



HOSPITAL  
MILITAR  
CENTRAL

*Salud - Calidad - Humanización*



# Código de Ética y Buen Gobierno

Versión 2

Octubre de 2016



## Tabla de Contenido

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Reseña Histórica</b> .....	<b>4</b>
<b>2. Código de Ética</b> .....	<b>5</b>
2.1 Principios .....	5
2.2 Valores.....	6
2.3 Comités.....	7
<b>3. Código de Buen Gobierno</b> .....	<b>9</b>
3.1 Estatuto Interno.....	9
3.2. Organización .....	13
3.3 Plataforma Estratégica.....	14
3.3.1 Lineamientos Estratégicos .....	14
3.3.2 Mapa Estratégico 2015- 2018 .....	15
3.3.3 Mapa de Procesos.....	16
3.4 Grupos de Interés .....	17
3.5 Políticas Éticas.....	18
3.6 Política del manejo de conflictos de interés .....	19
3.7 Prevención de acoso laboral.....	19
3.9 Políticas de Responsabilidad Social .....	20
3.9 Inspección de vigilancia y control .....	20
3.10 Políticas Institucionales.....	20
3.11 Despliegue y operación de las Políticas Institucionales.....	24
3.11.1 Armonización de las Políticas Institucionales con el Plan Estratégico(2015 -2018) y el Mapa de Procesos.....	24
<b>4. Derechos y Deberes</b> .....	<b>34</b>
4.1 Derechos.....	34
4.2. Deberes.....	35



### PRESENTACIÓN

El presente documento contempla tres aspectos fundamentales para el Hospital Militar Central; el primer aspecto corresponde a los *principios y valores*, que definen el deber ser del actuar del personal de la Entidad y por ende la cultura organizacional, el segundo aspecto son las *políticas* emitidas por la Dirección teniendo en cuenta la normatividad legal vigente y las cuales son armonizadas con el Plan Estratégico y el Mapa de Procesos de la Entidad y el tercer aspecto corresponde a los *derechos y deberes de los pacientes* los cuales fueron analizados por el Comité de Ética Independiente en Investigación, el comité de Ética Asistencial y el comité de Ética y validados por la Oficina Asesora Jurídica.

Es así como el contenido del Código de Ética y Buen Gobierno permite desplegar la estrategia orientada al diseño, implementación y mejoramiento del Sistema Integrado de Gestión de la Entidad, en el cual se estudiaron directrices emitidos por el Gobierno Nacional como lo son: SISTEDA (Sistema de Desarrollo Administrativo), MECI (Modelo Estándar de Control Interno), SOGC (Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad), NTCGP 1000 (Norma Técnica de la Función Pública), GEL (Gobierno en Línea), ACREDITACIÓN y TRANSPARENCIA encontrando elementos comunes que se describen en la siguiente gráfica:





*"Salud - Calidad - Humanización"*

Se pretende que desde el contenido descrito en el presente documento, el personal del Hospital Militar tenga conocimiento de la orientación de alto nivel y aplique los lineamientos en el desarrollo de su trabajo diario.

## 1. Reseña Histórica

Sus inicios fueron entre los años 1911 y 1914 bajo la estructura física, médica, paramédica y administrativa de la que hoy es la Clínica de Marly.

Se oficializó por medio del Decreto 214 de Febrero 28 de 1911, firmado por el entonces presidente de la República Carlos Restrepo E. y su Ministro de Guerra Mariano Ospina, siendo designado como primer Director el jefe de la sección de Sanidad del Ministerio de Guerra, Doctor Carlos Putman. Estos actos constituyeron la primera época de la historia y se denominó Hospital Militar Central de Marly.

En la década de los años 30, durante el conflicto armado con el Perú, para atender las tropas que fueron heridas en combate y los soldados afectados por enfermedades tropicales, se vio la necesidad de crear un Centro de Salud cercano al sitio de operaciones y para tal efecto, se escogió el corregimiento de Florencia (Caquetá), sector denominado Venecia. A este centro se le denominó Hospital Militar Central de Venecia y corresponde a la segunda época de la institución.

Posteriormente en el año de 1932 el Coronel Médico Jorge Esguerra López consiguió que el gobierno nacional destinara unas instalaciones construidas con otro fin, al sur-orienté de la ciudad en el sector de San Cristóbal, con fines hospitalarios para atender al personal militar y a sus beneficiarios, y fue así como en el año de 1937 comenzó a funcionar en su tercera época el Hospital Militar Central.

En 1949, la Junta Asesora del Ministerio de Guerra presentó al Presidente de la República, Doctor Mariano Ospina Pérez el concepto favorable sobre el proyecto del más grande Centro Asistencial en Latinoamérica, para la atención de los miembros de las Fuerzas Militares y sus beneficiarios, impulsado por el señor Coronel médico Miguel Gómez Archila, por ese entonces Director de Sanidad del Ejército. Así fue como el 10 de Octubre de 1952 durante el periodo constitucional del presidente Doctor Laureano Gómez y en el gobierno del designado a la Presidencia Señor Doctor Roberto Urdaneta Arbeláez, siendo Ministro de Guerra el Doctor José María Bernal, se dio inicio a las obras de este nuevo Hospital Militar Central, ordenadas por el Decreto extraordinario No. 03883 del 9 de Diciembre de 1949.

Durante los años siguientes se adelantó su construcción con gran empeño y voluntad de servicio por parte de los gobiernos del doctor Roberto Urdaneta Arbeláez y del General Gustavo Rojas Pinilla y finalmente fue inaugurado solemnemente el 25 de Abril de 1962 por el Señor Doctor Alberto Lleras Camargo, siendo Ministro de Guerra el señor General Rafael Hernández Pardo. En un edificio de trece pisos, con tres triángulos cada uno y tres sótanos.

*"Salud - Calidad - Humanización"*



*"Salud - Calidad - Humanización"*

El 16 de agosto de 1979 se inician los trabajos de construcción de la sede de la Escuela Militar de Medicina.

En el año 1980 por decreto ley No.84 del 23 de enero artículo 2 determina que la "Escuela Militar de Medicina" dependiente del Hospital Militar Central Funcionará agrupada a una unidad administrativa especial adscrita al Ministerio de Defensa Nacional con patrimonio independiente y autonomía administrativa.

En el transcurso del tiempo, se han construido edificaciones en los predios del hospital, tales como: El edificio "Nuevo", construido en 1985, tiene un área de 2.263 m<sup>2</sup>, destinado a los servicios de oftalmología, dermatología, ortopedia, terapias ocupacionales y talleres de prótesis.

El Edificio de "Mantenimiento" construido en 1994 con área de 911 m<sup>2</sup>, para las oficinas de ingeniería, mantenimiento y sus respectivos talleres. El edificio "Magnetón" construido en 1994 con un área aproximada de 2.273 m<sup>2</sup>, para instalaciones de radiología, imagenología, odontología y medicina nuclear. El edificio de oncología construido en 2005, destinado a prestar los servicios de radioterapia.

## 2. Código de Ética

El objeto del código de Ética es establecer orientaciones de comportamiento para el personal del Hospital Militar Central, relacionado con la realización de sus actividades o funciones, así como el trato con los funcionarios y actores externos de la entidad.

### Objetivos específicos

- a. Sensibilizar al personal del Hospital Militar central sobre la incorporación de conductas éticas deseables.
- b. Formular principios y valores acordes a la filosofía y lineamientos del Hospital Militar central.
- c. Presentar los Derechos y Deberes para los pacientes del Hospital Militar Central
- d. Describir las practicas que deben evitarse para la prevención de conflictos de interés

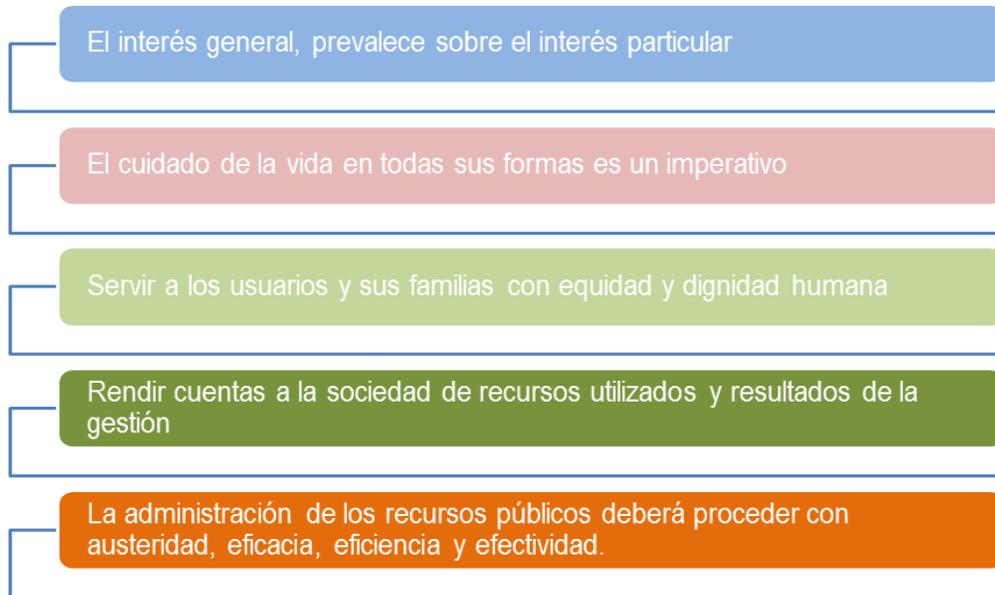
### 2.1 Principios

El Hospital Militar Central ha adoptado los siguientes principios de acuerdo a su misión obedeciendo lo establecido en la Constitución Política de Colombia en el Título I Principios Fundamentales y La Ley 1437/20111 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Artículo 3 Principios.

*"Salud - Calidad - Humanización"*



*"Salud - Calidad - Humanización"*



## 2.2 Valores

El personal del Hospital Militar debe realizar su trabajo aplicando los siguientes valores:

- a. **Compromiso:** Disposición para asumir como propios los objetivos estratégicos de la organización a la cual pertenece.
- b. **Respeto:** Mostrar aprecio y cuidado a las demás personas, reconociendo su dignidad, creencias, tradiciones y derechos.
- c. **Lealtad:** Fidelidad en el trato o en el desempeño de su cargo.
- d. **Transparencia:** Claridad y honestidad en el cumplimiento de las funciones Institucionales
- e. **Humanización:** Brindar trato cálido, comprensivo, respetuoso y oportuno, así como atención rápida y accesible a los usuarios del Hospital.
- f. **Trabajo en Equipo:** Coordinación e integración de esfuerzos para brindar atención que logre el bienestar integral del Usuario.

*"Salud - Calidad - Humanización"*



*“Salud - Calidad - Humanización”*

- g. **Austeridad:** Optimización y control de los recursos económicos con los que cuenta el Hospital Militar Central.

### 2.3 Comités

El Hospital cuenta con los siguientes comités:

- a. **Comité de Ética: Establecido** mediante la Resolución N° 948 del 06 de Octubre de 2016 “Por la cual Adiciona la Resolución N° 343 del 03 de mayo de 2016: “Por el cual se derogan las Resoluciones N° 553 y 554 de 2011, y se adopta el Código de Ética y Buen Gobierno para el Hospital Militar Central””.

**Las funciones del Comité de Ética son las siguientes:**

- Definir las políticas del programa de gestión ética.
- Diseñar estrategias para dinamizar la gestión ética del Hospital Militar
- Coordinar las actividades del equipo de agentes de cambio para implementar la gestión ética en la Entidad.
- Promover, junto con el equipo de agentes de cambio, la conformación de los grupos de promotores de prácticas éticas en las diversas dependencias de la Entidad.
- Hacer seguimiento y evaluar los resultados de los procesos de implementación de la gestión ética, para recomendar y/o disponer ajustes a las actividades programadas.
- Servir de instancia de interpretación de los Códigos de Buen Gobierno y de Ética, ante conflictos éticos que involucren a servidores públicos de la Entidad.
- Darse su propio reglamento.
- Realizar las demás funciones que le sean asignadas por el Director General del Hospital Militar Central y que se relacionen con sus políticas y objetivos.

- b. **Comité de Bioética Clínico Asistencial.** Establecido con la Resolución N° 1049 del 04 de noviembre de 2010 por la cual se crea el Comité de Bioética Clínico Asistencial del Hospital Militar Central

**Las funciones del Comité de Bioética Clínico Asistencial son las siguientes:**

- Velar por el cumplimiento de derechos y deberes de los ciudadanos en relación con la gestión hospitalaria y de calidad de los servicios, atendiendo casos de violación de los mismos.
- Investigar exhaustivamente las repercusiones humanas y morales de la evolución de las ciencias biológicas y conductuales.

*“Salud - Calidad - Humanización”*



*“Salud - Calidad - Humanización”*

- Fomentar el conocimiento de los problemas y dilemas de orden bioético, no sólo entre los integrantes de las distintas profesiones médicas y los círculos científicos, sino entre el público en general.
  - Velar por el respeto incondicionado a la dignidad de la persona del paciente, su familia y del personal que presta servicios en toda la Institución.
  - Servir de órgano consultivo a profesionales y directivos de la Institución para colaborar en la toma de decisiones en los que la ética y la bioética intervengan de forma directa e indirecta.
  - Dar asesoría y educación al personal clínico en la toma de decisiones que comprometen la vida, dignidad e integridad de la persona humana.
  - Fomentar la educación de toda la Institución en la práctica y ejercicio de los principios éticos y bioéticos y proponer estrategias de solución a conflictos, dilemas y dificultades en la atención clínica general.
  - Investigar, deliberar y dar su parecer sobre problemas éticos y bioéticos, concretos relacionadas con la Institución, el personal asistencial, el paciente, la familiar y la sociedad.
  - Capacitación y actualización permanente de todos sus miembros en contenidos relacionados con la ética y la bioética.
- c. **Comité de Ética en Investigación.** Establecido con la Resolución N° 545 del 27 de junio de 2014, “Por la cual se deroga las resoluciones N° 501 de 21 de noviembre de 2002, N° 047 de 05 de febrero de 2007, N° 1018 de 24 de octubre de 2010 y se crea el comité de ética en investigación”

#### **Las Funciones del Comité de Ética en Investigación son las siguientes:**

- Salvaguardar los derechos y bienestar de los sujetos que participan en los proyectos de investigación.
- Asegurar que la normatividad existente sea conocida y acogida por los investigadores, patrocinadores, CRO y todo el equipo de investigación que participe en los estudios avalados por el Comité.
- Formular criterios éticos institucionales sobre la investigación, a partir de los principios y las normas a nivel internacional, nacional y local.
- Aprobar, modificar o desaprobar las actividades investigativas de la institución y de las entidades que soliciten concepto y la comunidad científica en general.
- Asesorar la toma de decisiones relacionadas con aspectos éticos en investigación.
- Asesorar a los investigadores y a la comunidad en materias de ética en investigación.
- Develar los distintos intereses de los participantes (investigadores, co-investigadores, grupos privados, pacientes, sujetos de investigación, la institución entre otros) para que sean explícitos y se logre un consenso que proteja y garantice los intereses de los sujetos de investigación.

*“Salud - Calidad - Humanización”*



*“Salud - Calidad - Humanización”*

- Evaluar los aspectos éticos de los protocolos de investigación que se le presenten aprobar, solicitar modificaciones, rechazar o aplazar su inicio, y conceptuar por escrito sobre los mismos, dejando acta de las actuaciones y sus soportes con la debida reserva y garantía del archivo.
- Pronunciarse sobre la viabilidad y los demás aspectos éticos de proyectos de investigación, con seres vivos o materiales procedentes de los mismos, ya sean estos institucionales o no.
- Revisar validez científica metodológica, legal y financiera de los protocolos puestos a consideración.
- Obtener y mantener la documentación requerida de cada estudio puesto a su consideración.
- Solicitar y revisar toda la información que se le proporcionará al sujeto de estudio, (el consentimiento informado, folletos y cuestionarios).
- Solicitar información para ser incluida en el consentimiento informado o que deba ser transmitida a los sujetos de investigación.
- Nombrar presidente y secretario, renovarse o complementarse y consignar en actas lo tratado y acordado en cada una de las reuniones.
- Capacitar permanentemente a sus miembros y promover la capacitación de los integrantes en temas relacionados con Bioética y Ética en investigación.
- Las demás que señale la Ley, los estatutos, los reglamentos y disposiciones especiales de los órganos competentes nacionales, departamentales, distritales e institucionales.

### 3. Código de Buen Gobierno

El Código de Buen Gobierno se fundamenta en funciones concretas y específicas de la Institución señalados en los estatutos internos, Acuerdo N° 02 del 31 de mayo de 2002 y Acuerdo N° 06 del 28 de noviembre de 2012 descritos a continuación:

#### 3.1 Estatuto Interno

Acuerdo N° 02 del 31 de mayo de 2002 “ Por el cual se adopta el estatuto interno del Hospital Militar Central” en donde se establece la denominación, naturaleza jurídica, objetivo y funciones de la Institución, del consejo directivo y del Representante legal, la estructura de la entidad entre otros, de igual forma el Acuerdo N° 06 del 28 de noviembre de 2012 “Por el cual se modifica el Acuerdo N° 02 del 31 de mayo de 2002, se deroga el Acuerdo N°05 del 10 de agosto de 2011 y se crea la Revisoría Fiscal del Hospital Militar Central”. De igual forma el Código de Buen Gobierno se fundamenta en lo señalado en la **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” en el título cuarto establece:



*“Salud - Calidad - Humanización”*

*“Artículo 40. Naturaleza Jurídica. A partir de la presente Ley, la Unidad Prestadora de Servicios Hospital Militar Central se organizará como un establecimiento público del orden nacional adscrito al Ministerio de Defensa Nacional, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, que se denominará Hospital Militar Central, con domicilio en la ciudad de Santa Fe de Bogotá, D.C.*

*Artículo 41. Objeto. Como parte integrante del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, el Hospital Militar Central tendrá como objeto la prestación de los servicios de salud a los afiliados y beneficiarios de dicho Subsistema. Para mantener la eficiencia y calidad de los servicios, desarrollará actividades de docencia e investigación científica, acordes con las patologías propias de los afiliados al Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares y sus beneficiarios.*

*Parágrafo. El Hospital Militar podrá ofrecer sus servicios a terceros y a empresas promotoras de salud, bajo las condiciones que para el efecto establezca su Junta Directiva.*

*Artículo 42. Funciones. En desarrollo de su objetivo, el Hospital Militar Central cumplirá las siguientes funciones:*

- a. Prestar con prioridad, atención médica a afiliados y beneficiarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.*
- b. Prestar servicios médico-asistenciales a personas naturales y jurídicas, que lo requieran.*
- c. Desarrollar programas en educación médica en pregrado, posgrado, enfermería y en otras áreas relacionadas con los objetivos del Hospital.*
- d. Adelantar estudios de investigación científica en áreas médicas, paramédicas y administrativas.*
- e. Promover el desarrollo y bienestar del personal que pertenece a la estructura orgánica del Hospital.*

*Parágrafo. Las funciones del Hospital Militar Central deberán desarrollarse de conformidad con los planes, políticas, parámetros y lineamientos fijados por el CSSMP.*

*Artículo 43. Dirección y Administración. El Hospital Militar Central tendrá como órganos de dirección y administración una Junta Directiva y un Director General, quien será su representante legal. La Junta Directiva estará conformada por:*

- a. El Ministro de Defensa Nacional o el Viceministro para coordinación de entidades descentralizadas como su delegado, quien la presidirá.*
- b. El Comandante General de las Fuerzas Militares o el Jefe de Estado Mayor Conjunto.*
- c. El Segundo Comandante del Ejército Nacional.*
- d. El Segundo Comandante de la Armada Nacional.*
- e. El Segundo Comandante de la Fuerza Aérea.*
- f. El Director General de Sanidad Militar.*
- g. El Jefe de la Unidad de Justicia y Seguridad del Departamento Nacional de Planeación.*

*“Salud - Calidad - Humanización”*



*“Salud - Calidad - Humanización”*

- h. El Subdirector del Sector Central de la Dirección Nacional de Presupuesto del Ministerio de Hacienda.*
- i. Un representante del cuerpo médico o paramédico del Hospital Militar Central escogido por el Ministro de Defensa Nacional de terna presentada por el Director General del Hospital, para un período de dos años.*
- j. Un profesional de la salud como representante de los empleados públicos y trabajadores oficiales del Hospital Militar Central elegido por sus representados por mayoría absoluta de votos y para un período de dos años.*

*Parágrafo 1o. Harán parte de la Junta Directiva, con voz pero sin voto, el Director General, el Subdirector Científico y el Subdirector Administrativo del Hospital Militar Central.*

*Parágrafo 2o. La Junta Directiva del Hospital Militar Central deberá reunirse una vez cada mes o extraordinariamente cuando lo solicite su presidente, podrá sesionar como mínimo con cinco de sus miembros y en ausencia de su presidente o su delegado, presidirá la reunión el Oficial en servicio activo más antiguo.*

*Parágrafo 3o. La participación de los miembros de la Junta Directiva es indelegable sin perjuicio de lo establecido en los literales a) y b) del presente artículo.*

*Artículo 44. Funciones De La Junta Directiva. Son funciones de la Junta Directiva:*

- a. Expedir, adicionar y reformar el estatuto interno.*
- b. Estudiar y aprobar los planes de desarrollo.*
- c. Aprobar los planes operativos anuales.*
- d. Analizar y aprobar el proyecto anual de presupuesto.*
- e. Aprobar las tarifas internas y externas de conformidad con los parámetros establecidos por el CSSMP.*
- f. Controlar el funcionamiento general del Hospital, velando por la adecuada ejecución y desarrollo de su objeto social y de las políticas del CSSMP.*
- g. Estudiar y aprobar los balances de cada ejercicio; examinar las respectivas cuentas de conformidad con las normas vigentes y emitir concepto sobre los mismos y hacer las sugerencias para mejorar el desempeño institucional.*
- h. Aprobar la organización interna del Hospital, su reglamento interno y su planta de personal, para su posterior aprobación por parte del Gobierno Nacional.*
- i. Supervisar el cumplimiento de los planes y programas.*
- j. Enviar al Presidente de la República, la terna de candidatos para Director General.*
- k. Darse su propio reglamento.*

*Artículo 45. Director General. El Director General del Hospital Militar Central es agente del Presidente de la República, será nombrado de terna enviada por la Junta Directiva del Hospital Militar Central y*



*“Salud - Calidad - Humanización”*

ejercerá, además de las que le corresponden como Director General de establecimiento público conforme a la ley, las siguientes funciones:

- a. Dirigir, coordinar, supervisar y evaluar la ejecución de planes y programas y el cumplimiento de las funciones generales del hospital.
- b. Velar porque la prestación de los servicios de salud se realice en forma eficiente, oportuna, equitativa y de calidad.
- c. Ordenar los gastos, dictar los actos, realizar las operaciones y celebrar los contratos necesarios para el cumplimiento de los objetivos y funciones del hospital, de conformidad con las normas vigentes.
- d. Nombrar y vigilar el personal subalterno, de acuerdo a las normas vigentes.
- e. Presentar los informes que determine el Ministerio de Defensa Nacional y el CSSMP.

*Parágrafo.* Para ejercer el cargo de Director General del Hospital Militar Central se requiere ser Oficial General o de Insignia u Oficial Superior de las Fuerzas Militares en actividad o en goce de asignación de retiro, y además profesional del nivel universitario, especializado o con experiencia en administración de servicios de salud.

*Artículo 46. Régimen De Personal.* Las personas vinculadas al Hospital Militar Central tendrán el carácter de empleados públicos o trabajadores oficiales conforme a las normas vigentes, aunque en materia salarial y prestacional deberán regirse por el régimen especial establecido por el Gobierno Nacional.

*Artículo 47. Patrimonio Y Recurso.* Los recursos y el patrimonio del Hospital Militar Central estarán conformados por:

- a. Las partidas que se le destinen en el presupuesto nacional.
- b. Las transferencias que le asigne el Subsistema de Salud de las FFMM.
- c. Los bienes muebles e inmuebles que le retorne el Instituto de Salud de las Fuerzas Militares y que corresponden a los bienes que actualmente utiliza para el desempeño de sus actividades el Hospital Militar Central.
- d. El producto de las tarifas que recaude por la prestación de sus servicios.
- e. Los ingresos que obtengan por la ejecución de convenios interadministrativos celebrados con otras entidades públicas y con las Fuerzas Militares y la Policía Nacional para la atención de los afiliados al SSMP y por la ejecución de contratos suscritos con entidades o personas privadas.
- f. El producto de empréstitos internos o externos que el gobierno contrate con destino a este organismo.
- g. El producto de las donaciones, subvenciones y transferencias que reciba de entidades públicas y privadas, nacionales o internacionales y de personas naturales.
- h. Los demás bienes que adquiera a cualquier título, en su condición de persona jurídica.

*“Salud - Calidad - Humanización”*



“Salud - Calidad - Humanización”

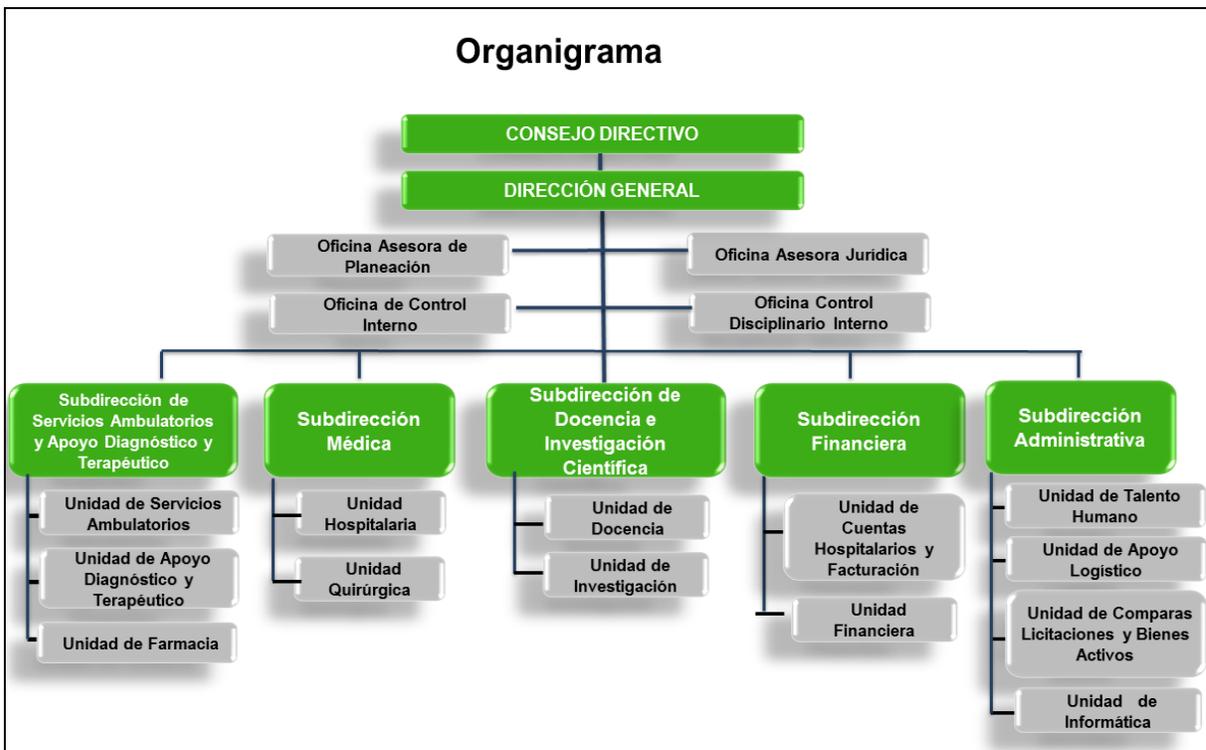
Artículo 48. Régimen Legal. El régimen presupuestal, contractual y de control fiscal del Hospital Militar Central será el mismo establecido en la ley para los establecimientos públicos del orden nacional.

Artículo 49. Incentivos. El Gobierno Nacional podrá establecer un régimen de estímulos, los cuales en ningún caso constituirán salario, con el fin de fijar incentivos para promover el eficiente desempeño de los profesionales de la salud y los empleados del Hospital Militar Central. También podrá establecer estímulos para capacitación continua y créditos para la adquisición de vivienda y transporte.

Artículo 50. Control Y Vigilancia. Sin perjuicio del control ejercido por otros funcionarios o dependencias, la Superintendencia Nacional de Salud vigilará y controlará la prestación de servicios y el cumplimiento de las normas técnicas científicas y administrativas por parte del Hospital Militar Central, con sujeción a las mismas normas previstas para el Sistema General de Seguridad Social en Salud en cuanto sean compatibles.”

3.2. Organización

De acuerdo a lo establecido en el Decreto 4780 de 2008, por el cual se modifica y se adopta la siguiente estructura para el Hospital Militar Central así:



“Salud - Calidad - Humanización”



“Salud - Calidad - Humanización”

### 3.3 Plataforma Estratégica

El Hospital Militar como establecimiento público, revisa y establece la plataforma estratégica con una frecuencia cuatrienal teniendo en cuenta al Plan Nacional de Desarrollo así como los lineamientos establecidos por el Ministerio de Defensa Nacional y el Grupo Social del Sector Defensa.

Anualmente proyecta, ejecuta y hace seguimiento al plan de acción institucional enmarcado en la Plataforma Estratégica y este se armoniza con el Sistema Integrado de Gestión dando cumplimiento a la normatividad legal vigente expedida por el Gobierno Nacional en cuanto a SISTEDA –Sistema de Desarrollo Administrativo, GEL- Gobierno en Línea, Transparencia, FURAG- Formulario Único Reporte Avances de la Gestión, MECI – Modelo Estándar de Control Interno, SOGC- Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad.

#### 3.3.1 Lineamientos Estratégicos

Los lineamientos estratégicos definidos mediante una estructura conceptual, conformado por: mega, misión, visión, objetivos estratégicos, valores, principios y políticas institucionales.



#### MEGA

Prestar servicios de salud con seguridad, oportunidad y humanización, logrando incrementar la satisfacción de los usuarios a un 90% al 2018.

#### VISION

Para el año 2018 el Hospital Militar Central será reconocido como líder en el manejo integral en patologías de alta complejidad, estará acreditado en salud y acreditado como Hospital Universitario



#### MISION

Prestar servicios de salud de alta y mediana complejidad, docencia e investigación de alto nivel, para generar avances en el conocimiento y contribuir al mejoramiento de calidad de vida de la población del Subsistema de las Fuerzas Militares.

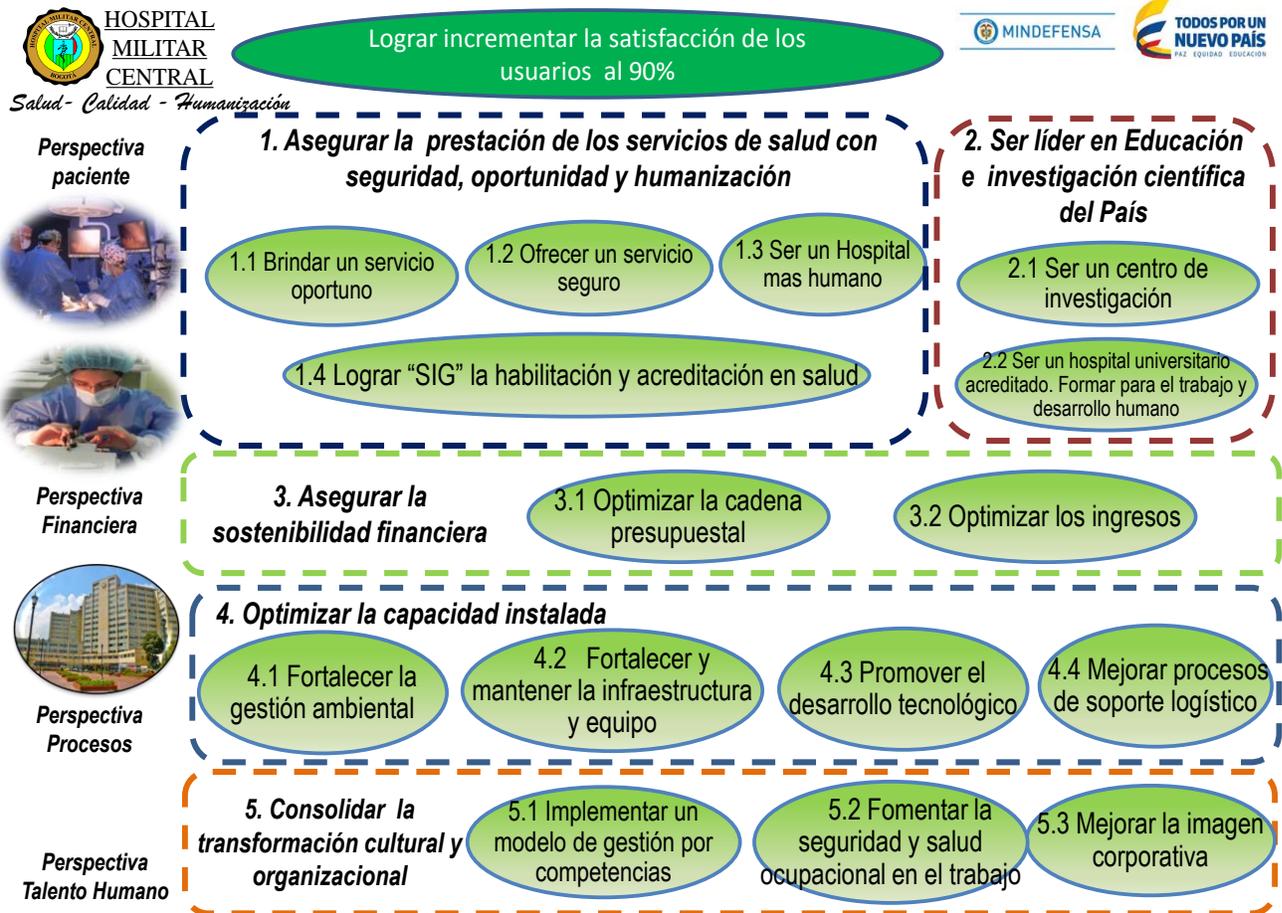


“Salud - Calidad - Humanización”



"Salud - Calidad - Humanización"

3.3.2 Mapa Estratégico 2015- 2018

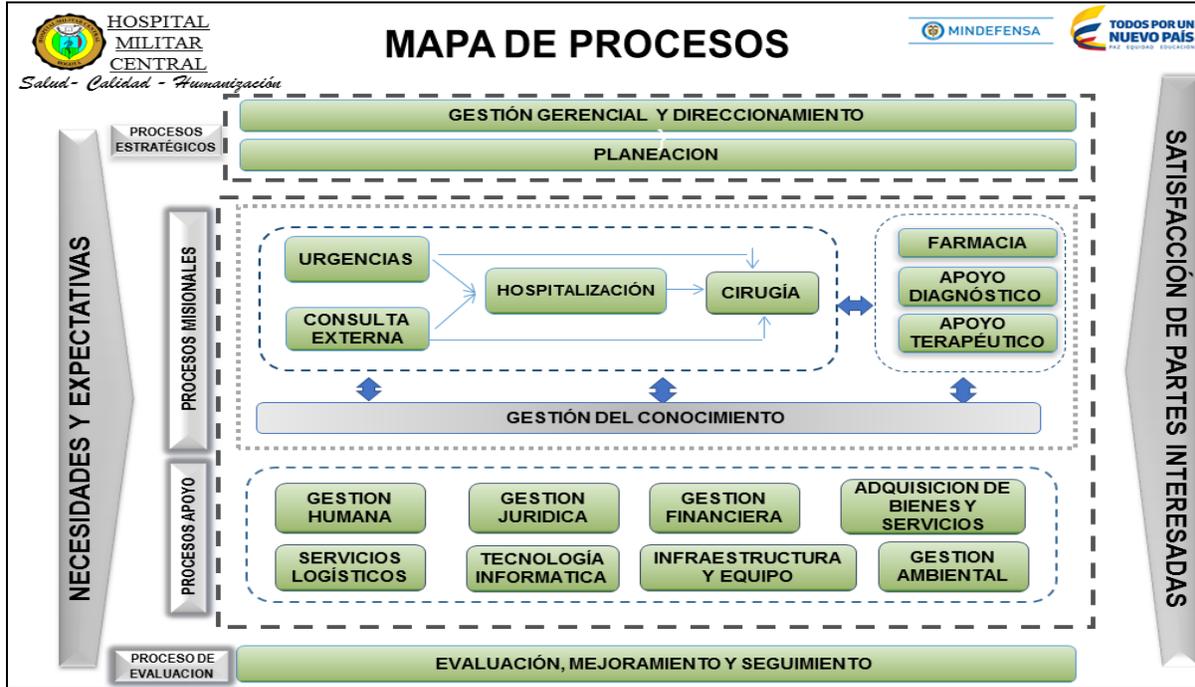


"Salud - Calidad - Humanización"



"Salud - Calidad - Humanización"

3.3.3 Mapa de Procesos



3.4 Grupos de Interés:

GRUPOS DE INTERÉS	DESCRIPCIÓN
Usuarios	Pacientes y sus familias el foco central de la misión institucional, el compromiso de la institución es el mejoramiento continuo de los procesos de atención en salud para garantizar los mejores resultados clínicos y respetando sus derechos.
Ministerios	Ministerio de Defensa Nacional, Viceministerio de Defensa Ministerio de la Protección Social Ministerio de Hacienda Ministerio del Medio Ambiente

"Salud - Calidad - Humanización"



*"Salud - Calidad - Humanización"*

Entes de Control	Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Contaduría General de la Nación, Superintendencia Nacional de Salud Secretaría Distrital de Salud, Secretaria del Medio Ambiente.
Asociaciones	Asusalud Acore Fecolsure Asulfac Aprovisor....entre otras
Proveedores	Son todas entidades y empresas que suministran los bienes y servicios necesarios para el funcionamiento de la institución
Medio Ambiente	Entendiéndolo como eje fundamental de los recursos naturales y el control de los mismos a través de los entes que regulan y dictan la normatividad sobre su cuidado

*"Salud - Calidad - Humanización"*

## CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS HOSPITAL MILITAR CENTRAL AÑO 2016											
CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS HOSPITAL MILITAR CENTRAL											
		POBLACIÓN OBJETIVO	GEOGRÁFICO	DEMOGRÁFICO	INTRÍNSECO	COMPORTAMENTAL	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERÉS	CANAL DE ATENCIÓN	INCENTIVOS
Usuarios	Usuario: Paciente Servicio Consulta Externa	<p>• Ubicación: Instalaciones del Hospital Militar Central Paciente Servicio de Consulta Externa</p>	<p>• <b>Edad:</b> 80% Adulto mayor . • <b>Vulnerabilidad:</b> multi consultante según patología crónica. • <b>Ocupación:</b> pensionados y/o retirados de las FFMM (incluido beneficiarios), militares activos y funcionarios civiles vinculados a las FFMM. • <b>Población:</b> proveniente de diferentes regiones del país, con presencia de alto porcentaje de enfermedades mentales, con baja de apoyo familiar en la ciudad (Bogotá) y presencia de multiculturalidad.</p>	<p>• <b>Intereses:</b> • <b>Lugares de Encuentro:</b> • <b>Acceso a Canales</b> • <b>Uso de canales:</b> • <b>Conocimiento:</b> 1. IPS de las FFMM, que cuenta con 52 servicios (especialidades y supra especialidades) 2. centro de referencia de atención de trauma mayor y rehabilitación inicial al paciente amputado 3. Centro de referencia de atención gineco-obstétrica de alto riesgo en las FFMM 4. Centro de referencia de atención de estrés posttraumático, secundario al trauma de guerra (porcentaje de consulta mas alto )</p>	<p>• <b>Nivel de uso:</b> Frecuente y Permanente • <b>Beneficios Buscados:</b> servicio, seguridad, oportunidad. • <b>Comportamiento del usuario:</b> Demandante, Poco tolerante, demanda atención integral por las especialidades y supra especialidades dadas las patologías de base que no son tratadas en los ESM.</p>	N/A	N/A	<p>1. Disponibilidad de agendas médicas 2. Facilidad en la solicitud de citas por Internet. 3. Solicitud de información por la pagina WEB</p>	<p>1. Internet 2. Presencial</p>	<p>1. Disponibilidad de información Actualizada de las agendas medicas semanalmente 2. Disponibilidad de información en tiempo real de los tramites asistenciales y administrativos en la Entidad</p>	
	Usuario: Paciente Hospitalizado	<p>• Ubicación: Instalaciones del Hospital Militar Central Paciente Hospitalizado (Urgencias / Pisos)</p>	<p>• <b>Edad:</b> Todas las edades • <b>Vulnerabilidad:</b> Larga estancia hospitalaria (según patología, crónica o aguda) • <b>Ocupación:</b> pensionados y/o retirados de las FFMM (incluido beneficiarios), militares activos y funcionarios civiles vinculados a las FFMM. • <b>Población:</b> proveniente de diferentes regiones del país, con baja red de apoyo familiar en la ciudad (Bogotá) y presencia de multiculturalidad</p>	<p>• <b>Intereses:</b> • <b>Lugares de Encuentro:</b> • <b>Acceso a Canales</b> • <b>Uso de canales:</b> • <b>Conocimiento:</b> 1. IPS de las FFMM, que cuenta con 52 servicios (especialidades y supra especialidades) 2. centro de referencia de atención de trauma mayor y rehabilitación inicial al paciente amputado 3. Centro de referencia de atención gineco-obstétrica de alto riesgo en las FFMM 4. Centro de referencia de atención de estrés posttraumático, secundario al trauma de guerra. 5. Las especialidades de mayor estancia hospitalaria son por las especialidades de Cirugía Vasosular y Angiología, Prótesis y Amputados, Cirugía Cardiovascular y de Tórax y el servicio de Hemato - Oncología se destacan por las estancias mas prolongadas.</p>	<p>• <b>Nivel de uso:</b> Frecuente y Permanente. • <b>Beneficios Buscados:</b> servicio, seguridad, oportunidad en la atención, mínimo tiempos de espera del usuario. • <b>Comportamiento del usuario:</b> demanda atención integral por las especialidades y supra especialidades dadas las patologías de base que no son tratadas en los ESM.</p>	N/A	N/A	<p>1. Facilidad de comunicación con familiares.</p>	<p>1. Presencial 2. Telefónica</p>	<p>1. Autorización de exámenes en entidades externas cuando el Hospital no tenga la disponibilidad para realizarlo sin afectar la continuidad del tratamiento instaurado.</p>	
	Usuario: Paciente Imágenes Diagnósticas	<p>• Ubicación: Instalaciones del Hospital Militar Central. Paciente Servicio de Imágenes Diagnósticas.</p>	<p>• <b>Edad:</b> Todas las edades • <b>Vulnerabilidad:</b> Imaginarios de enfermedad de alta complejidad (según patología, crónica o aguda) • <b>Ocupación:</b> pensionados y/o retirados de las FFMM (incluido beneficiarios), militares activos y funcionarios civiles vinculados a las FFMM . • <b>Población:</b> proveniente de diferentes regiones del país, con presencia de alto porcentaje de enfermedades mentales, con baja red de apoyo familiar en la ciudad (Bogotá) y presencia de multiculturalidad</p>	<p>1. IPS de las FFMM, que cuenta con 52 servicios (especialidades y supra especialidades) 2. centro de referencia de atención de trauma mayor y rehabilitación inicial al paciente amputado 3. Centro de referencia de atención gineco-obstétrica de alto riesgo en las FFMM 4. Centro de referencia de atención de estrés posttraumático, secundario al trauma de guerra.</p>	<p>• <b>Nivel de uso:</b> Frecuente y Permanente. • <b>Beneficios Buscados:</b> servicio, seguridad, oportunidad en la atención. • <b>Comportamiento del usuario:</b> Comportamiento del usuario: demandante, poco tolerante, demanda atención integral por las especialidades y supra especialidades dadas las patologías de base que no son tratadas en los ESM y Requieren de acompañamiento por parte de las coordinaciones en el caso de los militares sin familiares cercanos.</p>	N/A	N/A	<p>1. Disponibilidad de agendas medicas 2. Facilidad en la solicitud de citas por Internet</p>	<p>1. Internet 2. Presencial 3. Call Center</p>	<p>1. Disponibilidad de información Actualizada de las agendas semanalmente 2. Autorización de exámenes en entidades externas cuando el Hospital no tenga la disponibilidad para realizarlo sin afectar la continuidad del tratamiento instaurado.</p>	



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS HOSPITAL MILITAR CENTRAL										
	POBLACIÓN OBJETIVO	GEOGRÁFICO	DEMOGRÁFICO	INTRÍNSECO	COMPORTAMENTAL	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERÉS	CANAL DE ATENCIÓN	INCENTIVOS
Usuarios	Paciente con Limitación: Paciente de Prótesis y/o Amputado	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Edad:</b> Niñ@s, Adolescentes, Adulto joven, Adulto Productivo y Adulto Mayor</li> <li><b>Genero:</b> femenino y masculino</li> <li><b>Vulnerabilidad:</b> Incapacidad física y/o mental que dificulta su movilización y/o toma de decisiones</li> <li><b>Ocupación:</b> pensionados y/o retirados de las FFMM (incluido beneficiarios), militares activos y funcionarios civiles vinculados a las FFMM.</li> <li><b>Población:</b> proveniente de diferentes regiones del país, con baja red de apoyo familiar en la ciudad (Bogotá) y presencia de multiculturalidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Intereses:</b></li> <li><b>Lugares de Encuentro:</b></li> <li><b>Acceso a Canales:</b></li> <li><b>Uso de canales:</b></li> <li><b>Conocimiento:</b></li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>centro de referencia de atención de trauma mayor y rehabilitación inicial al paciente amputado</li> <li>Centro de referencia de atención de estrés posttraumático, secundario al trauma de guerra (porcentaje de consulta mas alto)</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Nivel de uso:</b> Frecuente y Permanente.</li> <li><b>Beneficios Buscados:</b> alto nivel asistencial del servicio, seguridad, oportunidad.</li> <li><b>Comportamiento del usuario:</b> demandante, poco tolerante, demanda atención integral por las especialidades y supra especialidades dadas las patologías de base que no son tratadas en los ESM.</li> </ul>	NA	N/A	<ol style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidad de agendas medicas</li> <li>Facilidad en la solicitud de citas por Internet</li> <li>Realización de exámenes diagnósticos (RNM y/o Exámenes especiales en corto tiempo)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Internet</li> <li>Presencial</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidad de información Actualizada de las agendas medicas semanalmente</li> <li>Autorización de exámenes en entidades externas cuando el Hospital no tenga la disponibilidad para realizarlo sin afectar la continuidad del tratamiento instaurado.</li> </ol>	
	Paciente con Limitación: Paciente con pérdida visual y/o Auditiva	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Edad:</b> 80% Adulto mayor</li> <li><b>Vulnerabilidad:</b> multi consultante según patología crónica</li> <li><b>Ocupación:</b> pensionados y/o retirados de las FFMM (incluido beneficiarios), militares activos y funcionarios civiles vinculados a las FFMM.</li> <li><b>Población:</b> proveniente de diferentes regiones del país, con presencia de alto porcentaje de enfermedades mentales, con baja de apoyo familiar en la ciudad (Bogotá) y presencia de multiculturalidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Intereses:</b></li> <li><b>Lugares de Encuentro:</b></li> <li><b>Acceso a Canales:</b></li> <li><b>Uso de canales:</b></li> <li><b>Conocimiento:</b></li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>IPS de las FFMM, que cuenta con 52 servicios (especialidades y supra especialidades)</li> <li>centro de referencia de atención de trauma mayor y rehabilitación inicial al paciente amputado</li> <li>Centro de referencia de atención gineco-obstétrica de alto riesgo en las FFMM</li> <li>Centro de referencia de atención de estrés posttraumático, secundario al trauma de guerra (porcentaje de consulta mas alto)</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Nivel de uso:</b> Frecuente y Permanente.</li> <li><b>Beneficios Buscados:</b> alto nivel asistencial del servicio, seguridad, oportunidad.</li> <li><b>Comportamiento del usuario:</b> demandante, poco tolerante, demanda atención integral por las especialidades y supra especialidades dadas las patologías de base que no son tratadas en los ESM.</li> </ul>	NA	N/A	<ol style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidad de agendas medicas</li> <li>Facilidad en la solicitud de citas</li> <li>Trato preferencial</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Internet</li> <li>Presencial</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Disponibilidad de información Actualizada de las agendas medicas semanalmente</li> <li>Supresión de tramites</li> <li>Áreas de acceso y movilidad adecuadas</li> </ol>	



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS HOSPITAL MILITAR CENTRAL										
POBLACIÓN OBJETIVO	GEOGRÁFICO	DEMOGRÁFICO	INTRÍNSECO	COMPORTAMENTAL	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERÉS	CANAL DE ATENCIÓN	INCENTIVOS	
<p><b>Pensionados y/o Retirados</b></p> <p>Población: Como grupo objetivo se analizará la población correspondiente a usuarios Retirados y / o pensionados, segmentados del grupo de Miembros de las Fuerzas Militares en servicio activo, retirado o pensionado: 1. Personal civil activo o pensionado de las entidades Descentralizadas adscritas o vinculadas al Ministerio de Defensa Nacional con anterioridad a la vigencia de la Ley 100 de 1993., 2.Los soldados voluntarios. 3.Los soldados profesionales de las Fuerzas Militares en servicio activo o pensionado, 4. Los servidores públicos y los pensionados de las entidades Descentralizadas adscritas o vinculadas al Ministerio de Defensa Nacional. 5.El personal civil activo o pensionado del Ministerio de Defensa Nacional, que se rigen por la Ley 100 de 1993 y que a la fecha de la publicación del Decreto 1795/00 se encontraban afiliados al Sistema de Salud de las Fuerzas Militares. 6.Los beneficiarios de pensión por muerte del soldado profesional activo o pensionado de las Fuerzas Militares. 7. Los beneficiarios de pensión o de asignación de retiro por muerte del personal en servicio activo, pensionado o retirado de las Fuerzas Militares. 8.Los beneficiarios de pensión por muerte del personal civil, activo o pensionado del Ministerio de Defensa Nacional</p>	<p>• <b>Ubicación:</b> los usuarios se ubican a lo largo del país pero en su mayoría en la ciudad de Bogotá.</p> <p>• <b>Población:</b> total de usuarios del sistema es de 622,091 (aproximadamente) de los cuales 41,000 (aproximadamente) son retirados distribuidos por todo el país, sin embargo es de anotar que dependiendo de la Patología del paciente el afiliado se traslada a Bogotá para que le presten el servicio.</p> <p>• <b>Clima de Bogotá:</b> El clima de Bogotá es frío de alta montaña debido a la altitud. La temperatura promedio es de 14°C.</p> <p>• <b>Densidad Poblacional de Bogotá:</b> aprox. 4146 habitantes y con una población de 7 363 782 habitantes según cifras DANE 2010.</p>	<p>• <b>Edad:</b> usuarios mayores de 60 años en su gran porcentaje, pese a q existen unos miembros q son pensionados por invalidez y esta edad va desde los 30 hasta los 60 años</p> <p>• <b>Género:</b> Hombres y mujeres mayores de edad.</p> <p>• <b>Ocupación:</b> pensionados o con otro desempeño laboral</p> <p>• <b>Educación:</b> bachillerato, tecnico y universitarios</p> <p>• <b>Estrato Socioeconómico:</b> se ubican en los estratos 2, 3, 4, 5, 6</p>	<p>• <b>Intereses:</b> Esta población presenta pocos temas de intereses comunes, pero entre los más representativos se encuentran las asociaciones de retiro o agrupaciones de pensionados.</p> <p>• <b>Lugares de encuentro:</b> los lugares de encuentro que mayor frecuentan son los clubes militares, asociaciones y el mismo Hospital</p> <p>• <b>Acceso a Canales:</b> la mayoría de retirados se pueden localizar vía telefónica, ya sea en telefonía celular o telefonía fija, radio y televisión y página web. sin embargo es de anotar que el tema de internet y redes sociales eta en crecimiento.</p> <p>• <b>Uso de canales:</b> Telefonía fija y celular, Televisión mediante canales institucionales, Presencial en el Hospital Militar Central y actualmente se está desarrollando la solicitud de citas médicas por internet.</p> <p>• <b>Conocimientos:</b> el grupo de pensionados y/o retirados conoce el funcionamiento del Hospital en su mayoría, pero ellos no manejan la dinámica siendo parte del sistema y en su mayoría desean ser atendidos en el Hospital desconociendo los niveles de atención donde se les puede prestar el servicio solicitado.</p>	<p>• <b>Niveles de uso:</b> al ser una población adulta el nivel de uso es frecuente y permanente en una gran proporción pues la entidad presta servicios de nivel 3, y 4 los cuales son requeridos directamente por esta población.</p> <p>• <b>Estatus del usuario:</b> Estado del usuario: Regular. Se presenta una relación directa y de dos vías ya que el usuario de esta población objeto frecuente con gran periodicidad el hospital y así mismo el hospital facturará los servicios prestados generando así mayor ingreso.</p> <p>• <b>Beneficios buscados:</b> son en su mayoría por servicios prestados de máximo nivel, el reconocimiento que tiene la Institución así como la confianza que se deposita en la entidad y su personal médico altamente calificado.</p>	N/A	N/A	<p>Para esta población es de gran interés la oportunidad en la prestación de todos los servicios en especial consulta externa y urgencias, así mismo la mejora en las instalaciones físicas de la entidad</p>	<p>Para ellos el canal de atención es casi que personalizado, o se puede comunicar mediante volantes también usando como puente las asociaciones y la caja de sueldos de retiro de las FFMM</p>	<p>Búsqueda de un mecanismo donde se les pueda escuchar o dejar sus inquietudes, puesto que es importante para ellos manifestar la prestación que se les esta brindando.</p>	



“Salud - Calidad - Humanización”

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS HOSPITAL MILITAR CENTRAL										
POBLACIÓN OBJETIVO	GEOGRÁFICO	DEMOGRÁFICO	INTRÍNSECO	COMPORTAMENTAL	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERÉS	CANAL DE ATENCIÓN	INCENTIVOS	
<b>Usuarios</b> Empleados Activos y/o Pensionados del HMC con sistema de salud de las fuerzas militares Empleados Hospital Militar Central que se convierten en usuarios del HMC.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ubicación:</b> los usuarios activos se ubican en su mayoría en la Ciudad de Bogotá, en un porcentaje bajo esta: Zicará, Jicará y/o Mosquera.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Edad:</b> Empleados HMC que son usuarios del sistema de salud son mayores de 40 años, existen unos usuarios que son pensionados por edad y tiempo a partir de los 55 años en un porcentaje medio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Intereses:</b> Por su trabajo a los empleados activos se les facilita asistir personalmente al registro de sus citas medicas, interactuar sobre las diferentes actividades presentadas dentro de la Entidad, deportes y demas temas que conlleven al cambio de rutina. Pensionados del HMC asisten personalmente al HMC actividades: registro de citas y encuentros casuales de compañeros.</li> <li>• <b>Lugares de encuentro:</b> El lugar de encuentro instalaciones del HMC, y en la asociación de pensionados HMC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Niveles de uso:</b> Es frecuente y permanente. Visita al hospital diariamente. Incumplimiento a las citas medicas por olvido, encuentro de compañeros .</li> </ul>	NA	NA	Para los usuarios (empleados) activos y/o pensionados del HMC es importante que se les informe los cambios a nivel interno y externo sobre la entidad de la cual hacen parte.	El canal de atención es personalizada, tambien se utiliza correos electronicos al interior de la Entidad, entrega de volantes y otros medios de comunicación	Constante comunicación con los usuarios(empleados) tenedres en cuenta sus inquietudes, sus ideologias que ayuden a la mejora integral de la Entidad.	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Población:</b> Total de usuarios Hospital Militar Central: Afiliados Activos 980, pensionados afiliados 755, Beneficiarios activos 1.472, beneficiarios pensionados 322 para un total de 3.529.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Género:</b> Hombres y mujeres mayores de edad .</li> <li>• <b>Educación:</b> bachillerato y educación superior.</li> <li>• <b>Estrato Socioeconómico :</b> se ubican en los estratos 2,3,4,5,6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Acceso a Canales:</b> Los usuarios el HMC utilizan canales via telefonica, Chat, internet como sistema interno del HMC. Asi como las Redes Sociales</li> <li>• <b>Uso de canales:</b> Telefonía fija y celular, Televisión mediante canales institucionales, Presencial en el Hospital Militar Central y actualmente se está desarrollando la solicitud de citas medicas por internet .</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Beneficios buscados:</b> confianza, certeza y calidad en el servicio prestado por la entidad.</li> </ul>						
<b>Usuarios de la Dirección General de Sanidad Militar DGSM</b> Dirección General de Sanidad Militar DGSM	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>DGSM:</b> Entidad pública perteneciente Subsistema de las Fuerzas Militares el cual conforma la Fuerza Pública del País.</li> <li>• <b>Cobertura Geográfica:</b> Entidad del estado con cubrimiento a nivel nacional dirigida a las Fuerzas Militares.</li> <li>• <b>Ubicación Principal:</b> ubicada en la Carrera 10 No 27-51 Residencias Tequendama Torre Norte Of. 204 Commutador: 571 323 85 55 Bogotá, Colombia.</li> <li>• <b>Dispersión:</b> Entidad conformada por las Direcciones de Sanidad Armada, Ejército y Fuerza Aérea, Dispensarios a nivel regional y nacional, BASAN y el Hospital Militar Central con quien posee un convenio interinstitucional para la atención de los pacientes de III y IV nivel de complejidad. La DGSM es el principal cliente que posee el Hospital Militar Central con una población de 660.000 usuarios aproximadamente.</li> </ul>	N/A	N/A	N/A	Origen del Capital: Público. Tamaño de la Entidad : Gran empresa con cobertura a nivel nacional de las Fuerzas Militares (Armada, FAC y Ejército y Hospital Militar Central), Instituto de Salud de las Fuerzas Militares, establecimiento público del orden nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio, con capacidad legal para ser sujeto de derechos y obligaciones. Industria: La DGSM Garantiza el apoyo de los servicios de salud a las Fuerzas en las operaciones militares y presta el servicio integral de salud al personal afiliado y beneficiario del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares. Tipo de cliente: Los usuarios atendidos en el Hospital Militar Central son afiliados y sus familias de las tres fuerzas y el Hospital Militar Central.	Cultura Organizacional: elección del Hospital Militar como centro de referencia para la realización de prácticas de los estudiantes de la Universidad. Gestor del conocimiento: La DGSM Garantiza el apoyo de los servicios de salud a las Fuerzas en las operaciones militares y prestar el servicio integral de salud al personal afiliado y beneficiario del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares. Procedimiento usado: Interacción con el Hospital Militar como Institución Prestadora de Salud, mediante un convenio interinstitucional que cubre la prestación del servicio de salud a los usuarios afiliados y sus familias. Toma de decisiones: usuarios remitidos al Hospital Militar Central por los Dispensarios ó Disanes ó Basan a nivel nacional cuyo nivel de complejidad corresponde al III y N nivel.	Prestación de Servicios Asistenciales, Medicamentos, Contratación.	Interacción personalizada de ambas partes, en áreas administrativas y asistenciales (atención médico paciente), Página Web, correo electrónico.	Institución exclusiva de las Fuerzas Militares, Posicionamiento de la institución, Alto nivel de personal asistencial.	

“Salud - Calidad - Humanización”



“Salud - Calidad - Humanización”

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS HOSPITAL MILITAR CENTRAL										
	POBLACIÓN OBJETIVO	GEOGRÁFICO	DEMOGRÁFICO	INTRÍNSECO	COMPORTAMENTAL	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERÉS	CANAL DE ATENCIÓN	INCENTIVOS
<b>Usuarios - Beneficiarios</b> <b>Niños y Adolescentes</b>	Niños y jóvenes con capacidades diversas hijos del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares	• Ubicación: Esta población se encuentra ubicada en todo el territorio nacional.	• Edad: De acuerdo a la información de la Organización Mundial de la Salud. Niños : 0-10. Adolescencia: 10-19 • Género: Masculino y Femenino • Ocupación: Hogar, Estudiantes • Educación: Jardín, Preescolar, Primaria, Bachillerato y Universidad • Estrato Socioeconómico: En esta variable se puede incluir desde el estrato 0 hasta estrato 5, esto depende del grado del padre y/o madre. • Vulnerabilidad: Actualmente esta población es muy vulnerable. En un informe publicado por la Unicef/ Fondo de Naciones Unidas para la Infancia) denominado El estado Mundial de la Infancia 2001 se señala que son tres las grandes amenazas que ciernen sobre la niñez en todo el planeta: la Pobreza, los conflictos armados y el SIDA	• Intereses: Bienestar. •Crecimiento físico y desarrollo psicológico • Lugares de Encuentro: Hogar, Centro de Estudio, Centros de Salud • Acceso a Canales: Niños: Por medio de los padres, Adolescentes: Telefónico, correo y redes sociales. • Conocimiento: Los niños no tienen conocimiento ya que ellos se guían por medio de sus padres, los adolescentes si tienen un poco de conocimiento aunque en su mayoría de veces es guiado por sus padres.	• Nivel de uso: Niños: Frecuente y permanente. • Beneficios Buscados: Atención oportuna y eficiente del servicio.	N/A	N/A	Este grupo objetivo los interesados los padres con los temas como: Programas específicos para niños y adolescentes, Atención oportuna, Mejora infraestructura para la atención de los niños.	Niños: Por medio de los padres Jóvenes: Correo electrónico, Redes Sociales	
<b>Asociaciones</b> <b>Asociaciones</b>	Asociaciones	• Ubicación: Esta población se encuentra ubicada en todo el territorio nacional aunque la gran mayoría se encuentran ubicados Geográficamente en Bogotá. Acolisamaye, Acolsure, Acore, Acorpol, Acsurponal, Aproboris, Ascove, Asimar, Asoinfantería, Asopecol, Asoproclub, Asoproética, Asurca, Asurta; Asusalud, Cooleguitzamo, Pooiguetica, Coomilitar, Coopsuimir, Coosonay, Refugio Del Marino, Fecolsure, Interfarza, Underponal, Grupo San Mateo. Ubicación Geográfica en Bogotá:	N/A	N/A	N/A	Origen del Capital: Privado Tamaño de la Entidad: Mediana empresa. Industria: agremiación pensional Tipo de Cliente: usuarios retirados y pensionados del Subsistema de las Fuerzas Militares y de Policía Nacional.	Cultura Organizacional: Elección del Hospital Militar Central como Institución Prestadora de Servicios de Salud. Gestor del Conocimiento: una entidad de derecho privado y carácter permanente, agremiación pensional de primer grado, sin fines de lucro, solidaria y participativa. Procedimiento Usado: Interacción con la prestación de los servicios asistenciales del Hospital Militar Central y las asociaciones. Toma de decisiones: Pacientes de las asociaciones remitidos de acuerdo a su complejidad al Hospital Militar Central como IPS de III y IV nivel de complejidad.	Informes de Gestión, Rendición de Cuentas, Consejos Directivos, prestación de servicios asistenciales y eventos institucionales, Avance de Obras en Infraestructura del Hospital Militar Central.	Visita personalizada, Página Web, Boletines Externos, Correos electrónicos,	Institución exclusiva para usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas y mejoramiento de la Institución.

“Salud - Calidad - Humanización”



*“Salud - Calidad - Humanización”*

CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS HOSPITAL MILITAR CENTRAL									
POBLACIÓN OBJETIVO	GEOGRÁFICO	DEMOGRÁFICO	INTRÍNSECO	COMPORTAMENTAL	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERÉS	CANAL DE ATENCIÓN	INCENTIVOS
Contratistas- Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Ubicación:</b> el mayor porcentaje de contratistas y/o proveedores se ubican en la ciudad de Bogotá aunque algunos se encuentran ubicados fuera de la capital</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Edad:</b> personas naturales mayores de edad y personas jurídicas con una gran trayectoria en años de experiencia (a partir de 5 años de experiencia)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Intereses:</b> Este segmento tiene como interés común proveer y contratar con la Institución para la prestación de servicios que requiere el Hospital Militar Central dedicadas a proveer bienes y servicios como insumos hospitalarios, equipos médicos, outsourcing y contratación de personal administrativo y asistencial, adecuación y mantenimiento de la infraestructura entre otros.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Niveles de uso:</b> al ser una población adulta el nivel de uso es repetitivo y permanente puesto que son servicios y bienes que el Hospital Militar Central requiere constantemente.</li> </ul>	N/A	N/A	Para esta población es de gran interés las necesidades de la Institución para la prestación de bienes y servicios, los procesos de contratación, y las novedades en el sector salud.	Para ellos el canal de atención es personalizado, publicaciones en página Web, Intranet, correo electrónico, telefonía celular y fja.	Procesos transparentes y planeados en pro del mejoramiento del servicio institucional
	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Población:</b> Contratistas y/o Proveedores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Género:</b> personas naturales con género de Hombres y mujeres mayores de edad y personas jurídicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Lugares de encuentro:</b> Hospital Militar Central</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Estatus del usuario:</b> Regular. Se presenta una relación directa entre el contratista y/o proveedor y el Hospital Militar Central</li> </ul>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Clima de Bogotá:</b> Los contratistas y/o proveedores prestan sus servicios en el Hospital Militar en la ciudad de Bogotá donde el clima de Bogotá es frío de alta montaña debido a la altitud. La temperatura promedio es de 14°C.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Ocupación:</b> personas naturales y/o personas jurídicas que prestan servicios y bienes, mediante outsourcing y contratistas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Acceso a Canales:</b> La interacción con los contratistas y proveedores se realiza mediante publicaciones en la página web, correos electrónicos, vía fax y de forma presencial y telefónica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Beneficios buscados:</b> Servicios con calidad y alto nivel, ahorro, seguridad, confianza, eficiencia, la prestación de servicios tiene la Institución así como la confianza que se deposita en la entidad y su personal médico altamente calificado.</li> </ul>					
	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Densidad Poblacional de Bogotá:</b> aprox. 4146 habitantes y con una población de 7 363 782 habitantes según cifras DANE 2010.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Educación:</b> personas con formación técnica, profesional y especializada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Uso de canales:</b> Telefonía fija y celular, Presencial en el Hospital Militar Central, Internet: Página web y correos electrónicos y</li> </ul>						
		<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Estrato Socioeconómico:</b> se ubican en los estratos 3,4,5,6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Conocimientos:</b> Este grupo conoce en su gran mayoría los servicios y conoce los procedimientos que maneja el Hospital, responden adecuadamente a las exigencias y condiciones requeridas por la Institución.</li> </ul>						
Ministerio de Defensa Nacional Viceministerio de Defensa Ministerio de la Protección Social Ministerio de Hacienda Ministerio del Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Ubicación:</b> Ciudad Bogotá</li> <li><b>Población:</b> funcionarios y colaboradores</li> <li><b>Clima de Bogotá:</b> 14°C aproximadamente Bogotá</li> <li><b>Densidad Poblacional de Bogotá:</b> aprox. 4146 habitantes y con una población de 7 363 782 habitantes según cifras DANE 2010.</li> </ul>	N/A	N/A	N/A	Origen del Capital: Estatal Tamaño de la Entidad: Gran empresa. Industria: gubernamental Tipo de Cliente: usuarios retirados y pensionados del Subsistema de las Fuerzas Militares y de Policía Nacional.	<b>Cultura Organizacional:</b> Interacción con el Hospital Militar Central como Institución Prestadora de Servicios de Salud <b>Gestor del Conocimiento:</b> una entidad estatal, pública. <b>Procedimiento Usado:</b> Intercambio de información con el Hospital Militar Central <b>Toma de decisiones:</b> Ciudadanos de Ministerios que interactúan con el Hospital Militar Central como IFS de III y IV nivel de complejidad.	Informes de Gestión, Rendición de Cuentas, Consejos Directivos, prestación de servicios asistenciales y eventos institucionales, Avance de Obras en Infraestructura, Proyectos de Inversión el Hospital Militar Central,	Visita personalizada, Página Web, Correos electrónicos,	Institución exclusiva para usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, deberes y obligaciones que nos exigen los diferentes Ministerios y Viceministerios, con los cuales interactuamos, optimizando los recursos humanos, ecológicos y económicos para fortalecer nuestro crecimiento como entidad reconocida y mejoramiento de la Institución.

*“Salud - Calidad - Humanización”*



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS HOSPITAL MILITAR CENTRAL											
		POBLACIÓN OBJETIVO	GEOGRÁFICO	DEMOGRÁFICO	INTRÍNSECO	COMPORTAMENTAL	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERES	CANAL DE ATENCIÓN	INCENTIVOS
Entes de Control	Entes de Control	Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación, Contaduría General de la Nación, Superintendencia Nacional de Salud, Secretaría Distrital de Salud, Secretaría del Medio Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ubicación:</b> Ciudad Bogotá</li> <li>• <b>Población:</b> funcionarios y colaboradores</li> <li>• <b>Climade Bogotá:</b> 14°C aproximadamente Bogotá</li> <li>• <b>Densidad Poblacional de Bogotá:</b> aprox. 4146 habitantes y con una población de 7 363 782 habitantes según cifras DANE 2010.</li> </ul>	N/A	N/A	N/A	<b>Origen del Capital:</b> Estatal <b>Tamaño de la Entidad:</b> empresa. <b>Industria:</b> Gubernamental <b>Tipo de Cliente:</b> Entes de Control que vigilan la entidad e interactúan con el Hospital Militar Central	<b>Cultura Organizacional:</b> Interacción con el Hospital Militar Central como Institución Prestadora de Servicios de Salud. <b>Gestor del Conocimiento:</b> una entidad de derecho privado y carácter permanente, agremiación pensional de primer grado, sin fines de lucro, solidaria y participativa. <b>Procedimiento Usado:</b> Intercambio de información con el Hospital Militar Central <b>Toma de decisiones:</b> Ciudadanos, colaboradores que intercambian información con el Hospital Militar Central como IPS de II y IV nivel de complejidad.	Informes de Gestión, Rendición de Cuentas, Consejos Directivos, prestación de servicios asistenciales y eventos institucionales, Avance de Obras, Infraestructura, Proyectos de Inversión el Hospital Militar Central.	Visita personalizada, Página Web, Correos electrónicos,	Institución exclusiva para usuarios del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, que mantiene una relación fluida y de cooperación, atendiendo sus recomendaciones e instrucciones en forma diligente y oportuna
		Universidad Libre de Barranquilla	Universidad Libre de Barranquilla Ubicación Principal: Sede principal antigua a Vía Puerto Colombia Km.7 Teléfono(s): (57) (5) 3673800, (57) (5) 3598922 Barranquilla. Dispersión: Además de la Sede Principal, posee la Sede Centro Cr46 48-170 Teléfono(S): (57) (5) 3673864 en Barranquilla. Alianza: Convenio con el Hospital Militar Central. Población: N° de estudiantes : 20	N/A	N/A	N/A	<b>Origen del Capital:</b> Privado <b>Tamaño de la Entidad:</b> Empresa Grande <b>Industria:</b> Brinda educación superior <b>Tipo de Cliente:</b> Estudiantes remitidos al Hospital Militar Central de acuerdo a convenio .	<b>Cultura Organizacional:</b> elección del Hospital Militar como centro de referencia para la realización de prácticas de los estudiantes de la Universidad. <b>Gestor del Conocimiento:</b> Brinda educación. <b>Procedimiento Usado:</b> Interacción con la Subdirección de Docencia e Investigación del Hospital Militar Central y las facultades de la Universidad <b>Toma de decisiones:</b> Estudiantes remitidos de acuerdo a lo pactado en el convenio.			
Universidades y/o Instituciones de Formación	Universidades y/o Instituciones de Formación	Universidad Manuela Beltrán	Universidad Manuela Beltrán Ubicación Principal: Av. Circunvalar 60-00 Tel 5460600 Ext. 1350 1366 Bogotá Dispersión: Adicional a la sede principal cuenta con : UMB Chia-Cajicá: Centro Chia Km.2 vía Cajicá, UMB Bucaramanga Calle de los Estudiantes N° 10-20 Tel. 6525202 Bucaramanga. Alianza: Convenio con el Hospital Militar Central. Población: N° de estudiantes : 14	N/A	N/A	N/A	<b>Origen del Capital:</b> Privado <b>Tamaño de la Entidad:</b> Empresa Grande <b>Industria:</b> Brinda educación superior <b>Tipo de Cliente:</b> Estudiantes remitidos al Hospital Militar Central de acuerdo a convenio .	<b>Cultura Organizacional:</b> elección del Hospital Militar como centro de referencia para la realización de prácticas de los estudiantes de la Universidad. <b>Gestor del Conocimiento:</b> Brinda educación superior. <b>Procedimiento Usado:</b> Interacción con la Subdirección de Docencia e Investigación del Hospital Militar Central y las facultades de la Universidad <b>Toma de decisiones:</b> Estudiantes remitidos de acuerdo a lo pactado en el convenio.			
		Universidad El Bosque	Universidad El Bosque Ubicación Principal: Carrera 7 B Bis No. 132 - 11 Tel. 6489000 Bogotá. Dispersión: solo cuenta con la sede principal. Alianza: Convenio con el Hospital Militar Central . Población: N° de estudiantes : 11	N/A	N/A	N/A	<b>Origen del Capital:</b> Privado <b>Tamaño de la Entidad:</b> Empresa Grande <b>Industria:</b> Brinda educación superior <b>Tipo de Cliente:</b> Estudiantes remitidos al Hospital Militar Central de acuerdo a convenio .	<b>Cultura Organizacional:</b> elección del Hospital Militar como centro de referencia para la realización de prácticas de los estudiantes de la Universidad. <b>Gestor del Conocimiento:</b> Brinda educación. <b>Procedimiento Usado:</b> Interacción con la Subdirección de Docencia e Investigación del Hospital Militar Central y las facultades de la Universidad <b>Toma de decisiones:</b> Estudiantes remitidos de acuerdo a lo pactado en el convenio.			
		Escuela Colombiana de Rehabilitación	Escuela Colombiana de Rehabilitación Ubicación Principal: Av. carrera 15 No. 151-68 Barrio Cedritos / PBX: (57-1) 6270366 Bogotá Bogotá, Distrito Capital. Dispersión: solo cuenta con la sede principal. Alianza: Convenio con el Hospital Militar Central. Población: N° de estudiantes : 11	N/A	N/A	N/A	<b>Origen del Capital:</b> Privado <b>Tamaño de la Entidad:</b> Empresa Grande <b>Industria:</b> Brinda educación superior <b>Tipo de Cliente:</b> Estudiantes remitidos al Hospital Militar Central de acuerdo a convenio .	<b>Cultura Organizacional:</b> elección del Hospital Militar como centro de referencia para la realización de prácticas de los estudiantes de la Universidad. <b>Gestor del Conocimiento:</b> Brinda educación. <b>Procedimiento Usado:</b> Interacción con la Subdirección de Docencia e Investigación del Hospital Militar Central y las facultades de la Universidad <b>Toma de decisiones:</b> Estudiantes remitidos de acuerdo a lo pactado en el convenio.			



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS HOSPITAL MILITAR CENTRAL										
	POBLACIÓN OBJETIVO	GEOGRÁFICO	DEMOGRÁFICO	INTRINSECO	COMPORTAMENTAL	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERES	CANAL DE ATENCIÓN	INCENTIVOS
Universidades y/o Instituciones de Formación	Universidad Nacional de Colombia	<p>Universidad Nacional: Pública y Estatal Ubicación Principal: Carrera 45 N° 26-85 - Edificio Uriel Gutiérrez Tel. 3165000 Bogotá. Dispersión: otras sedes: Caribe, Manizales, Medellín, Orinoquía, Palmira, Tumaco y Amazonia. Alianza: Convenio con el Hospital Militar Central. Población: N° de estudiantes : 9</p>	N/A	NA	NA	<p><b>Origen del Capital:</b> Público <b>Tamaño de la Entidad:</b> Empresa Grande <b>Industria:</b> Brinda educación superior <b>Tipo de Cliente:</b> Estudiantes remitidos al Hospital Militar Central de acuerdo a convenio .</p>	<p>Cultura Organizacional: elección del Hospital Militar como centro de referencia para la realización de prácticas de los estudiantes de la Universidad. Gestor del Conocimiento: Brinda educación superior. Procedimiento Usado: Interacción con la Subdirección de Docencia e Investigación del Hospital Militar Central y las facultades de la Universidad Toma de decisiones: Estudiantes remitidos de acuerdo a lo pactado en el convenio.</p>			
	Universidad Militar Nueva Granada	<p>Universidad Militar Nueva Granada: Cobertura Geográfica: Institución pública de educación superior, del orden nacional, dedicada a la docencia y la investigación ubicada en Bogotá, Colombia. Ubicación Principal: La sede principal está ubicada en Bogotá, en la Carrera 11 101 80   Bogotá - Colombia Conmutador: (57+1) 650 0000 - 34 3200 Dispersión: Ubicación Principal: En la actualidad la universidad cuenta con tres sedes. La sede principal está ubicada en Bogotá, en el cruce de la calle Cien con carrera Once, Carrera 11 101 80   Bogotá - Colombia Conmutador: (57+1) 650 0000 - 34 3200 y la facultad de Medicina se encuentra junto al Hospital Militar Central en la transversal 3 calle 49 la ciudad de Bogotá y un nuevo campus universitario en la periferia de la ciudad de Cajicá3. Alianza: Convenio con el Hospital Militar Central. Población: N° de estudiantes : 435.</p>	N/A	NA	NA	<p><b>Origen del Capital:</b> Público <b>Tamaño de la Entidad:</b> Gran empresa <b>Industria:</b> Institución pública de educación superior, del orden nacional, dedicada a la docencia y la investigación <b>Tipo de Cliente:</b> Aunque es una institución pública cuenta con autonomía financiera por lo cual entra en la categoría de "oficial y autónoma", con régimen orgánico especial, lo que la diferencia de las demás universidades públicas del país. Centro universitario adscrito al ministerio de defensa en el año 1980 mediante el decreto-ley 84/80.</p>	<p><b>Cultura Organizacional:</b> Remisión de estudiantes de la Facultad de Medicina al Hospital Militar Central para realizar las prácticas. <b>Gestor del Conocimiento:</b> Brinda educación y facilidades a las Fuerzas Militares, a la Policía Nacional, al Sector Defensa y a todos sus miembros ya sean activos o retirados, al igual que a sus familiares. <b>Procedimiento Usado:</b> Interacción con el Hospital Militar Central y la Facultad de Medicina de la Universidad Militar. <b>Toma de decisiones:</b> Estudiantes remitidos de acuerdo a lo pactado en el convenio.</p>	<p>Docencia e Investigación, Convenios celebrados con la Facultad de Medicina y otras áreas de la salud.</p>	<p>Interacción personalizada de ambas partes, en áreas de Docencia, programas académicos, Página Web, correo electrónico.</p>	<p>Posicionamiento Hospital Militar Central, Servicios de Docencia e Investigación Científica y alto nivel académico de egresados.</p>



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS HOSPITAL MILITAR CENTRAL										
	POBLACIÓN OBJETIVO	GEOGRÁFICO	DEMOGRÁFICO	INTRÍNSECO	COMPOR TAMENTAL	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	COMPOR TAMIENTO ORGANIZACIONAL (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERES	CANAL DE ATENCIÓN	INCENTIVOS
	Otras Universidades	Otras Universidades : Fundación Universitaria Ciencias de La Salud FUCS con sede Centro en Hospital San José y 3 sedes más (3 en Bogotá y 1 en Cúcuta) con 5 estudiantes en Hospital Militar Central, Universidad de la Sabana Km.7 Autop. Norte Tel. 861 5555 – 861 6666 en Bogotá con 2 sedes más en Bogotá y 3 estudiantes en Hospital Militar Central, Juan N. Corpas en Bogotá: Sede Principal: Carrera 111 No. 159 A 61 (Av. Corpas Km. 3 Suba) PBX: 662 2222 - en Bogotá y 2 estudiantes en Hospital Militar Central,	N/A	N/A	N/A	Origen del Capital: Privado Tamaño de la Entidad: Empresa Grande Industria: Brinda educación superior Tipo de Cliente: Estudiantes remitidos al Hospital Militar Central de acuerdo a convenio .	Cultura Organizacional: elección del Hospital Militar como centro de referencia para la realización de prácticas de los estudiantes de la Universidad. Gestor del Conocimiento: Brinda educación superior. Procedimiento Usado: Interacción con la Subdirección de Docencia e Investigación del Hospital Militar Central y las facultades de la Universidad Toma de decisiones: Estudiantes remitidos de acuerdo a lo pactado en el convenio.			
	SENA Servicio Nacional de Aprendizaje	SENA: Establecimiento Público que busca la capacitación técnica del recurso humano; forma personas para vincularlas al mercado laboral, empleadas o subempleadas; y realiza actividades de desarrollo empresarial, comunitario y tecnológico. Cobertura geográfica: a nivel nacional. Ubicación Principal: Establecimiento ubicado en la Calle 65 Nro. 11 - 70 en Chapinero, Bogotá Teléfono 5461600 Ext. 14408. Dispersión: Cuenta con 33 regionales ubicadas a lo largo y ancho del territorio colombiano. Cuenta con 76 sedes a nivel nacional. Alianza: Convenio con el Hospital Militar Central. Población: N° de estudiantes : 37.	N/A	N/A	N/A	Origen del Capital: Público Tamaño de la Entidad: Empresa Grande Industria: Institución que ofrece instrucción gratuita a millones de personas que se benefician con programas de formación complementaria y titulada y jalona el desarrollo tecnológico para que las empresas del país sean altamente productivas y competitivas en los mercados globalizados. Tipo de Cliente: Estudiantes remitidos al Hospital Militar Central de acuerdo a convenio.	Cultura Organizacional: elección del Hospital Militar como centro de referencia para la realización de prácticas de los estudiantes de la Universidad. Gestor del Conocimiento: SENA: Es un establecimiento público, con financiamiento propio derivado de los aportes parafiscales de los empresarios. alianza entre Gobierno, Empresarios y Trabajadores. Procedimiento Usado: Interacción con la Subdirección de Docencia e Investigación del Hospital Militar Central y las facultades de la Universidad Toma de decisiones: Estudiantes remitidos de acuerdo a lo pactado en el convenio.			



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS HOSPITAL MILITAR CENTRAL											
		POBLACIÓN OBJETIVO	GEOGRÁFICO	DEMOGRÁFICO	INTRINSECO	COMPORTAMENTAL	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERES	CANAL DE ATENCIÓN	INCENTIVOS
Estudiantes	Estudiantes	Estudiantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Ubicación: Bogotá 50% y 50 % fuera de Bogotá. Inermos : 70% de Bogotá y 30% Fuera de Bogotá</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Edad: 22 a 28 años. 28 a 45 años.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intereses: Recreación, Deportes y Estudio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de uso: Frecuente y Permanente. Dedicación al estudio</li> </ul>	N/A	N/A	Mucho conocimiento en 53 servicios con que cuenta la Institución. Capacidad Instalada adecuada.	Internet, Redes Sociales, Bases de Datos de 17.000 revistas científicas, televisión	Prestigio en salud, Infraestructura, Calidad de vida y recursos para el desarrollo de prácticas
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Género: Hombres 50% y Mujeres 50%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lugares de Encuentro: Actividad Académica, Simposios, Congresos, Bibliotecas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficios Buscados: Vocación de Servicio, Seguridad, Compromiso y responsabilidad social, Interacción con funcionarios Hospital Militar Central, Actitud aseriva frente al aprendizaje, Aprovechamiento del conocimiento, prestigio, prácticas asistenciales, reconocimiento en medicina.</li> </ul>					
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ocupación: Estudiantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a Canales: Telefonía celular e internet.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventos: Graduaciones, Congresos, Seminarios, Simposios.</li> </ul>					
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Educación: Estudiantes de Pregrado: Solteros 90% 10% Casados. Estudiantes Postgrado: 80 % Casados 20 % solteros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de canales: Telefonía fija y celular e Internet, redes sociales, televisión</li> </ul>						
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Idioma: Bilingüe 20%, Españoles 80%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento: Del funcionamiento de la Institución, Misión, visión, mega y servicios de Docencia.</li> </ul>						
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrato Socioeconómico: Clase Media y Media Alta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades practicadas: Lectura y poco deporte .</li> </ul>						



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS HOSPITAL MILITAR CENTRAL											
		POBLACIÓN OBJETIVO	GEOGRÁFICO	DEMOGRÁFICO	INTRÍNSECO	COMPORTAMENTAL	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERES	CANAL DE ATENCIÓN	INCENTIVOS
Hospitales	Hospitales	Otros Hospitales	<b>Fund. Cardioinfantil:</b> ubicado en la Calle 163A 138-60 PBX. 667 27 27 Bogotá Colombia. Establecimiento Público que atiende los pacientes remitidos por el Hospital Militar Central en cuanb a Trasplantes y patologías cardíacas.	N/A	N/A	N/A	<b>Origen del Capital:</b> Privado <b>Tamaño de la Entidad:</b> Gran Empresa <b>Industria:</b> Prestar servicios de salud a pacientes del Hospital Militar Central. <b>Tipo de Cliente:</b> Pacientes remitidos del Hospital Militar Central a la Institución de salud según lo pactado.	<b>Cultura Organizacional:</b> Remisión de pacientes del Hospital Militar Central a la Institución de salud. <b>Gestor del Conocimiento:</b> Institución hospitalaria que realiza la prestación de servicios de salud a pacientes del Hospital Militar Central <b>Procedimiento Usado:</b> Interacción con el Hospital Militar Central y el área comercial del centro hospitalario. <b>Toma de decisiones:</b> Pacientes remitidos del Hospital Militar Central al centro hospitalario de acuerdo a lo pactado en la contratación.	Atención de usuarios remitidos por el Hospital Militar Central	Interacción personalizada, página web, correos electrónicos y telefonía fija y celular.	Contratación de servicios.
		Otros Hospitales	<b>Hospital San Ignacio:</b> Hospital Universitario ubicado en la Carrera 7a No 40-62 PBX. 594 61 61 Bogotá Colombia, atiende pacientes del Hospital Militar Central sobre Imágenes Diagnósticas y exámenes en vías digestivas.	N/A	N/A	N/A	<b>Origen del Capital:</b> Privado <b>Tamaño de la Entidad:</b> Gran Empresa <b>Industria:</b> Prestar servicios de salud a pacientes del Hospital Militar Central. <b>Tipo de Cliente:</b> Pacientes remitidos del Hospital Militar Central a la Institución de salud según lo pactado.	<b>Cultura Organizacional:</b> Remisión de pacientes del Hospital Militar Central a la Institución de salud. <b>Gestor del Conocimiento:</b> Institución hospitalaria que realiza la prestación de servicios de salud a pacientes del Hospital Militar Central <b>Procedimiento Usado:</b> Interacción con el Hospital Militar Central y el área comercial del centro hospitalario. <b>Toma de decisiones:</b> Pacientes remitidos del Hospital Militar Central al centro hospitalario de acuerdo a lo pactado en la contratación.			
		Otros Hospitales	<b>Fundación Santafé:</b> Es una entidad privada, que presta servicios de Trasplantes hepáticos, renales, cardiología y Cirugía General. Ubicada en Calle 119 No 7-75 PBX. 603 03 03 Bogotá	N/A	N/A	N/A	<b>Origen del Capital:</b> Privado <b>Tamaño de la Entidad:</b> Gran Empresa <b>Industria:</b> Prestar servicios de salud a pacientes del Hospital Militar Central. <b>Tipo de Cliente:</b> Pacientes remitidos del Hospital Militar Central a la Institución de salud según lo pactado.	<b>Cultura Organizacional:</b> Remisión de pacientes del Hospital Militar Central a la Institución de salud. <b>Gestor del Conocimiento:</b> Institución hospitalaria que realiza la prestación de servicios de salud a pacientes del Hospital Militar Central <b>Procedimiento Usado:</b> Interacción con el Hospital Militar Central y el área comercial del centro hospitalario. <b>Toma de decisiones:</b> Pacientes remitidos del Hospital Militar Central al centro hospitalario de acuerdo a lo pactado en la contratación.			
		Otros Hospitales	<b>Instituto de Ortopedia Infantil Roosevelt:</b> ubicado en la Carrera 4 este #17-50 PBX. 2433511 Bogotá Colombia. Es una organización privada que presta servicios de salud, educación e investigación a nivel nacional con énfasis en pediatría especializada. Cuentan con el programa conjunto de ortopedia y traumatología y exámenes de marcha computarizada.	N/A	N/A	N/A	<b>Origen del Capital:</b> Privado <b>Tamaño de la Entidad:</b> Gran Empresa <b>Industria:</b> Prestar servicios de salud a pacientes del Hospital Militar Central. <b>Tipo de Cliente:</b> Pacientes remitidos del Hospital Militar Central a la Institución de salud según lo pactado.	<b>Cultura Organizacional:</b> Remisión de pacientes del Hospital Militar Central a la Institución de salud. <b>Gestor del Conocimiento:</b> Institución hospitalaria que realiza la prestación de servicios de salud a pacientes del Hospital Militar Central <b>Procedimiento Usado:</b> Interacción con el Hospital Militar Central y el área comercial del centro hospitalario. <b>Toma de decisiones:</b> Pacientes remitidos del Hospital Militar Central al centro hospitalario de acuerdo a lo pactado en la contratación.			
		Otros Hospitales	<b>Clinica Marly:</b> ubicada en Carrera 13 No 48-63 PBX. 338 05 14 en Bogotá Colombia. Atiende los pacientes remitidos por el Hospital Militar Central con patologías en Trasplante de aloígenicos en médula ósea y resonancias.	N/A	N/A	N/A	<b>Origen del Capital:</b> Privado <b>Tamaño de la Entidad:</b> Gran Empresa <b>Industria:</b> Prestar servicios de salud a pacientes del Hospital Militar Central. <b>Tipo de Cliente:</b> Pacientes remitidos del Hospital Militar Central a la Institución de salud según lo pactado.	<b>Cultura Organizacional:</b> Remisión de pacientes del Hospital Militar Central a la Institución de salud. <b>Gestor del Conocimiento:</b> Institución hospitalaria que realiza la prestación de servicios de salud a pacientes del Hospital Militar Central <b>Procedimiento Usado:</b> Interacción con el Hospital Militar Central y el área comercial del centro hospitalario. <b>Toma de decisiones:</b> Pacientes remitidos del Hospital Militar Central al centro hospitalario de acuerdo a lo pactado en la contratación.			



CARACTERIZACIÓN DE USUARIOS HOSPITAL MILITAR CENTRAL											
		POBLACIÓN OBJETIVO	GEOGRÁFICO	DEMOGRÁFICO	INTRINSECO	COMPORTAMENTAL	TIPOLOGÍA (Para Organizaciones)	COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL (Para Organizaciones)	TEMAS DE INTERES	CANAL DE ATENCIÓN	INCENTIVOS
Hospitales	Hospitales	Otros Hospitales	COLCAN: Dirección: Cile 49 # 13-60, Bogotá , presta servicios a pacientes del Hospital Militar Central en imágenes Diagnósticas.	N/A	N/A	N/A	Origen del Capital: Privado Tamaño de la Entidad: Gran Empresa Industria: Prestar servicios de salud a pacientes del Hospital Militar Central. Tipo de Cliente: Pacientes remitidos del Hospital Militar Central a la Institución de salud según lo pactado.	Cultura Organizacional: Remisión de pacientes del Hospital Militar Central a la Institución de salud. Gestor del Conocimiento: Institución hospitalaria que realiza la prestación de servicios de salud a pacientes del Hospital Militar Central Procedimiento Usado: Interacción con el Hospital Militar Central y el área comercial del centro hospitalario. Toma de decisiones: Pacientes remitidos del Hospital Militar Central al centro hospitalario de acuerdo a lo pactado en la contratación.			

### 3.5 Políticas Éticas con los Grupos de Interés

Se definen como orientaciones las que tienen que ver con la relación de la Entidad y los Servidores Públicos con un grupo de interés específico para la puesta en práctica del respectivo valor al que hace referencia la directriz.

#### **a. Con los Usuarios.**

Implementar con compromiso y responsabilidad la prestación de servicios de salud y educación a los usuarios desarrollando estrategias de promoción y prevención en salud, fortaleciendo la investigación y capacitación, utilizando con eficiencia el talento humano, la tecnología y los espacios que ofrece el Hospital Militar Central.

#### **b. Con los Ministerios.**

Desarrollar con responsabilidad y compromiso los deberes y obligaciones que exigen los diferentes Ministerios y Viceministerios con los cuales interactuamos, optimizando el talento humano, los recursos tecnológicos y económicos para fortalecer nuestro crecimiento como Entidad reconocida.

#### **c. Con los Entes de Control.**

Desempeñar eficazmente y con responsabilidad nuestra gestión mediante la aplicación de la normatividad vigente y la optimización del talento humano y los recursos físicos.

#### **d. Con las Asociaciones.**

Interactuar con responsabilidad y compromiso con las diferentes Asociaciones vinculadas al Hospital Militar Central, suministrando la información requerida y atendiendo las sugerencias propuestas para el mejoramiento continuo.

#### **e. Con los Proveedores.**

Asumir con responsabilidad, lealtad y eficiencia la selección de los Proveedores de elementos, bienes y servicios, a través de procesos transparentes y planeados en pro del mejoramiento del servicio institucional.

#### **f. Con el Medio ambiente.**

Implementar con responsabilidad y eficiencia las normas que permitan garantizar la protección y conservación del medio ambiente, manejando adecuadamente todos los ambientes, manejando adecuadamente todos los residuos hospitalarios generados en la Institución.

### 3.6 Política del manejo de conflictos de interés.

El Hospital Militar Central se compromete a generar estrategias para el tratamiento de los conflictos de interés desde su prevención, manejo, divulgación y resolución de los mismos.

**Prácticas que deben evitarse para la prevención de conflictos de interés.** El Hospital Militar Central, rechaza que el Señor Director General, miembros de comités especiales, de juntas directivas, de entidades descentralizadas, servidores públicos y todos aquellos vinculados con él, incurran en cualquiera de las siguientes prácticas:



*“Salud - Calidad - Humanización”*

- Recibir remuneración o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie por parte de cualquier persona jurídica o natural, en razón del trabajo o servicio prestado al Hospital Militar Central o a sus grupos de interés.
- Otorgar compensaciones no autorizadas por las normas pertinentes.
- Emplear indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros.
- Realizar proselitismo político o religioso aprovechando su cargo, posición o relaciones con el Hospital Militar Central, no pudiendo comprometer recursos económicos para financiar campañas políticas; tampoco generara burocracia a favor de políticos a cualquier otra persona natural o jurídica.
- Efectuar todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad y transparencia de la gestión y en contra del buen uso de los recursos públicos.
- Utilizar todo tráfico de influencias para privilegiar trámites.

### **3.7 Prevención de acoso laboral.**

Por medio del Comité de Convivencia Laboral se reglamentan las normas en materia para prevenir y corregir las situaciones causadas por conductas de acoso laboral de los Servidores Públicos. El Comité busca la buena convivencia laboral, con el fin de promover el desarrollo del trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía y el buen ambiente ocupacional para todos los servidores de la Institución, previniendo y protegiendo a los Servidores Públicos contra los Riesgos Psicosociales que afecten la salud en los lugares de trabajo. La prevención de acoso laboral se da a través de capacitaciones y canales de comunicación con el fin de mitigar el riesgo psicosocial dentro del Hospital Militar Central, ver en “Reglamento del Comité de Convivencia Laboral Hospital Militar Central”.

### **3.8 Políticas de Responsabilidad Social**

El Hospital Militar Central enfoca la responsabilidad social desde tres perspectivas:

- a. Pacientes y sus familias
- b. Medio ambiente
- c. Servidores públicos del Hospital



*"Salud - Calidad - Humanización"*

- a. **Pacientes y sus Familias:** El Hospital Militar Central de acuerdo de su misión propenderá por proveer servicios de salud bajo estándares superiores de calidad.
- b. **Con el Medio Ambiente:** El Hospital Militar Central prestará especial atención al cumplimiento de las políticas que respecto al Medio Ambiente, establezca el Gobierno Nacional y los organismos competentes
- c. **Con los Servidores Públicos:** El Hospital Militar Central propicia un ambiente adecuado de trabajo procurando el beneficio general.

### 3.9 La inspección de vigilancia y control del Hospital Militar Central.

Corresponde dentro de la órbita de sus respectivas competencias a la Contraloría General del República, Procuraduría General de la Nación y sin perjuicio del control ejercido por otros funcionarios o dependencias a la Superintendencia Nacional de Salud quien vigilará y controlará la prestación de servicios de salud y el cumplimiento de las normas técnico científicas con sujeción a las mismas normas previstas para el Sistema General de Seguridad Social en Salud en cuanto sean compatibles.

El Hospital Militar Central está comprometido en mantener una relación armónica con todos los Entes de Control y demás Entidades Estatales y a suministrar información que legalmente estos requieran en forma oportuna completa y veraz.

Igualmente se compromete a implementar acciones de mejoramiento Institucional a sus procesos siguiendo las recomendaciones producto de las auditorias de vigilancia y control.

### 3.10 Políticas Institucionales

El Hospital Militar Central presenta la declaración de sus directrices o lineamientos a través de las siguientes políticas:

- **Política de Comunicaciones**

Asume la información como bien público y le confiere un carácter estratégico orientado al fortalecimiento de la identidad institucional y la transparencia con los grupos de interés.

- **Política de Participación Ciudadana**

Está dispuesto a abrir espacios de diálogo e interacción con las partes interesadas permitiendo el acceso a los trámites y servicios de la Institución.



*"Salud - Calidad - Humanización"*

- **Política de Anticorrupción y Transparencia**

Los integrantes del Hospital Militar Central en el cumplimiento de sus deberes funcionales y obligaciones, propende por la transparencia institucional y el rechazo a toda práctica corrupta, con fundamento en los principios y valores contenidos en el Código de Buen Gobierno y Ética.

- **Política de Control Interno**

Mantener fortalecido el sistema de control interno, a través de la aplicación de los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión para cumplimiento de normas y directrices.

- **Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales**

Generar mecanismos de protección de la información personal de todos los funcionarios y usuarios en cumplimiento a la norma vigente Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013.

- **Política de Propiedad Intelectual**

Asegurar mediante patentes y registro el patrimonio intangible y producción intelectual del personal del Hospital Militar.

- **Política de Administración del Riesgo**

Identificar, valorar, controlar y mitigar probables situaciones negativas que afecten el cumplimiento de la plataforma estratégica de la Entidad, estableciendo niveles de responsabilidad y planes de actuación ante incidentes, emergencias y/o desastres naturales.

- **Política Cero Papel**

Utilizar mecanismos tecnológicos que minimicen el uso del papel.

- **Política de Planeación Integral**

Todo proceso en el Hospital debe tener un planeamiento previo que organice, simplifique, optimice y racionalice la labor de la entidad, con enfoque al mejoramiento continuo para cumplir con los lineamientos gubernamentales.

- **Política de Calidad**

Prestar servicios centrados en el usuario y sus familias, basado en procesos eficaces, eficientes y efectivos con soporte tecnológico y del conocimiento a través del personal comprometido con el mejoramiento continuo de la organización.

- **Política de Humanización**

Fomentar en el actuar del personal, el servicio con calidez, amabilidad e integralidad entendiendo los componentes físicos, sociales, emocionales y espirituales de los usuarios y sus familias.



*"Salud - Calidad - Humanización"*

- **Política de Seguridad del Paciente**

Gestionar y minimizar los riesgos asociados a presentar acciones inseguras, incidentes y eventos adversos durante la prestación del servicio.

- **Política de Trauma**

Brindar una atención integral desde su inicio hasta la rehabilitación del paciente, con estándares del saber y de tecnología.

- **Política de Discapacidad**

Como amigo de la inclusión brinda atención integral a pacientes en situación de discapacidad, con estándares de calidad, humanización, seguridad y responsabilidad social.

- **Política de Trásfusión de sangre**

Liderar la recolección de sangre dentro del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares, promueve la donación voluntaria y garantiza el suministro oportuno a los usuarios y apoyo que requiera el sistema general de salud.

- **Política de Atención de Urgencias**

El Hospital Militar Central como reserva estratégica de la Nación responde oportunamente ante eventos de urgencias a nivel del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares, distrital y/o nacional.

- **Política de Investigación Científica**

Liderar la investigación científica para mejorar la atención asistencial y calidad de vida a los miembros de las Fuerzas Militares y sus familias, identificando, promoviendo y orientando la investigación básica y médica aplicada, la transferencia del conocimiento y la innovación.

- **Política de Formación y Docencia**

Liderar el desarrollo de prácticas formativas del talento humano en salud con ética, humanización, seguridad y responsabilidad social con estándares para lograr la excelencia educativa y mantener el posicionamiento de la Institución como escenario reconocido a nivel nacional e internacional.

- **Política Escuela de Auxiliares de Enfermería**

Brindar un Proyecto Educativo Institucional con estándares de excelencia académica, humana y de disciplina, con escenarios de práctica acorde a su nivel de formación, enmarcado en el mejoramiento continuo; para responder a las necesidades y expectativas del entorno.

- **Política de Gestión del Talento Humano**

Gestionar de manera integral la administración del Talento Humano desde su ingreso, permanencia y retiro, con personal competente, comprometido y motivado.



*"Salud - Calidad - Humanización"*

- **Política de Confiabilidad**

Limitar el acceso a la información mediante la clasificación de los niveles de responsabilidad de las personas.

- **Política de Seguridad y Salud en el Trabajo**

Fortalecer el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, identificando y valorando los riesgos laborales para proteger al personal.

- **Política de Espacios Libres de Humo**

Propiciar un ambiente de trabajo seguro, saludable y productivo para el personal, pacientes y visitantes, y establecer restricciones a los fumadores.

- **Política Ambiental**

Controlar y mitigar los impactos ambientales generados, armonizando los espacios y áreas comunes de la Institución.

- **Política de Gestión Documental**

Fortalecer y actualizar los lineamientos para la custodia de la información de acuerdo a su grado de confidencialidad, contenida en los archivos documentales que permitan la trazabilidad de la memoria institucional y de los grupos de interés.

- **Política de Logística**

Optimizar el empleo de los recursos disponibles físicos, humanos y presupuestales que garanticen el bienestar y el desarrollo de la atención integral a los grupos de interés.

- **Política de Seguridad Vial**

El Hospital Militar Central frente a su compromiso con la seguridad vial, fomentará actividades para prevenir la accidentalidad en la vía pública logrando minimizar la probabilidad de ocurrencia que puedan afectar la integridad física, mental y social de los funcionarios, contratistas, la comunidad general y el medio ambiente.

- **Política de Renovación de Tecnología**

Establecer estrategias que promuevan la actualización, modernización, innovación, renovación y/o reposición de sus tecnologías en desarrollo del cumplimiento misional, manteniéndose a la vanguardia de la red hospitalaria del país.

- **Política de Seguridad Física**

Establecer lineamientos de protección mediante actividades de registro, control, prevención y reacción con el fin de evitar o corregir cualquier eventualidad que atente contra la integridad física de los grupos de interés, bienes e instalaciones en desarrollo de su actividad misional.

*"Salud - Calidad - Humanización"*



- **Política de Contratación Pública y Administración de Bienes**

Promover la estricta observancia de los principios básicos de la contratación estatal así como la administración de bienes activos y servicios que permitan la continua, oportuna y eficiente prestación de los servicios de salud y el desarrollo de actividades de docencia e investigación científica.

- **Política de Seguridad de la Información**

Crear mecanismos de aseguramiento para la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información en todas sus formas.

- **Política Licenciamiento y Mantenimiento en el uso del software**

Asegurar el uso de software legal en la entidad.

### 3.11 Despliegue y operación de las Políticas Institucionales

#### 3.11.1 Armonización de las Políticas Institucionales con el Plan Estratégico (2015 -2018) y el Mapa de Procesos

Para desplegar la operación de las políticas institucionales descritas en el numeral 3.4 se hace uso del Sistema Integrado de Gestión en dos aspectos a saber: con el Plan Estratégico (2015 -2018) y el Mapa de Procesos de la Institución.



Normatividad que aplica a la Política	Política	ALINEACIÓN POLÍTICAS INSTITUCIONALES CON EL PLAN ESTRATÉGICO 2015-2018				
		Objetivo Estratégico	Objetivo Específico	Proceso	Subdirección u Oficina	Grupo ó Área
Ley 10 de 1990 Artículo 2, Ley 100 de 1993 Artículo 168, Ley 1122 de 2007 Artículo 20 Parágrafo Decreto Ley 019 2012 Artículo 120, Decreto 2759 de 1991 Artículo 5, Decreto 412 de 1992 Artículo 2, Decreto 1295 de 1994 Artículo 5, Decreto 783 de 2000 Artículo 12, Resolución 5261 de 1994 Artículos 2, 4, 9, 45.	Política de Atención de Urgencias	1. Asegurar la prestación de los servicios de salud con seguridad, oportunidad y humanización	1.1 Brindar un servicio oportuno	Urgencias	Subdirección de Servicios Ambulatorios y Apoyo Diagnóstico Terapéutico	Unidad de Servicios Ambulatorios - Urgencias
Resolución interna 129 de 25 de febrero de 2011	Política de Trauma	1. Asegurar la prestación de los servicios de salud con seguridad, oportunidad y humanización	1.1 Brindar un servicio oportuno 1.2 Ofrecer un servicio seguro	Todos los procesos misionales	Subdirección Médica Subdirección de Servicios Ambulatorios y Apoyo Diagnóstico Terapéutico	Unidad Médico Hospitalaria, Unidad Clínico Quirúrgico Unidad de Servicios Ambulatorios Unidad de Farmacia Unidad de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico
Decreto 1571 de 1993	Política de Trasfusión de sangre	1. Asegurar la prestación de los servicios de salud con seguridad, oportunidad y humanización	1.1 Brindar un servicio oportuno 1.2 Ofrecer un servicio seguro	Apoyo Diagnóstico	Subdirección de Servicios Ambulatorios y Apoyo Diagnóstico Terapéutico	Unidad de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico - Laboratorios, Imágenes Diagnósticas y Nutrición
Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario Colombia Versión 3 Grupo Estándares Seguridad el Paciente ( Del 5 al 7), MECI: Manual Técnico MECI 2014, Decreto 943 del 21/mayo/2014 DAFP, Decreto Único Reglamentario N° 1083 del 26/mayo/2015 DAFP, Resolución 2003 de 2014.	Política de Seguridad del Paciente	1. Asegurar la prestación de los servicios de salud con seguridad, oportunidad y humanización	1.2 Ofrecer un servicio seguro	Hospitalización Cirugía Urgencias Consulta Externa Farmacia Apoyo Diagnóstico Apoyo Terapéutico	Subdirección Médica Subdirección de Servicios Ambulatorios y Apoyo Diagnóstico Terapéutico	Unidad Médico Hospitalaria Unidad Clínico Quirúrgico Unidad de Servicios Ambulatorios - Urgencias Unidad de Servicios Ambulatorios - Consulta Externa Unidad de Farmacia Unidad de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico - Laboratorios, Imágenes Diagnósticas y Nutrición Unidad de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico - Medicina Física y Rehabilitación y Terapia Respiratoria



Normatividad que aplica a la Política	Política	ALINEACIÓN POLÍTICAS INSTITUCIONALES CON EL PLAN ESTRATÉGICO 2015-2018				
		Objetivo Estratégico	Objetivo Específico	Proceso	Subdirección u Oficina	Grupo ó Área
Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la atención de Salud (SOGCS), Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) Decreto 1011/2006, Plan Nacional de Salud Pública, Decreto 3039 de 2007, Política Pública de Distrital de Discapacidad para el Distrito Capital, aprobada mediante Decreto 470 de 2007, Convención de los Derechos Humanos para las Personas con Discapacidad promulgada en el año 2006, Ley Estatutaria 1618 del 27 de febrero de 2013, Por medio de la cual se establece las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.	Política de Discapacidad	1. Asegurar la prestación de los servicios de salud con seguridad, oportunidad y humanización	1.3 Ser un Hospital mas humano	Apoyo Terapéutico	Subdirección de Servicios Ambulatorios y Apoyo Diagnóstico Terapéutico	Unidad de Apoyo Diagnóstico y Terapéutico - Medicina Física y Rehabilitación y Terapia Respiratoria
Constitución Política de Colombia de 1991, Ley 23 de 1981 del Código de Ética del Ministerio de Protección Social, Ley 100 de 1993 Artículos 153, 157, 167, 188, Ley 1122 de 2007 del Ministerio de Protección Social, Ley 1438 de 2011 reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud, Ley Estatutaria 1751 de 2015 Artículos 2, 5, 6, 9 y 10, Decreto 1011 de 2006 del Ministerio de Protección Social, Decreto 943 del 21/mayo/2014 MECI: Manual Técnico MECI 2014 DAFP, Decreto Único Reglamentario N° 1083 del 2015 DAFP, Resolución 13437 de 1991 Comité de Ética, Decálogo del Ministerio de Protección Social, Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario Colombia Versión 3 Estándares. 32, 44, 78, 96.	Política de Humanización	1. Asegurar la prestación de los servicios de salud con seguridad, oportunidad y humanización	1.3 Ser un Hospital mas humano	Todos los procesos	Oficina Asesora de Planeación	Planes y Programas Gestión de Calidad - Atención al Usuario
Constitución Política de Colombia de 1991, Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012, Decreto 1377 de 2013	Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales	1. Asegurar la prestación de los servicios de salud con seguridad, oportunidad y humanización	1.3 Ser un Hospital mas humano	Gestión Jurídica	Oficina Asesora Jurídica	Representación Jurídica Externa Conceptos Doctrina y Ley
			4.3 Promover el desarrollo tecnológico	Tecnología Informática	Subdirección Administrativa	Unidad de Informática
ISO 9001: 2008, NTGCP 1000:2009, SISTEDA: Decreto 2482 de 2012 DAFP, Circular CIR2013-99 del 09/julio/2013 MDN, GEL: Decreto 2573 de 2014, Decreto Único Reglamentario N° 1078 de 2015 MTIC, Transparencia: Ley 1712 del 6/marzo/2014, Decreto 103 del 20/Enero/2015 reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014, Decreto Único Reglamentario N° 1081 del 26/mayo/2015 Presidencia, MECI: Manual Técnico MECI 2014, Decreto 943 del 21/mayo/2014 DAFP, Decreto Único Reglamentario N° 1083 del 26/mayo/2015 DAFP, Resolución 2003 de 2014, Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario Colombia Versión 3	Política de Planeación Integral	1. Asegurar la prestación de los servicios de salud con seguridad, oportunidad y humanización	1.4 Lograr "SIG" la habilitación y acreditación en salud	Planeación	Oficina Asesora de Planeación	Planes y Programas Gestión de Calidad
ISO 9001: 2008, Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTGCP 1000:2009 numeral 5.3, Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la atención de Salud (SOGCS), Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario Colombia Versión 3, SISTEDA: Decreto 2482 de 2012 DAFP, Circular CIR2013-99 del 09/julio/2013 MDN, MECI: Manual Técnico MECI 2014, Decreto 943 del 21/mayo/2014 DAFP, Decreto Único Reglamentario N° 1083 del 2015 DAFP, Resolución 2003 de 2014.	Política de Calidad	1. Asegurar la prestación de los servicios de salud con seguridad, oportunidad y humanización	1.4 Lograr "SIG" la habilitación y acreditación en salud	Planeación	Oficina Asesora de Planeación	Planes y Programas Gestión de Calidad



Normatividad que aplica a la Política	Política	ALINEACIÓN POLÍTICAS INSTITUCIONALES CON EL PLAN ESTRATÉGICO 2015-2018				
		Objetivo Estratégico	Objetivo Específico	Proceso	Subdirección u Oficina	Grupo ó Área
Ley 1523 de 2012, Ley 9 de 1979 capítulo IX, Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia, Decreto Único Reglamentario N° 1081 de 2015 Presidencia, ISO 9001: 2008, NTCGP 1000:2009, MECI: Manual Técnico MECI 2014, Decreto 943 del 21/mayo/2014 DAFP, Decreto Único Reglamentario N° 1083 del 26/mayo/2015 DAFP	Administración del Riesgo	1. Asegurar la prestación de los servicios de salud con seguridad, oportunidad y humanización	1.4 Lograr "SIG" la habilitación y acreditación en salud	Planeación	Oficina Asesora de Planeación	Planes y Programas Gestión de Calidad
				Evaluación, mejoramiento y seguimiento	Oficina de Control Interno	-
				Gestión Humana	Subdirección Administrativa	Unidad de Talento Humano - Gestión Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo
				Gestión Ambiental	Subdirección Administrativa	
Constitución Política de Colombia 1991 Art. 209 y 269 Ley 87 de 1993 Decreto 1083 de 2015 Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno MECI-2014	Política de Control Interno	1. Asegurar la prestación de los servicios de salud con seguridad, oportunidad y humanización	1.4 Lograr "SIG" la habilitación y acreditación en salud	Evaluación, mejoramiento y seguimiento	Oficina de Control Interno	-
Constitución Política de Colombia de 1991 Artículos 53, 61, 71, 150 y 189, Ley 65 de 1913, Ley 7 de 1936, Ley 6 de 1970, Ley 48 de 1975, Ley 46 de 1979, Ley 813 de 2003, Código Civil Artículo 671, Código Penal Colombiano Título VII, Código del Comercio, Sección IV Nombres Comerciales y Enseñas Artículos del 603 al 612; Libro I Capítulo II Título III, Artículos 27 y del 30 al 37, 48, 78, 79 y 87, Directiva Permanente N° 019 del 30 de septiembre de 2008 del Ministerio de Defensa Nacional, Resolución Interna N° 1331 del 31 de Diciembre de 2010. Unidad de Informática : Ley 734 de 2002, Circular N° 03 del 03 de febrero de 2015.	Política de propiedad intelectual	2. Ser líder en educación e investigación científica en el país	2.1 Ser un centro de investigación	Gestión del Conocimiento	Subdirección de Docencia e Investigación	Unidad de Investigación Científica
Acuerdo 054 del 20 de noviembre de 2012 del Consejo superior de salud de las FFMM, Resolución 1331 de 31 de Diciembre de 2012 de planes y programas de la subdirección de Docencia e Investigación Científica del Hospital Militar Central	Política de Investigación Científica	2. Ser líder en educación e investigación científica en el país	2.1 Ser un centro de investigación	Gestión del Conocimiento	Subdirección de Docencia e Investigación	Unidad de Investigación Científica
Normatividad Externa: Decreto 2376 de 1 Julio 2010, Normatividad Interna: Resolución 1331 de Diciembre 31 de 2010, Modificada parcialmente por: Resolución 018 del 18 enero de 2013, Resolución 028 del 10 febrero 2015	Política de Formación y Docencia	2. Ser un Hospital Universitario Acreditado y formar para el trabajo y desarrollo humano.	2.2 Ser un hospital universitario acreditado, formar para el trabajo y desarrollo humano	Gestión del Conocimiento	Subdirección de Docencia e Investigación	Unidad de Formación y Docencia
Constitución Política de Colombia: Título II, Capítulo 2 "De los Derechos Sociales, Económicos y Culturales", Artículo 67. Decreto 0230 de febrero 11 de 2002: Por el cual se dictan normas en materia del currículo, evaluación y promoción de los educandos y evaluación institucional. Decreto 2566 de septiembre de 10 de 2003, Decreto 3616 de octubre 10 del 2005, Ley 1064 de 2006, Acuerdo 67 de 6 de abril del 2006, Decreto 2020 del 16 de junio de 2006, Ley 1164 del 3 de octubre de 2007, Decreto 2006 de 2008, Circular 006 de 5 de septiembre de 2008, Decreto 4904 de 16 diciembre de 2009, Acuerdo 114 de 22 de febrero de 2010, Decreto 2376 de 1 de julio del 2010, Acuerdo 153 de 30 de octubre de 2012, Decreto No. 1965 de septiembre 11 de 2013, Decreto 0055 de 14 de mayo de 2015, Decreto 1075 de 26 de mayo de 2015, NTCGP 1000:2009 Sistema de Gestión de Calidad en la Gestión Pública, NTC 5555- 2011. Sistema de Gestión de Calidad para instituciones de formación para el trabajo, NTC 5663-2012 Programa de formación para el trabajo y desarrollo humano en las áreas Auxiliares de Salud. Requisitos, Decreto No 943 del 29 de Mayo del 2014 Actualización del Modelo Estándar de Control Interno , ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de Calidad .	Política de la Escuela de Auxiliares de Enfermería	2. Ser un Hospital Universitario Acreditado y formar para el trabajo y desarrollo humano.	2.2 Ser un hospital universitario acreditado, formar para el trabajo y desarrollo humano	Gestión del Conocimiento	Subdirección de Docencia e Investigación Científica	Unidad de Formación y Docencia



Normatividad que aplica a la Política	Política	ALINEACIÓN POLÍTICAS INSTITUCIONALES CON EL PLAN ESTRATÉGICO 2015-2018				
		Objetivo Estratégico	Objetivo Específico	Proceso	Subdirección u Oficina	Grupo ó Área
Contratación: Constitución Política de Colombia de 1991, Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007, Decreto 1082 de 2015, Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014, Bienes Activos: Constitución Política de Colombia de 1991 Artículo 209 y 269, Ley 80 de 1993, Ley 42 de 93, Ley 610 de 2000, Ley 598 de 2000, Ley 716 de 2001, Ley 734 de 2002, Código Disciplinario Único, Manejo de Inventarios, Decreto 855 de 1994, Decreto 1737 de 1998, Decreto 1282 de 2002, Decreto 2324 de 2000, Decreto 3200 de 2002, Decreto 2200 de 2005, Decreto 2676 de 2002, Decreto 4725 de 2005, Decreto 677 de 1995, Decreto 1082 del 2015, Resolución 196 de 2001, Resolución 001 de 2002, Resolución 027 de 2002, Resolución 1478 de 2006, Resolución 1403 de 2007, Resolución 1043 de 2006, Resolución 1478 de 2006, Resolución Orgánica número 04536 de 1998, Resolución 276 de 2001, Resolución 351 de 2001, Circular 25 de 2000, Circular Externa 045 de 2001, Acuerdo 042 y 046 del Consejo Superior de las Fuerzas Militares y Policía Nacional, Acuerdos Vigentes del CSSMP, Carta Circular 032 de 2000, Carta Circular 033 de 2002, Carta Circular 042 de 2003.	Política de Contratación Pública y Administración de Bienes	3. Asegurar la sostenibilidad financiera	3.1 Optimizar la cadena presupuestal	Planeación	Oficina Asesora de Planeación	Programación Presupuestal
				Gestión Financiera	Subdirección de Finanzas	Unidad Financiera
				Adquisición de bienes y servicios	Subdirección Administrativa	Unidad de Compras, Licitaciones y Bienes Activos
Decreto 1299 de 2008, Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario Colombia Versión 3 Estándar 121	Política Ambiental	4. Optimizar la capacidad instalada	4.1 Fortalecer la gestión ambiental	Gestión Ambiental	Subdirección Administrativa	Unidad de Talento Humano - Gestión Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo
Constitución Política de Colombia de 1991, Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario Colombia Versión 3 Estándar 135, Decreto 4725 de 2005, Decreto 1595 de 2015, Resolución 2082 de 2014, Resolución 2003 de 2014.	Política de Renovación de Tecnología	4. Optimizar la capacidad instalada	4.2 Fortalecer y mantener la infraestructura y equipo	Infraestructura y Equipo	Subdirección Administrativa	Unidad de Apoyo Logístico - Mantenimiento
SISTEDA Decreto 2482 de 2012 DAFP, Circular CIR2013-99 del 09/julio/2013 MDN, GEL Decreto 2573 de 2014, Decreto Único Reglamentario N° 1078 de 2015 MTIC, Directiva Presidencial 004 de abril de 2012, Circular Interna N° 021 DIGE.OAPL del 6 de diciembre de 2013	Política Cero Papel	4. Optimizar la capacidad instalada	4.3 Promover el desarrollo tecnológico	Tecnología Informática	Subdirección Administrativa	Unidad de Informática
Ley 734 de 2002, Ley 1266 de 2008, Ley 1273 de 2009, Ley 1581 de 2012, Ley 1712 de 2012, Decreto 103 de 2015, Decreto 2573 de 2014, Decreto Único Reglamentario N° 1078 de 2015 MTIC, Políticas de Seguridad de la información para el sector defensa (DIR2014-18)	Política de Seguridad de la Información	4. Optimizar la capacidad instalada	4.3 Promover el desarrollo tecnológico	Tecnología Informática	Subdirección Administrativa	Unidad de Informática
Ley 734 de 2002 Circular N° 03 del 03 de febrero de 2015	Política Licenciamiento y Mantenimiento en el uso del software	4. Optimizar la capacidad instalada	4.3 Promover el desarrollo tecnológico	Tecnología Informática	Subdirección Administrativa	Unidad de Informática
Ley 734 de 2002 Ley 1581 de 2012 Protección de Datos Personales Decreto Reglamentario 1377 de 2013	Política de Confabilidad	4. Optimizar la capacidad instalada	4.3 Promover el desarrollo tecnológico	Tecnología Informática	Subdirección Administrativa	Unidad de Informática
Ley General de Archivo, Ley 594/2000, Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015, Decreto Único Reglamentario N°1081 de 2015 Presidencia, Decreto 2609/2012 Art. 6, Historia Clínica: Ley 23 de 1981, Resolución 1995 de 1999	Política de Gestión Documental	4. Optimizar la capacidad instalada	4.4 Mejorar procesos de soporte logístico	Servicios Logísticos	Subdirección Administrativa	Unidad de Apoyo Logístico - Gestión Documental



Normatividad que aplica a la Política	Política	ALINEACIÓN POLÍTICAS INSTITUCIONALES CON EL PLAN ESTRATÉGICO 2015-2018				
		Objetivo Estratégico	Objetivo Específico	Proceso	Subdirección u Oficina	Grupo ó Área
Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario Colombia Versión 3, Decreto 4725 de 2005, Decreto 1595 de 2015, Resolución 2082 de 2014, Resolución 2003 de 2014.	Política de Logística	4. Optimizar la capacidad instalada	4.4 Mejorar procesos de soporte logístico	Servicios Logísticos	Subdirección Administrativa	Unidad de Apoyo Logístico
Ley 769 de 2002, Ley 1383 de 2010, Ley 1753 de 2015, Ley 1503 de 2011, Ley 1548 de 2012, Decreto 1295 de 1994, Decreto 2851 de 2013, Resolución Conjunta 1016 de 1989, Resolución 1050 de 2004, Adopción Manual de Señalización Vial - Dispositivos para la Regulación del Tránsito en Calles, Carreteras y Ciclo rutas de Colombia, Resolución Conjunta 3500 de 2005, Modificada parcialmente por las Resoluciones 2200 de 2006, 5975 de 2006 y 0015 de 2007, Resolución Conjunta 4062 de 2007, modifica parcialmente la Resolución 3500 de 2005, modificada por las Resoluciones 2200 de 2006, 5975 de 2006 y 0015 de 2007, Resolución 2346 de 2007, Resolución 1282 de 2012, Resolución 1565 de 2014 (Guía metodológica para la elaboración del Plan Estratégico de Seguridad Vial), Plan Mundial de Acción para la Seguridad vial 2011-2020, para el Decenio.	Política de Seguridad Vial	4. Optimizar la capacidad instalada	4.4 Mejorar procesos de soporte logístico	Servicios Logísticos	Subdirección Administrativa	Unidad de Apoyo Logístico - Apoyo Servicios Auxiliares - Transportes
Circular Interna de febrero 28 de 2011 - Instructivo Carnet, Circular Interna N° 6 de 25 de febrero de 2015 - Valor Parquederos, Circular Interna N° 16 de 4 de junio de 2015 - Prohibición ingreso y salida de funcionarios y personal en general.	Política de Seguridad Física	4. Optimizar la capacidad instalada	4.4 Mejorar procesos de soporte logístico	Servicios Logísticos	Subdirección Administrativa	Unidad de Apoyo Logístico - Seguridad
Ley 1474 de 2011, Decreto 2641 de 2012, Decreto 2482 de 2012, Conpes 167 de 2013, Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia, Decreto Único Reglamentario N°1081 de 2015 Presidencia, Resoluciones Internas No. 553 y 554 del 13 de junio de 2011.	Política de Anticorrupción y Transparencia	5. Consolidar la transformación cultural y organizacional	5.1 Implementar un modelo de gestión por competencias	Gestión Humana	Oficina Control Interno Disciplinario Oficina Asesora Jurídica	- Asuntos Laborales y Disciplinarios
Ley 80 de 1993, Ley 100 de 1993, Ley 352 de 1997, Ley 489 de 1998, Ley 909 de 2004, Ley 1033 de 2006, Ley 1437 de 2011, Decreto 92 de 2007, Decreto Ley 091 de 2007, Decreto 4781 de 2008, Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario Colombia Versión 3	Política de Gestión del Talento Humano	5. Consolidar la transformación cultural y organizacional	5.1 Implementar un modelo de gestión por competencias	Gestión Humana	Subdirección Administrativa	Unidad de Talento Humano
Ley 9 de 1979, Ley 1562 de 2012, Decreto 1295 de 1994, Decreto 614 de 1984, Decreto 1072 de 2015, Resolución 2400 de 1979	Política de Seguridad y Salud en el Trabajo	5. Consolidar la transformación cultural y organizacional	5.2 Fomentar la seguridad y salud ocupacional en el trabajo	Gestión Humana	Subdirección Administrativa	Unidad de Talento Humano - Gestión Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo
Resolución 2646 de 2008, Resolución 1956 de 2008, Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario Colombia Versión 3 Estándar 126	Política de Espacios Libres de Humo	5. Consolidar la transformación cultural y organizacional	5.2 Fomentar la seguridad y salud ocupacional en el trabajo	Gestión Humana	Subdirección Administrativa	Unidad de Talento Humano - Gestión Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo
Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia, Decreto Único Reglamentario N°1081 de 2015 Presidencia, SISTEDA: Decreto 2482 de 2012, Circular CIR2013-99 del 09/julio/2013 MDN, GEL: Decreto 2573 de 2014, Decreto Único Reglamentario N°1078 de 2015 MTIC, MECI: Manual Técnico MECI 2014, Decreto 943 del 21/mayo/2014 DAFP, Decreto Único Reglamentario N° 1083 del 2015 DAFP	Política de Comunicaciones	5. Consolidar la transformación cultural y organizacional	5.3 Mejorar la imagen corporativa	Gestión Gerencial y Direccionamiento	Dirección General	Comunicaciones y Relaciones Públicas
Ley 1712 de 2014: Ley de Transparencia, Decreto Único Reglamentario N°1081 de 2015 Presidencia, SISTEDA: Decreto 2482 de 2012, Circular CIR2013-99 del 09/julio/2013 MDN, GEL: Decreto 2573 de 2014, Decreto Único Reglamentario N°1078 de 2015 MTIC, MECI: Manual Técnico MECI 2014, Decreto 943 del 21/mayo/2014 DAFP, Decreto Único Reglamentario N° 1083 del 2015 DAFP	Política de Participación Ciudadana	5. Consolidar la transformación cultural y organizacional	5.3 Mejorar la imagen corporativa	Gestión Gerencial y Direccionamiento	Dirección General	Comunicaciones y Relaciones Públicas



## 4. Derechos y Deberes

### 4.1 Derechos

Los pacientes del Hospital Militar Central, con relación a la prestación del servicio de salud, tienen derecho a:

- a. Acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad.
- b. Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno.
- c. Mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.
- d. Obtener una información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad, a recibir tratamiento de salud.
- e. Recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley.
- f. Recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos.
- g. Que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley, y a poder consultar la totalidad de su historia clínica en forma gratuita, y a obtener copia de la misma previa cancelación del costo que genere.
- h. Que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, asistencia de calidad por trabajadores de la salud debidamente capacitados y autorizados para ejercer.
- i. La provisión y acceso oportuno a las tecnologías y a los medicamentos requeridos.
- j. Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
- k. A la intimidad. Se garantiza la confidencialidad de toda información que sea suministrada en el ámbito del acceso a los servicios de salud y de las condiciones de salud y enfermedad de la persona, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la misma por los familiares en los eventos autorizados por la ley o las autoridades en las condiciones que esta determine.
- l. Recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta por escrito.
- m. Solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos.
- n. Que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley.



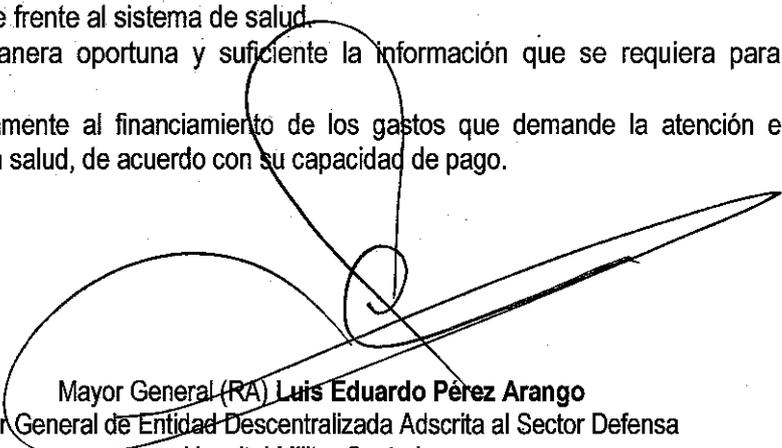
*"Salud - Calidad - Humanización"*

- o. No ser sometido en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni a ser obligados a soportar sufrimiento evitable, ni obligados a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.
- p. Que no se trasladen las cargas administrativas y burocráticas que les corresponde asumir a los encargados o intervinientes en la prestación del servicio.
- q. Agotar las posibilidades de tratamiento para la superación de su enfermedad.

#### 4.2 Deberes

Son deberes de los pacientes del Hospital Militar Central, los siguientes:

- a. Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
- b. Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.
- c. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- d. Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios salud.
- e. Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema.
- f. Cumplir las normas del sistema de salud.
- g. Actuar de buena fe frente al sistema de salud.
- h. Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio.
- i. Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.

  
Mayor General (RA) Luis Eduardo Pérez Arango  
Director General de Entidad Descentralizada Adscrita al Sector Defensa  
Hospital Militar Central

  
Ing. Luisa Johanna Palacios Velosa  
Jefe Oficina Asesora de Planeación

*"Salud - Calidad - Humanización"*



HOSPITAL  
MILITAR  
CENTRAL



*"Salud - Calidad - Humanización"*



Código: Anexo 6. Formato de Informe  
Directiva Permanente N° 001 de 2015

44

*"Salud - Calidad - Humanización"*