2013]. Disponible en Internet: <URL: www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/?idcategoria=1246>

BIBLIOTECA CENTRAL DE LAS FF. AA.

"TOMAS RUEDA VARGAS"



057214